



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

Código:

DE-AYUGE-FR-021

FORMATO ACTA GENERAL

Versión N°:

1

Vigencia:

13-08-2018

Acta Consecutivo No.	301	Lugar y Fecha	31 MAYO 2019 JEFSA FAC
Oficina Productora	OFATU		
Asunto	Revisión y reinducción programa Atención al Usuario – T4. Luis Esteban ESM CAMAN		
Hora Inicio	08:00 Hrs	Hora Finalización	16:00 Hrs
Participantes	Anexo Listado de asistencia		
Ausentes			

Orden del día:

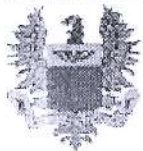
Revisión Lineamientos y funcionamiento Atención al Usuario ESM CAMAN

Desarrollo:

En el ESM CAMAN en la Oficina de Atención al usuario se realizó la reinducción de las funciones de la oficina Atención al usuario, con el personal relacionado. Se revisó e indicó las actividades y acciones que se deben realizar según las líneas de acción.

1. Línea de Gestión de PQRSDF

- Se da inicio recabando como se deben consolidar y clasificar las PQRS en el IRON, que canales de atención pueden usar los usuarios y la importancia de registrar todos los requerimientos ya sean quejas reclamos, solicitudes de información y orientación, sugerencias y felicitaciones.
- Se evidencia que el T4. Luis Esteban, no ha registrado las PQRS recepcionadas en el mes de mayo en el ESM, aun cuando estas se deben ingresar de forma inmediata en el IRON. Se indica que estas deben estar consolidadas diariamente para ser ingresadas en la semaforización enviada los días viernes a la DIGSA.
- Se informa que las respuestas de las PQRS se pueden realizar y enviar a los usuarios por medio del correo Outlook, siempre y cuando sea una respuesta de fondo y con la cual el usuario se encuentre satisfecho.
- Se identifica que a la fecha no se ha implementado el formato de acta de Apertura de Buzón, que fue socializado en la videoconferencia de Atención al Usuario el día 29 de Abril de 2019, en la cual estuvo presente el coordinador de Atención al Usuario del ESM. Por lo tanto, se da nuevamente las indicaciones de cómo se debe diligenciar, para que la actividad sea realizada correctamente y se aclara que el tiempo de respuesta de las PQRS se toma con la fecha que se realiza la apertura del Buzón.
- Teniendo en cuenta que el día 16 de mayo se envió nuevamente los instructivos y la presentación de registro y tipología de las PQRS a los correos de Outlook de los encargados de ATUS, se realiza la explicación de cómo se debe diligenciar la Matriz de causales referente a la clasificación y tipología de PQRS, clasificándolas por mes y tipo de requerimiento.
- Se indica cómo se debe diligenciar el cuadro de semaforización referente a los tiempos de respuestas de las PQRS y el reporte de las que están pendientes de resolver del periodo anterior (semanas anteriores a la reportada) el cual debe ser enviado los días viernes.
- Se recuerda el plazo de vencimiento del Derecho de Petición enviado el día 22 de Mayo por la



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

Código:

DE-AYUGE-FR-021

FORMATO ACTA GENERAL

Versión N°:

1

Vigencia:

13-08-2018

JEFSa el cual a la fecha de 29 de mayo no había sido recepcionado ni tramitado.

2. Línea de Orientación e Información

- Se indica que la Línea de Atención e Información está dirigida a los usuarios por tanto, las actividades y acciones se basan en garantizar el acceso y el derecho a la salud de los usuarios.
- Se realiza la revisión de la cartelera informativa y se actualiza con la información que debe tener publicada según las directrices de la DIGSA.
- Se recuerda el cumplimiento del cronograma de actividades enviado por la Jefatura, el cual indica que se debe realizar una actividad por mes, la cual debe estar soportada con acta y lista de asistentes.

3. Línea de Humanización

- La línea de humanización va dirigida a los funcionarios y se debe realizar una actividad por trimestre, en la cual se debe trabajar con los funcionarios
- Se debe tener en cuenta el cronograma de actividades y la cartilla de Atención al Usuario, las cuales tienen como finalidad fundamentar el trato digno, oportuno y eficaz hacia los usuarios.

4. Línea de Participación Social

- Se recuerda que el cumplimiento de esta línea está conformado por el grupo foco y por capacitaciones de Participación Social con los usuarios.

5. General

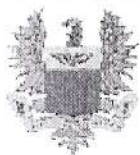
- Se revisa el formato del informe junto con el oficio de retroalimentación, para aclarar dudas de las falencias encontradas en el informe
- Se informa que con los comparendos pedagógicos aplicados a los usuarios que no asisten a su cita se debe realizar un acta de entrega y se debe registrar en el informe trimestral.
- Se evidencia que el coordinador de Atención al Usuario el T4. LUIS ESTEBAN, no está de tiempo completo y en su ausencia no hay otra persona que esté a cargo de las funciones.
- En la inducción solo estuvo presente el T4. LUIS ESTEBAN

RECOMENDACIONES

- Se requiere que la persona encargada de Atención al Usuario se encuentre de manera permanente o se encargue a personal que dé continuidad y cumplimiento a las actividades ordenadas en las líneas de acción.
- En la gestión de las PQRS se observa incumplimiento a la normatividad, en cuanto a registro de las PQRS y trámite oportuno a los usuarios, por lo que se solicita se tomen las respectivas medidas administrativas y disciplinarias, gestionando el cumplimiento de las observaciones y anotaciones aquí registradas.

Actividades a Realizar:

Actividad	Responsable	Fecha Entrega
-----------	-------------	---------------



FUERZA AÉREA COLOMBIANA

Código:

DE-AYUGE-FR-021

FORMATO ACTA GENERAL

Versión N°:

1

Vigencia:

13-08-2018

FIRMAS,

OPS YULI ANDREA MURILLO TORRES
Trabajadora Social OFATU JEFSA

Coronel DIANA LUCIA GUTIERREZ MORA
Oficina Atención al Usuario JEFSA - FAC

Elaboró: OPS ANDREA MURILLO / OFATU JEFSA
Revisó: CR. DIANA GUTIERREZ / OFATU JEFSA

