	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>		<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>		<b>Versión: 03</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación</b>		<b>Página 1 de 4</b>

Fecha:	26-02-2021			Hora Inicio:	3:30 a.m.		Hora Fin:	4:20 a.m.	
ACTIVIDAD:	Comité		Reunión		Auditoria		Capacitación	X	Otros
Lugar:	Reunión programada de manera virtual								
Asunto:	Capacitación para funcionarios de SIAU de cada sede en los Mecanismos de Comunicación y Participación del usuario.								
Objetivo:	Socializar con los funcionarios de SIAU en cada sede los mecanismos dispuestos para la comunicación y participación de los usuarios, refiriendo la ampliación en la difusión y uso de tecnologías, derivada de la declaratoria de emergencia por pandemia y su responsabilidad en la sostenibilidad y efectividad del proceso.								
Responsable(s) convocatoria:	Coordinación de SIAU Marta Yadira Cuervo.								

<b>CONVOCADOS E INVITADOS</b>				
<i>Conversiones ( C = Convocado I = Invitado)</i>				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
PAOLA ANDREA OLMOS	Auxiliar SIAU Paujil	C	X	
LUCERO MONTOYA PAREDES	Auxiliar SIAU Doncello	C	X	
MARTA YADIRA CUERVO	Coord. Departamental de SIAU	C	X	
YINED ROJAS TEJADA	Auxiliar SIAU San Vicente del Caguan	C	X	
JOSE CESPEDES	Auxiliar SIAU Cartagena del Chaira	C	X	
HEIDY ADRIANA DEVIA TORRES	Auxiliar SIAU Florencia	C	X	
YURENI LUNA MANRIQUE	Auxiliar SIAU Puerro Rico	C	X	

<b>AGENDA</b>
1. Se sensibiliza en la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.
2. Describir los mecanismos de comunicación y compromisos desde cada sede para dar cumplimiento a los mismos.

<b>DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
<b>TEMA 1 Se sensibiliza en la importancia de la puesta en marcha de los mecanismos como estrategia de comunicación e inclusión del usuario a los procesos institucionales.</b>
Se comparte con los auxiliares de SIAU la importancia desde cada una de nuestras sedes el afianzamiento de procesos con el usuarios buscando efectividad en la atención bajo una visión incluyente procesos inclusivos el fuerte desafío que ha generado la presencia de una declaratoria de emergencia sanitaria por pandemia, donde el usuario demanda de información institucional para el acceso a los servicios y continuidad de la atención por otros canales de comunicación no presenciales, de allí la importancia de ser responsable con la información suministrada articulando la comunicación donde no solo el usuario debe conocer los mecanismos de

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

comunicación y participación dispuestos, sino también el funcionario al ser este la fuente de información inmediata que debe orientar de forma asertiva, se citan ejemplos donde se deja en evidencia que los funcionarios de la entidad y mas aun el personal asistente a esta reunión al ser el funcionario que representa a la institución y orienta a la comunidad de cada uno de sus municipios.

Cada uno de los funcionarios de las diferentes sedes mencionan la experiencia desde sus municipios en referencia a la atención a los usuarios en estos periodos de declaratoria de emergencia sanitaria




Los funcionarios de la sede de Florencia menciona alta demanda de usuarios solicitando atención a través de los medios habilitados donde es necesario tener a mano el directorio actualizado que permita direccionar a los usuarios quienes suelen tener baja capacidad de espera.

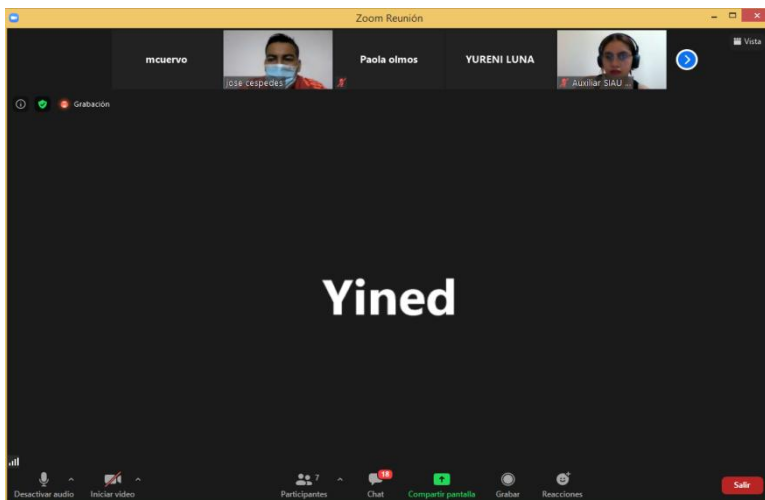


La funcionaria de puerto rico menciona hasta la fecha socializar la información con los usuarios facilitando los procesos de comunicación y participación, donde a su juicio para mejorar los procesos de su sede se requiere fortalecer la articulación del proceso de autorizaciones que permita cumplr con la expectativa de oportunidad.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación</b>	<b>Página 3 de 4</b>

La coordinación de SIAU menciona la importancia de replicar la información compartida con cada sede como notas del educador Caqueteño, carteleras informativas, directorios telefónicos y demás novedades logrando una mayor cobertura de la información. Los participantes a la reunión afirman replicar y buscar ampliar ese proceso con los grupos conformados de programas de P Y D y de programa de riesgo cardiovascular.



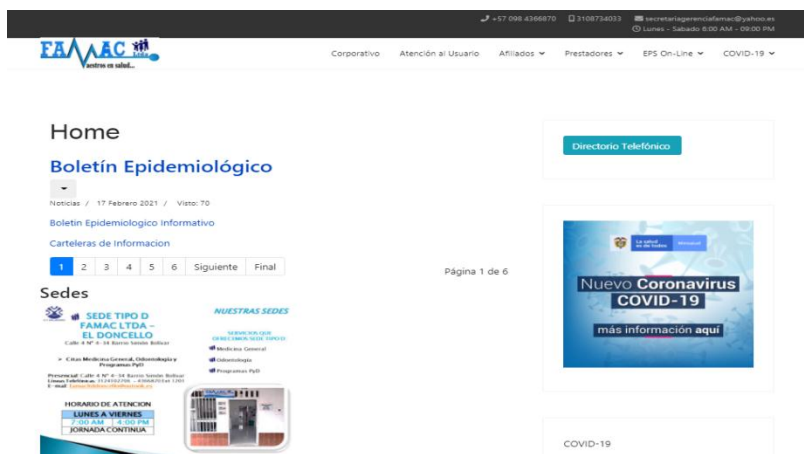
La coordinación refuerza la importancia de involucrar a los gestores de salud a los procesos de comunicación al tener una representatividad dentro de los educadores donde deben estar informados y son fundamentales en la replicación de información.

Todos los asistentes asienten en la necesidad de crear procesos asertivos en la comunicación para ser efectivos en la atención al usuario y minimizar eventos incomodos y de insatisfacción.

## TEMA 2. Describir los mecanismos de comunicación y participación del usuario y la construcción de la información contenida en cada uno de ellos.

Se reiteran nuevamente los mecanismos de comunicación y participación existentes y su rol como apoyo al SIAU para lograr una efectividad en la información que se publica que nace de las necesidades de cada sede.

**Página Web institucional:** [www.famac Ltda.com](http://www.famac Ltda.com)




<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

Allí hacemos publicación de las carteleras, directorios telefónicos, formatos para trámites internos, generando una puerta de entrada a los servicios desde lo virtual donde no se requiere la intermediación de un funcionario más si su trabajo en la disposición de la información y actualización de la misma para permitir el acceso a los servicios, de allí la importancia de generar información desde cada sede de manera permanente donde esta debe ser consultada y concertada con las diferentes coordinaciones para evitar incongruencias en lo informado


Cada coordinación entregara al personal de sistemas la información a publicar y como funcionarios deberemos revisar de manera constante el contenido de la página para dirigir al usuario de manera eficaz.

**Carteleras Informativas:** Allí se consignan novedades de cada uno de los servicios de salud, se reitera información de interés al usuario, como plan de beneficios, novedades de la red de prestadores, modelo de atención en salud, exclusiones, garantía extraordinaria, entre otros.



**FARMACIA  
SEDE FLORENCIA**

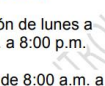
**FARMACIA DE FLORENCIA**  
FARMACIA DE FLORENCIA



**Horarios de atención de lunes a  
viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m.**

**VERSIÓN 02**  
Página 1 de 1

**Sábados, domingos y festivos, de 8:00 a.m. a  
12:00 m. y de 2:00 a 6 p.m.**




**Línea de atención al usuario el 4366870**

**Número móvil 3115919350**



**Exclusivamente llamadas**

**Las líneas están habilitadas exclusivamente para atención telefónica no vía WhatsApp**



**Correo electrónico: [farmacíafamac@yahoo.es](mailto:farmacíafamac@yahoo.es)**

**FARMACIA DE FLORENCIA**  
FARMACIA DE FLORENCIA

Nombre	Cargo	Firma	Firma
XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX		

**FARMACIA DE FLORENCIA**  
FARMACIA DE FLORENCIA

**FEBRERO - 2023**



FONDO ASISTENCIAL DEL MINISTERIO DELA QUETA

Formato

Version 02

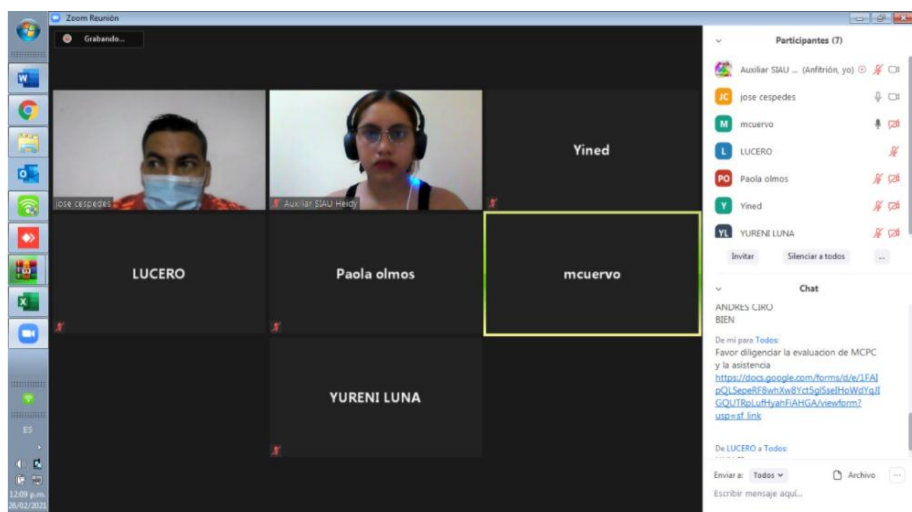
Publicación en Caraterfas

Página 1 de 1

# RED DE FARMACIAS DEPARTAMENTO DEL QUETA


NO.	NOMBRE PUNTO DE DIFERENCIACION TIPO IPS	MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	OBSERVACIONES	
1	Drogeria Alcantra	Alcantra	Calle 5 N° 5-03	3147353101	<a href="mailto:drogaalcantra@gmail.com">drogaalcantra@gmail.com</a>	Cobertura: Población Abasco	
2	Drogeria Flacoreña Babel	Babel de los Andes	Carrera 5 N° 3-97	3142475899	<a href="mailto:informacion@babel.com">informacion@babel.com</a>	Cobertura: Población Babel de Los Andes	
3	Profarmacia Chirica	Cartagena del Cauca	Calle 4 N° 6-64	3123280404	<a href="mailto:drogaquirica@chirica@hotmail.com">drogaquirica@chirica@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Cartagena	
4	Drogeria Salud	Cutervo	Calle 11 N° 3-09	3123494504	<a href="mailto:droga@saludchirica.com">droga@saludchirica.com</a>	Cobertura: Población Cutervo	
5	Drogeria Betalcantar	El Doncello	Carrera 3 Calle 5	3144444555	<a href="mailto:drogabetalcantar@gmail.com">drogabetalcantar@gmail.com</a>	Cobertura: Población El Doncello	
6	Drogeria Xiomar Pajal	El Pajal	Carrera 3 Calle 4-00	3178791878	<a href="mailto:drogaxiomar@hotmail.com">drogaxiomar@hotmail.com</a>	Cobertura: Población El Pajal	
7	Farmac. Ltda	Florida	Carrera 9 IPS-104	3190717255	<a href="mailto:farmaciasalud@yahoo.es">farmaciasalud@yahoo.es</a>	Cobertura: Población Florida	
8	Drogeria El Relámpago de	Morona	Carrera 5 N° 6-45	3125219252	<a href="mailto:amara1973@hotmail.com">amara1973@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Miori	
9	Drogeria Buenafuente de San Antonio	San Antonio de Cutervo	Calle Principal Barrio de Cutervo	3118988911	<a href="mailto:martha278@hotmail.com">martha278@hotmail.com</a>	Cobertura: Población San Antonio Cutervo-Mio	
10	Drogeria Olimpia de Morona	Morona	Calle 2 N° 2-69	3120424899	<a href="mailto:ufarfa163@hotmail.com">ufarfa163@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Morona	
11	Drogeria Profarmacia	Puerto Rico	Calle 2 N° 7-07	3124283036	<a href="mailto:drogafrancisco@yahoo.com">drogafrancisco@yahoo.com</a>	Cobertura: Población Puerto Rico	
12	Drogeria San José del Fraigu	San José del Fraigu	Calle 5 N° 4-21	4303045	<a href="mailto:borico1991@hotmail.com">borico1991@hotmail.com</a>	Cobertura: Población San José del Fraigu	
13	Drogeria Sur del Caguan	Sur del Caguan	Calle 5 N° 4-34	3119666525	<a href="mailto:maria1@hotmail.com">maria1@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Sur del Caguan	
14	Drogeria Argos Varamba	Varamba	Calle 5 N° 3-38	3130602520	<a href="mailto:maria3472@hotmail.com">maria3472@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Varamba	
15	Drogeria Estrella de Salda	Salda	Carrera 3 N° 3-3	3133845500	<a href="mailto:angelita2009@hotmail.com">angelita2009@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Salda	
16	Drogeria Capatzena	Villavieja	Calle 1 N° 4-26	3133537891	<a href="mailto:angelita@hotmail.com">angelita@hotmail.com</a>	Cobertura: Población Villavieja	
Entidad Emisora:		Nombre:		Aprobado:		Firma:	
NOMBRE COORDINADORA SIDA EL FRAIG		MARIA TERESA GARCERAN		MARIA TERESA GARCERAN		FEBRERO 2021	





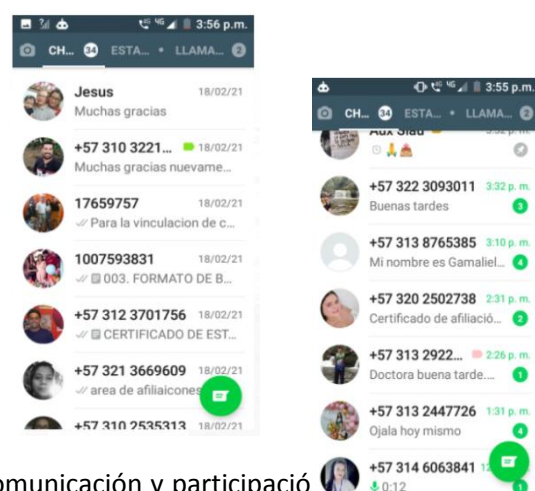
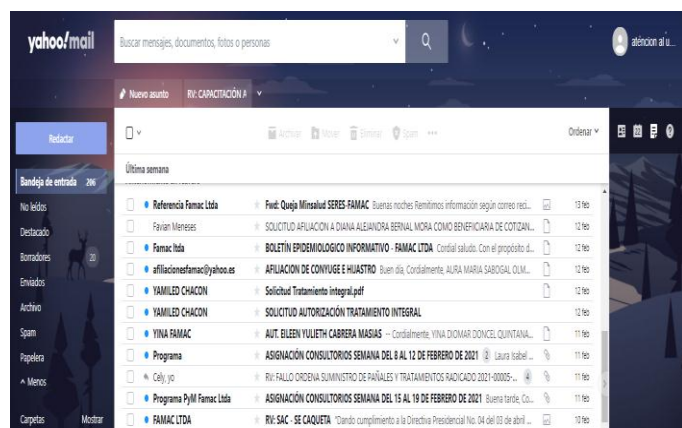
La información a publicar es aportada por los coordinadores de áreas y los coordinadores de cada sede quienes deben remitir la información a publicar los cinco últimos días de cada mes, incluyendo las novedades

<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

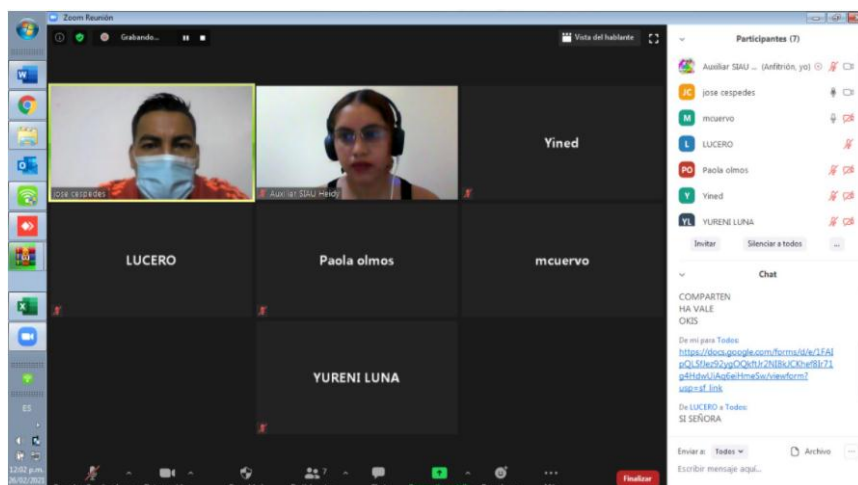
	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 03</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación</b>	<b>Página 5 de 4</b>

en la prestación del servicio y de la red en cada municipio, las carteleras deben ser enviadas a cada sede para publicar en la cartelera de manera física, se deben remitir a los gestores de salud, grupos de usuarios, directivos de sindicato, publicación en la página web y funcionarios de la entidad entre otros.

**Oficinas de Atención al Usuario:** busca una atención directa con el usuario donde desde la presencia de la declaratoria de emergencia sanitaria por pandemia de coronavirus se amplió en cobertura a través de una línea telefónica con acceso a WhatsApp, donde los usuarios que requieran orientación la solicitan a través de esta vía dando la posibilidad a aquellos que se encuentran en zonas rurales o en municipios donde la gestión de sus requerimientos se tramita sin hacer presencia a las diferentes sedes. Otros medios como correo electrónico y orientación presencial se continúan prestando se refuerza con los participantes la importancia de ser efectivos en las respuestas ya que los medios habilitados deben ser ágiles en las respuestas donde el usuario perciba desde su realidad una atención efectiva, el ser asertivo y oportunos en la respuesta a las solicitudes de los usuarios a través de los medios virtuales habilitados nos permite fortalecer una credibilidad frente a nuestra labor.



**Capacitación al Usuario:** cada uno de los mecanismos de comunicación y participación al usuario, sin embargo se plantea formas adicionales de formación como charlas estructuradas, diseño de folletos, volantes que nos permiten acercarnos al usuario y educarlo en el acceso al servicio.



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Este proceso es gestionado desde cada sede a través de los diferentes mecanismos de comunicación con los que cuenta la entidad que no solo tienen la pretensión de informar sino también el educar en referencia al acceso a los servicios, derechos, deberes, plan de beneficios y modelo de atención.

**Buzón de Sugerencias:** Brinda la posibilidad al usuario de comunicar sus expectativas, inconformidades, solicitudes, sugerencias y felicitaciones, para obtener acciones de mejoramiento o fortalecimiento de los servicios, cada apertura de buzón sugiere el levantamiento de un acta donde se describen los hallazgos de la apertura. Este módulo está activo en la página web institucional permitiéndole al usuario una radicación rápida. Se explora con las diversas sedes el acompañamiento por parte de los gestores de salud en este proceso, donde la única sede que manifiesta inconvenientes es Cartagena del Chaira donde el compañero Jose manifiesta resistencia y excusas de gestor para hacer el acompañamiento en cada apertura de buzón, lo que genera el llamado a otro usuario para dar cumplimiento a la apertura de buzón.



Partiendo de lo informado se tomarán medidas buscando el compromiso de este gestor para con la labor encomendada por sus compañeros y nuestra entidad.

**Gestores o Veedores de Salud:** La existencia de este grupo de usuarios es la muestra tangible del control social como estrategia de transparencia de los procesos y de las relaciones con la red de proveedores que conduzcan a la calidad de la atención donde la prioridad es el usuario. Cada funcionario de sede manifiesta desde su perspectiva acompañamiento del gestor en los procesos de su sede identificando:

San Vicente, Puerto Rico, El Doncello y El Paujil y Florencia mencionan su compromiso con los procesos institucionales, presencia para apertura de buzón de sugerencias, replicación de información como cartelera informativa, emisiones de educador Caqueteño entre otras, así como gestión de procesos de educadores de zonas dispersas, en el municipio de Cartagena del Chaira se menciona debilidad en acompañamiento de algunos procesos a lo que se establece como acción de mejora notificación a gestor buscando su compromiso total con sus obligaciones.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Los gestores de salud de manera permanente conocen información de la entidad a través de los grupos de WhatsApp donde replican evidencia de su gestión.

**Elaboración y Aplicación de Encuestas:** Donde la satisfacción del usuario se pondera a través de categorías de valor con respecto a los servicios recibidos en un área específica, los hallazgos de cada una de las encuestas realizadas de forma presencial o telefónica, donde a la fecha y de continuar la declaratoria de emergencia sanitaria se dará prioridad a la realización de este proceso bajo la modalidad telefónica. El número de encuestas a realizar es determinado por fórmula estadística donde teniendo en cuenta el volumen de población atendida en el dos meses previos a la elaboración de las encuestas, se promedia encuestas a realizar las cuales se realizan de acuerdo a los servicios habilitados en cada sede, las encuestas deben ser realizadas por los usuarios bajo la orientación del personal de SIAU, pueden ser aplicadas de forma presencial o telefónica donde en este momento por emergencia sanitaria se realizan de manera telefónica.

La responsabilidad de cada funcionario de sede es enviar la tabulación de las encuestas aplicadas los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al evaluado, teniendo en cuenta el no hacer modificaciones a la tabla al estar formulada y garantizando la veracidad de la información allí consignada.

**Emisiones del Programa Educador Caqueteño:** El espacio de radio y televisión consolidado por el sindicato de educadores del Caquetá AICA, donde ceden un espacio para la divulgación de información del área de salud es la vía de difusión de información de mayor cobertura, donde la coordinación de atención al usuario orienta las notas a emitir de acuerdo a las necesidades, novedades y prioridades.

Se informa a los funcionarios de cada sede que de requerir espacios para la divulgación de información evidenciados por ellos o por la coordinación de SIAU o de red deberán realizarse las notas desde cada una de las sedes, al ser importantes dentro de los procesos de divulgación de la información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



Posterior a la descripción de procesos los funcionarios de sede manifiestan su compromiso en el reporte de información en los tiempos establecidos para garantizar oportunidad en la organización y elaboración de indicadores y demás informes requeridos por los entes de control y demás entidades, así como en el reporte permanente de las novedades.

Frente a los mecanismos de comunicación y participación implementados mencionan dificultades en algunas oportunidades con el diligenciamiento de encuestas de satisfacción por posturas de renuencia por parte de los usuarios al diligenciamiento, razón por la cual se comparten estrategias para el bordaje y diligenciamiento que permita el cumplimiento de la meta.

Se dejan canales de comunicación abiertos para el acompañamiento permanente de los procesos del área.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)	
Brindar información asertiva al usuario teniendo el directorio institucional como material de soporte.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes	
Informar al usuario de los mecanismos de comunicación y difusión dispuestos por la entidad.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes	
Reportar las actas de apertura de buzón de	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



sugerencias una vez se surta con el proceso con el fin de tramitar de manera oportuna con los comunicados radicados.		en cada una de las sedes
Remitir los cinco primeros días de cada mes la tabulación de encuestas realizadas en el mes inmediatamente anterior con el fin de consolidar información y generar indicadores de satisfacción.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes
Remitir los cinco últimos días de cada mes las novedades de su municipio para la generación de cartelera informativas.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes
Generar desde sus sedes las notas del educador Caqueteño a que haya lugar cuando sea necesario bajo las indicaciones dadas desde la coordinación de SIAU.	Desde la Fecha	Funcionarios del área de SIAU en cada una de las sedes

**LISTADO DE ASISTENCIA**

Se anexa registro de asistencia diligenciado por link <https://forms.gle/3F5nBFxC7pkZk4hk6>

Marca temporal	FECHA:	NOMBRES Y APELLIDO:	CORREO ELECTRONICO	CARGO:	SEDE:
2/26/2021 11:55:05	26/02/2021	Paola andrea olmos diaz	Famacltdasedelpaujil@g	Auxiliar de enfermería	Sede el paujil
2/26/2021 11:56:08	26/02/2021	LUCERO MONTOYA PAZ	FAMACLTDONCELLO@	AUXILIAR DE ENFERMERIA	EL DONCELLO
2/26/2021 12:26:27	26/02/2021	MARTA YADIRA CUERV	juancayadi3@hotmail.com	Coord. SIAU	FLORENCIA
2/26/2021 12:39:49	26/02/2021	Yined Rojas Tejada	yined-rojas@hotmail.com	Aux de enfermería	San Vicente
2/26/2021 12:39:55	26/02/2021	JOSE CESPEDES	CAMY.JOSE@HOTMAIL.	AUX. ENFERMERIA	SEI CARTAGENA DEL CHAIRA
2/26/2021 12:41:04	26/02/2021	Heidy Adriana Devia Torre	hdeviat@gmail.com	Auxiliar de SIAU	Florencia
2/26/2021 15:24:32	26/02/2021	Yureni luna Manrique	yureniluna94@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Puerto rico

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	



<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	14/09/2018
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	