

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

Acta Consecutivo No.	645	Lugar y Fecha	Bogotá 3/10/2019
Oficina Productora	Atención Al Usuario JEFSA FAC		
Asunto	Humanización del servicio y gestión de las PQRS		
Hora Inicio	10:00 AM	Hora Finalización	10:30 PM
Participantes	De acuerdo con listado de asistencia		
Ausentes			

Orden del día:	
- Conducta de entrada Humanización Campaña “Estamos Trabajando por una Salud de Altura” - Gestión de las PQRS	
Desarrollo:	
Con el fin de fortalecer la humanización en el servicio y la gestión de las PQRS, en reunión del personal militar del Dispensario Médico FAC, la señora Coronel Diana Gutiérrez Jefe de Atención al Usuario de la Jefatura realiza intervención con una conducta de entrada preguntando a los asistentes para ellos ¿qué es la humanización? donde salen aspectos como: “tratar bien a las personas, brindar un buen servicio, ayudar al otro, ponerse en el lugar del otro, empatía, colaboración”. Luego pregunta: qué significa el lema “Estamos Trabajando por una Salud de Altura” y con las respuestas recuerda y orienta el objetivo de la campaña de humanización y la importancia de hacerla parte de su cotidianeidad y la práctica diaria hacia los usuarios. Comprender el rol que cada uno desempeña, saber que tiene que hacer, el por qué y la motivación para servir, es el primer paso para brindar un servicio de salud humanizado, ofreciendo herramientas de comunicación que fortalezcan el trabajo en equipo, donde los problemas son vistos como oportunidades para aprender y dar respuesta a nuevas demandas. Igualmente trata el tema de los momentos de verdad en la prestación del servicio y como cada uno de los funcionarios presentes hacen parte de un engranaje donde debe primar el trabajo sistémico en la atención y satisfacción de las necesidades de los usuarios. Se hace énfasis como un momento de verdad es un episodio o un breve momento de interacción donde el usuario entra en contacto con el Dispensario y se crea una impresión sobre la calidad de su servicio, interviniendo aspectos tales como: el personal en cada una de las áreas (vigilancia, personal asistencial y administrativo), infraestructura, información, dependencias, procedimientos y trámites entre otros. Se da el ejemplo, de cómo en vez de decir paciente del doctor X pasar al consultorio Z, se dice señor Gustavo favor pasar al consultorio # Z con el doctor X. De estos momentos de verdad, se van generando las expectativas y el comportamiento de los usuarios frente a la atención, por lo que es importante trabajar en estos aspectos claves del servicio, más aún cuando aparecen PQRS de los usuarios, las cuales deben ser resueltas a la mayor brevedad, tomando las respectivas acciones correctivas cuando las solicitudes son reiterativas. De esta manera se hace la presentación referente al trámite y gestión de las PQRS, ya que se ha observado un incremento en las mismas, se da a conocer los medios de recepción donde en particular las solicitudes de citas de los usuarios se están direccionando de manera inadecuada al buzón de sugerencias, lo que requiere tomar acciones inmediatas que promuevan la orientación al usuario frente al seguimiento de los procedimientos y el conocimiento de los medios tecnológicos de atención, optimizando los recursos y promoviendo la corresponsabilidad. Puesto que todos los presentes de una manera directa o indirecta intervienen con la prestación del servicio y la satisfacción del usuario, se solicita mayor compromiso con la información ofrecida y la solución oportuna a sus requerimientos siguiendo el lema “Estamos trabajando por una Salud de Altura” y “la Salud es de Todos”. En los casos de PQRS se solicita se den las respuestas de fondo y se envíen los soportes al personal encargado de ATUS, quienes deben revisar que efectivamente se dio cumplimiento a lo solicitado.	

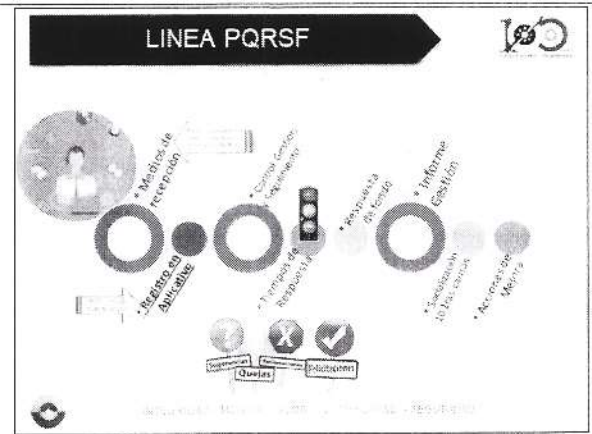
	FUERZA AÉREA COLOMBIANA		Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL		Versión N°:	1
			Vigencia:	13-08-2018




TRÁMITE PQRS

Oficina Atención al Usuario JEFA

INTEGRIDAD · HONOR · VALOR · COMPROMISO · SEGURIDAD



DEFINICIONES

Reclamación: Manifestación de insatisfacción con la prestación de un servicio o producto, con la atención prestada por un funcionario dentro de sus funciones. 15 días hábiles o 5 días hábiles de control de que ponga en riesgo derechos fundamentales como la vida.

Solicitud de información: Cualquier solicitud de información, antes de la prestación del servicio o producto, con la atención prestada por un funcionario dentro de sus funciones. 15 días hábiles.

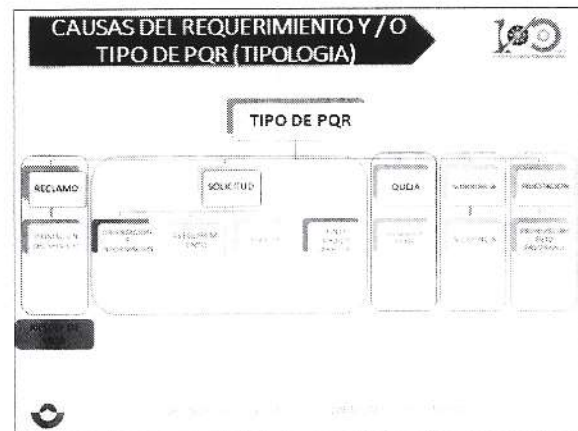
Queja: Cualquier manifestación de insatisfacción con la prestación de un servicio o producto, con la atención prestada por un funcionario dentro de sus funciones. 15 días hábiles.

Sugerencia: Cualquier manifestación de insatisfacción con la prestación de un servicio o producto, con la atención prestada por un funcionario dentro de sus funciones. 15 días hábiles.

Control de la gestión: Cualquier manifestación de insatisfacción con la prestación de un servicio o producto, con la atención prestada por un funcionario dentro de sus funciones. 15 días hábiles.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQRS: Los peticionarios deben tener salud y capacidad de acuerdo a las características de cada caso, verificando la necesidad de intervenir que verifique estén atendidos en los términos establecidos por la normatividad de la Vigencia.

INTEGRIDAD · HONOR · VALOR · COMPROMISO · SEGURIDAD



RESPUESTA

INTEGRIDAD · HONOR · VALOR · COMPROMISO · SEGURIDAD




EQUIPO AZUL

INTEGRIDAD · HONOR · VALOR · COMPROMISO · SEGURIDAD

Finalmente se hace énfasis en la Circular 000008 de la SUPERSALUD que trata de la normatividad y requisitos en materia de atención al usuario y participación social, donde en el aparte de PQRS recalca la obligatoriedad de dar respuesta de fondo a los usuarios en los tiempos de Ley. Se recaba la importancia del plan de mejoramiento frente a los reclamos más reiterativos, la No Conformidad registrada por la Inspección por el vencimiento de los tiempos de respuesta, así como la actualización, socialización y publicación del portafolio de servicios ofertados cada vez que se presente cambios.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	1
		Vigencia:	13-08-2018

Se recuerda la obligatoriedad de la Atención Preferencial, ya que se observa que aún no se han tomado acciones frente a dicha anotación.



Una vez finalizada la actividad, el señor Coronel Núñez Jefe del Dispensario Médico da instrucciones a la ST Ramírez, para socializar nuevamente la Circular de la Supersalud.

Se procede luego a dar instrucciones al personal civil de Atención al Usuario y de agendamiento, frente a la gestión de las PQRS, de acuerdo con lo tratado.

Actividades a Realizar:

FIRMAS,


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

Elaboró: CR Diana Gutiérrez Mora



FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

Código: DE-SEMEP-FR-006

Versión: 1

Vigencia: 22/08/2018

TEMA REUNIÓN: Humanización del Servicio y Gestión de los Pares

OFICINA PRODUCTORA: ATUS

LUGAR Y FECHA: Bogotá, D.C. 03-07/19

HORA: 10:00 am

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	CR	Núñez Parra Luis Fernando	Dirección	3108667744	Luis.nunez@fec.mil.co	
2	CR	Ampono Naranjo Montañez	Administración	310017411	ampono.naranjo@fec.mil.co	
3	MY	Rodríguez Elba Carolina	DMEFA	3137865412	elba.rodrip3@fec.mil.co	
4	CR	Wong J. Wang	DMEFA	31031000416	wong.j.wang@fec.mil.co	
5	TF	Rivera Pérez Christian	DMEFA	3115332172	rivera.perez@fec.mil.co	
6	ST	Alismendi Sandoval Edna Paola	DMEFA	3142498222	edna.alismendi@fec.mil.co	
7	ST	Arango Vaca Yully	DMEFA	314866414	Yully.Arango@fec.mil.co	
8	CT	Pérez Galán David	DMEFA	3116213373	david.perezgalan@fec.mil.co	
9	ST	Galán Abalo Álvaro	DMEFA	310707030	alvaro.galan@fec.mil.co	
10	ST	Bethón Páez	SUBAQ	3017598299	bethon.beltron@fec.mil.co	
11	CT	Zúñiga Medina Laura	SUBAQ	321751254	laura.zuniga@fec.mil.co	
12	MY	Rojas C. Jairo	DMEFA	3124196811	jairo.rojas@fec.mil.co	
13	T3	Ospina López Sergio	SUBAQ	3127002888	Sergio.Ospina@fec.mil.co	
14	T2	Herández Vega Edwin	SUBAQ	300240975	edwin.hernandez@fec.mil.co	
15	T5	Sanabria Masi C.	ENTEREAG	3208999066	Sanabria Masi C. @fec.mil.co	
16	ST	Zúñiga Larrazabalina Andrés Horacio	ADLOS	3112004001	andres.zuniga@fec.mil.co	



Código: DE-SEMEP-FR-006
Versión: 1
Vigencia: 22/08/2018

FORMATO LISTADO DE ASISTENCIA

TEMA REUNIÓN: Huonización del Servicio y Gestión de las PARS
OFICINA PRODUCTORA: ATUS
LUGAR Y FECHA: Bogotá Dispensario Médico 03 Octubre de 2019
HORA: 10:00 Hrs

ASISTENTES

No.	GR	NOMBRES Y APELLIDOS	UNIDAD O DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	T2	Sandro Ruido	SUBAD.	3108125717	Sandro.puind@hotmail.com	
2	T5	Johan Sedano Prado	RX	3115165145	Johandebao@lutm.com	
3	T5	Alenís Rivas	RX	3102496169	alenisrivas@fac.mil.co	
4	CT	Magda Johana Reyes Pulido	RX	3213710042	magda.reyes@fac.mil.co	
5	T5	Roberto Amador Lora Stella	EBAS-SUPER	3193865693	loraroberto@fac.mil.co	
6	ST	Ramirez Ramirez Chris Victorici	ATUS -	32023023586	Chris.ramirez@fac.mil.co	
7	T2	Linares Gordillo Laura Maria	ADMINISTRATIVO	3134427051	Lauralinarensara@gmail.com	
8	H4	Walter Royett Fernandez	PL	3206274371	Walter.royett@fac.mil.co	
9	T4	Laura J. B. ero Potosi	LA	31059300556	Laura.B.ero@fac.mil.co	
10	T3	Jolietth Vivian Fierro G.	Apandamiento	3134415532	Jolietth.fierro@fac.mil.co	
11	CT	Liliana Andrea Romero Rubio	de area Pj P	3148719598	Liliana.romero@fac.mil.co	
12	TE	Santiago Nieto Guinza	Fármacología	3134755948	gina.santiago@fac.mil.co	
13	Or	Amparo Nara Montenegro	Administración	3104170000	amparo.nara@fac.mil.co	
14						
15						
16						