

	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: F02-GA
		VERSIÓN: V2.5-2019

Acta No.: 2

Lugar: PAU CABUYARO

Fecha: 29/02/2024

Hora de Inicio : 4:00 pm Hora Final: 5:00 pm

TEMA DE LA REUNIÓN: REUNIÓN ORDINARIA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y CAPACITACIÓN DEL MES DE FEBRERO DEL 2024.

INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto (__x_))

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTE NTE	AUSEN TE
Florinda Rojas Herrera	Presidente		X	
Isidoro Cruz Reyes	Asociado		X	
Elba Marina Velasquez	Secretaria		X	
Ana Carolina Camacho	Asociado		X	
Jose Evilio Solorzano	Suplente		X	

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1	Canales de atención presenciales y no presenciales	Sonia Cedeño Rojas
2	Trato digno y humanización del servicio personas adultas, discapacitados y LGBTI	Sonia Cedeño Rojas
3	Plan de trabajo de asociación de usuarios	Sonia Cedeño Rojas

2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

Damos inicio a la capacitación de asociación de usuarios donde les damos la bienvenida y agradecemos por participar de estas capacitaciones se inicia con el primer tema:

CAPACITACIÓN 1.

CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIALES Y NO PRESENCIALES

Medios de contacto

Acceso Web: A través del formulario contáctenos podrás enviarnos de forma electrónica tus sugerencias, quejas e inquietudes.

Call Center / Referencia y Contrarreferencia: Porque estar en contacto contigo y tu

familia es muy importante, te atendemos las 24 horas los 7 días de la semana. En Bogotá: 601 7427257 y Gratuitamente para el resto del país: 01 8000 1 22219.

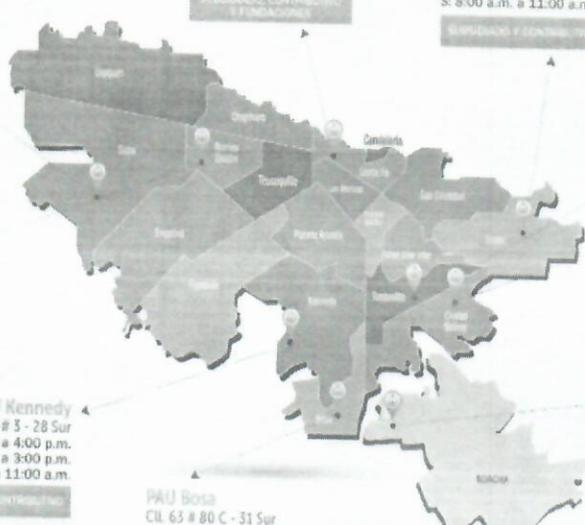
Puntos de Atención al Usuario (PAU): En estos puntos nuestros usuarios pueden realizar trámites como autorizaciones, novedades administrativas, nuevo carné entre otros.

Medios de Contacto para Prestadores: Este correo está a disposición de los prestadores interesados en enviar su oferta de servicios y contratar con Capital Salud EPS-S quierocontratarcon@capitalsalud.gov.co.

100 DÍAS POR BOGOTÁ

Puntos de Atención al Usuario - PAU

BOGOTÁ Y SOACHA



PAU	Dirección	L-J	V	S
PAU Suba	Cil. 146 A # 92 - 46	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Barrios Unidos	Cra. 30 # 73 - 26	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Kennedy	Trv. 71 D # 3 - 28 Sur	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Bosa	Cil. 65 # 80 C - 31 Sur	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Misericordia	Av. Caracas # 1 C - 46	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Usme	Cil. 74 B Sur # 12 - 51	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Tunal	Cra. 25A # 47B - 41 Sur	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Candelaria	Cra. 51 # 59C - 40 Sur	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PAU Soacha	Centro Comercial Ventura Local 3-36	6:00 a.m. a 4:00 p.m.	6:00 a.m. a 3:00 p.m.	8:00 a.m. a 11:00 a.m.





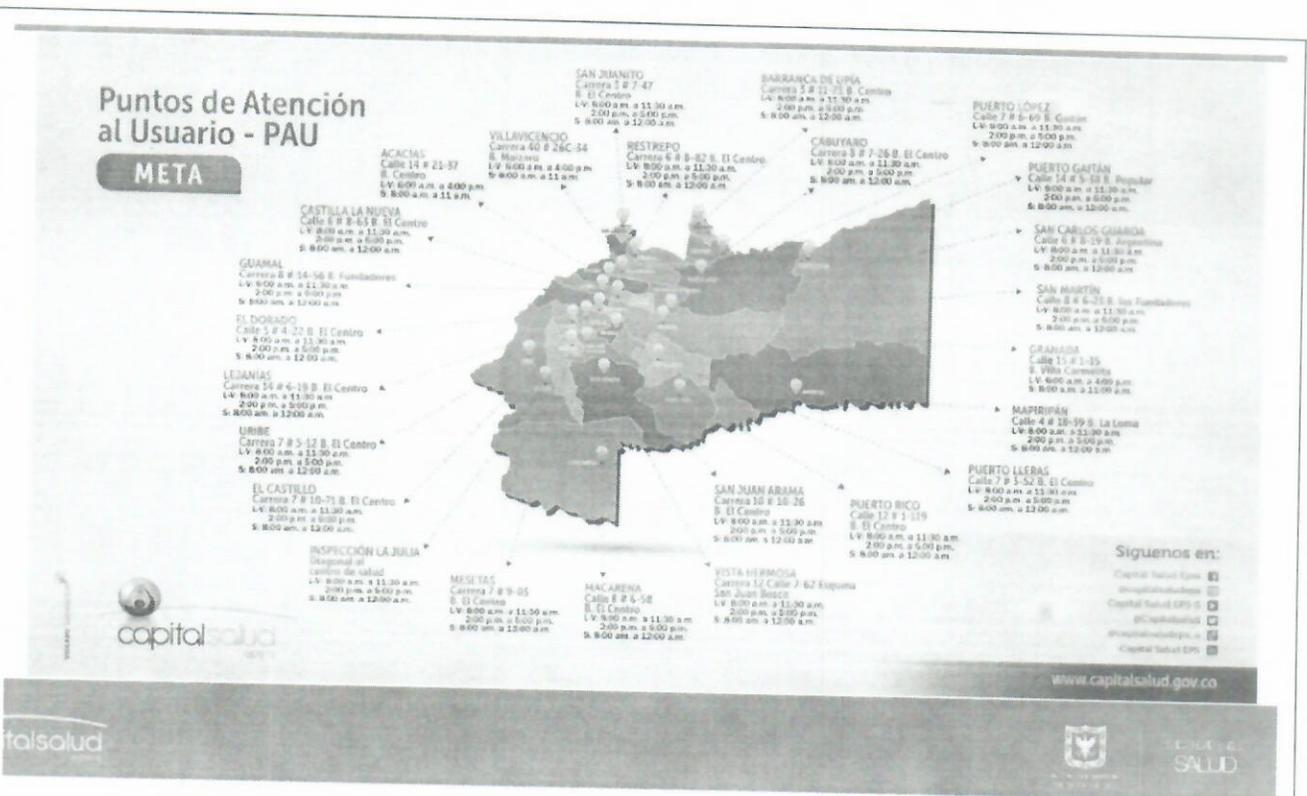












CAPACITACIÓN 2

TRACTO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO A PERSONAS ADULTAS, DISCAPACIDAD Y LGBTI.

Para una atención diferencial es importante tener en cuenta los cuatro no:

- No pensamos igual
- No vivimos de la misma forma
- No actuamos de la misma manera
- No entendemos el mundo y nuestro entorno de una única forma.

El enfoque diferencial nos permite tener en cuenta las particularidades de cada grupo de afiliados para ofrecerles una atención personalizada y acorde a sus necesidades. Capital Salud EPS-S cuenta con una diversidad de población, incluyendo grupos étnicos, desplazados, víctimas del conflicto armado, adultos mayores, comunidad LGBTI y personas con condición de discapacidad comprometemos a cumplir la normatividad vigente que garantiza al acceso oportuno e equitativo a los servicios de salud.

La humanización es brindar cordialidad y respeto a todas las personas, es tener consideración de la persona, empatía mantener dialogo asertivo, los valores como respeto, la lealtad la responsabilidad surgen en la familia y son tramitados por la sociedad.

CARACTERÍSTICAS DEL TRATO DIGNO

1. Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
3. Dar trato humanizado, con respeto, cordialidad, orientación y comunicación permanente.



FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN
MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO:
F02-GA

VERSIÓN:
V2.5-2019

4. Capacitar a los trabajadores encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales en trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud .

DERECHO Y DEBER DEL MES

DERECHO

- Elegir libremente l medico y en general a los profesionales de salud que lo atenderán.

DEBER

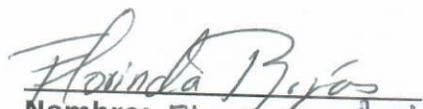
- Tratar con respeto y cortesía al personal de la institución y demás usuarios.

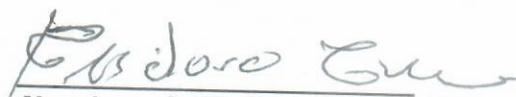
	FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: F02-GA
		VERSIÓN: V2.5-2019

No.	COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1	Continuar con las capacitaciones mensuales	mensual	Sonia Cedeño Rojas

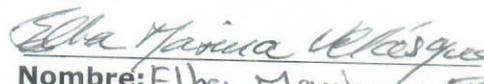
4. AGENDA PRÓXIMA REUNIÓN

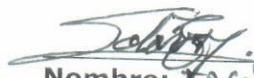
TEMA	LUGAR	FECHA / HORA
El que se envíe para capacitación del mes de Marzo	Oficina Cabuyaro Meta	23-03-2024


Nombre: Florinda Rojas
Cargo: Presidenta
Área/Entidad: Capital Salud.


Nombre: Isidoro Cruz
Cargo: Asociado
Área/Entidad: Capital Salud


Nombre: Ana Carolina Camacho
Cargo: Asociado
Área/Entidad: Capital Salud.


Nombre: Elba Manha Velazquez
Cargo: Secretaria
Área/Entidad: Capital Salud


Nombre: Jose Evelio Solarte
Cargo: Suplente
Área/Entidad: Capital Salud.


Nombre: Sonia Cedeño Rojas
Cargo: Representante Municipal
Área/Entidad: Capital Salud.

Nombre:
Cargo:
Area/Entidad:

Nombre:
Cargo:
Area/Entidad:



**FORMATO PLANILLA DE CONTROL DE INFORMACIÓN Y/O
CAPACITACIÓN DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS O POBLACIÓN**

**MACROPROCESO SERVICIO AL CIUDADANO
PROCESO PARTICIPACIÓN SOCIAL**

AFILIADA

CÓDIGO
FR-002-AUS
VERSIÓN
V1.0-2022

Fecha : 29/02/2024

Lugar de Reunión: PAU CABOYARO

1. Tema Tratado:

ASISTENTES: canales de atención presenciales y no presenciales, Trabajo digno y humanizado del servicio personas adultas, discapacitados y LGTI

NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCTO	No. DOCUMENTO	NÚMERO TELEFONO O CELULAR	CARGO O COMISIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
Florinda Rojas	CC	39730115	3228969306	Presidenta		<i>Florinda Rojas</i>
Isidoro Gut	CC	3291958	3174406805	Asociado		<i>Isidoro Gut</i>
Ana Carolina Bonacho	CC	1124822631	3134669107	Asociado		<i>Ana Carolina Bonacho</i>
Elba Manna Velazquez	CC	40366797	3209118865	Secretaria		<i>Elba Manna Velazquez</i>
José Eulio Solortano	CC	3191776	3146557167	Suplenete		<i>José Eulio Solortano</i>

ELABORÓ/MODIFICÓ

REVISÓ

APROBÓ

Nombre: Milena Rodríguez Ramírez / Oscar Gómez Riveros
Cargo: Profesional Participación Social Bogotá
Profesional Participación Social Meta

Angélica Lozano Guarnizo / Carlos Mosquera Arroyo
Directora de Atención al Usuario
Profesional Estrategia y Planeación

Angélica Lozano Guarnizo
Directora de Atención al Usuario

Fecha: Septiembre de 2022

Septiembre de 2022

Septiembre de 2022