

	GESTION ESTRATEGICA	Código: GE-F-03
	Formato de acta capacitación	Versión: 004
		Aprobado:01/08/2020

ACTA No. 022

FECHA: 29 de agosto 2023	HORA: 10:00 am	LUGAR: Sede prado
ACTIVIDAD: Manual de Atención al usuario, Humanización y Protocolo de acogida del usuario y su familia.		
RESPONSABLE: Profesional SIAU		

- 1. ASISTENTES:** Ver Formato MC-F-28 *Registro asistencia y registro fotográfico*, adjunto.
- 2. MOTIVO DE LA ACTIVIDAD:** Capacitar a todo el personal administrativo y asistencial de la IPS Corpomedica, sobre el manual de atención al usuario y protocolo de acogida del paciente y su familia, para brindar una atención de forma oportuna con calidad, tanto al paciente como a su red familiar. Fortaleciendo las diferentes competencias del personal en el ámbito laboral brindando un trato amable y comprensible para el paciente.
- 3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN:** Se Sensibilizo y educo al cliente interno en la importancia que tiene la Atención en forma personalizada y telefónica para el sostenimiento de los usuarios en la institución. Implementando una cultura del servicio a nivel institucional que optimice el proceso de la atención al usuario.

Se abordaron temas sobre el enfoque diferencial en la atención, la plataforma estratégica de la institución, presentación personal de los funcionarios, los derechos y deberes de los usuarios, canales de atención, como tramitar una queja y apertura de buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción e indicadores de calidad. Sumado a esto se realizaron actividades lúdicas recreativas que fortalecían el trabajo en equipo, la buena comunicación y el manejo de emociones.

4. OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD

OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA LIMITE DE EJECUCION
Comprometernos con nuestros procesos de mejoramiento continuo y nuestra misión, donde el usuario espera recibir un trato digno, asociado con sentimientos de amabilidad y empatía que le	Personal corpomedica Profesional de SIAU	2023.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

permitan percibir un verdadero interés por parte del equipo médico y todos los colaboradores de la IPS a la hora de prestarle un servicio.

No siendo más el motivo de la presente, se da por terminada siendo las 10:00am y 12:00 pm

En constancia, se anexa a esta Acta el Formato MC-F-28 Registro de Asistencia, firmado por los que en ella intervinieron.

Elaboró:

Yessica Díaz P.

YESSICA DIAZ PORTELA
Psicóloga y Profesional SIAU

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

FOTOS DE CAPACITACION



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC		
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>		



NOMBRE ACTIVIDAD: Capacitación de Manual de Atención al Usuario y Humanización

FECHA: 29 agosto 2023 HORA: 10AM RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SINA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Alexis Teodoro	Aux en farm	alexteodoro@gmail.com	3132334994	
2	Alfonso Pineda	Aux en F	alfonso.pineda@gmail.com	3106667059	
3	German Pineda Dela	Enfermera	germanpineda@gmail.com	316953209	
4	Roberto Aguilar	Aux en F	robertoaguilar@gmail.com	3213419955	
5	Aleida Trujillo	Aux en F	aleidatrujillo@gmail.com	322323400	
6	Isleny Saenz	Aux. enfermera	islenysaenz@gmail.com	3232259859	
7	Beyen Hernandez	Coordinador	beyenhernandez@gmail.com	3217767723	
8	Yessy Pacheco	Coordinadora	yessypacheco@gmail.com	3165766122	
9	Kristine Vargas	Aux. Farmacia	kristinevargas@gmail.com	3137909803	
10	Nelly Ymamé Tovar	Aux Farmacia	nellyymame@gmail.com	3208447264	
11	Yeny Pineda	Aux. ADM	yeny.pineda@gmail.com	3028249982	
12	Stefanny Calderon	Aux Odontologia	stefannycalderon@gmail.com	3134205908	
13	Piero Acevedo	tecnico S. S. S. S.	piero.acevedo@gmail.com	3133413754	
14	Gerzon Tique	Auditor Medico	gerzontique@gmail.com	3002090275	
15					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC		
ISOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD		



CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1		MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-28
		Formato Control de Asistencia		Versión: 004
				Aprobado: 01/08/2020

NOMBRE ACTIVIDAD: Capacitación Manual de Atención al Usuario y Humanización

FECHA: 29 agosto 2020 HORA: 10AM RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SIANU

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Enka Yareldi Obregon	AX Enfermera	chesenad@gmail.com	3212141236	Enka Yareldi
2	Briete Stefanu Hoyos	AUX Enfermera	stefanuhoyos6@gmail.com	3144 378582	Briete Hoyos
3	Rodol-Alberto Muñoz	AUX Enfermera	rodolmunoz2004@gmail.com	313474817	Rodol-Alberto
4	Marietta Gomez	AX Enfermera	gomezmaria2004@gmail.com	3187657266	Marietta Gomez
5	Diana Isabel Gómez	ES. AUX Enfermera	alexsgomaz1@gmail.com	3103336569	Diana Gomez
6	Yury Tchuera Yara Peña	AX Enfermera	yurietchuera2005@gmail.com	3227030332	Yury Tchuera
7	Maria Camacho	AUX Enfermera	alexsgomaz@gmail.com	3103336569	Maria Camacho
8	Enka Yareldi	AUX Enfermera	obregonenka@gmail.com	3214141236	Enka Yareldi
9	Briete Stefanu Hoyos	AUX Enfermera	stefanuhoyos6@gmail.com	3144 378582	Briete Hoyos
10	Yury Tchuera Yara Peña	AUX Enfermera	yurietchuera2005@gmail.com	3227030332	Yury Tchuera
11	Rodol-Alberto Muñoz	AUX Enfermera	rodolmunoz2004@gmail.com	313474817	Rodol-Alberto
12	Diana Isabel Gómez	AUX Enfermera	alexsgomaz1@gmail.com	3103336569	Diana Gomez
13	Marietta Gómez	AUX Enfermera	gomezmaria2004@gmail.com	3187657266	Marietta Gomez
14	Luis Francisco Rojas Polo	AUX Enfermera	luchorojas324@gmail.com	3223656875	Luis Francisco
15					

Elaboró: Auditor de Calidad	Revisó: Asesor de Calidad	Aprobó: Asesor de Calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC-		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		

NOMBRE ACTIVIDAD: Capacitación Manual de atención al usuario y Humanización

FECHA: 29-09-2023 HORA: 10 AM RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: PROFESORA SIMA

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Luiso Zambra	Aux. enfermeria	luiso.zambra@gmail.com	3132345678	[Firma]
2	Agenda Pineda	Aux. enf	agenda.pineda@gmail.com	3106667777	[Firma]
3	Kenneth Delgado	Gerencia	kennethdelgado@gmail.com	316953209	[Firma]
4	Alejo Trujillo	Aux. enf	alejo73@gmail.com	3223731025	[Firma]
5	Osorio Delgado	Aux. enf	osorio2@gmail.com	321348055	[Firma]
6	Luz Marina Cuartera	Aux. servicios g.	luzmarina@gmail.com	3007460100	[Firma]
7	Lidia Argueta	Aux. Administrativo	lidiaargueta@gmail.com	3145571676	[Firma]
8	Edinson Barrios	Aux. Maferueta	edinsonbarrios@gmail.com	3522949119	[Firma]
9	Isleny Saenz Serano	Aux. enfermeria	islenysaenz@gmail.com	3232259859	[Firma]
10	Nineth Gutierrez H.	Aux. S. generales	ninethgutierrez@gmail.com	3213066154	[Firma]
11	Valerth Guevarra	Aux. Administrativo	valerthguevarra@gmail.com	3227350929	[Firma]
12	Nancy Michel Jaramillo	Aux. enfermeria	nancymichel@gmail.com	31234126318	[Firma]
13	Nancy Polanco	Gerencia	nancy.polanco@gmail.com	3105355128	[Firma]
14	Andrea Castano S	Aux. laboratorio	andrecastano@gmail.com	3138819849	[Firma]
15	Stefany Calderon	Aux. Odontologia	stefanycalderon@gmail.com	354905408	[Firma]

Elaboró: _____ Revisó: _____ Aprobó: _____
Auditor de Calidad: _____ Asesor de Calidad: _____ Asesor de Calidad: _____

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!