

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	FORMATO ACTA DE REUNION	Código: GD-F-02
		Versión: 4.0
		Vigencia: 22/08/2022
GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA		Página 1 de 12

Comité o Reunión	Divulgación de los Derechos de la Población Atención Preferencial.	Acta No.:	001		
		Fecha:	Marzo del 2025		
Coordinador o secretario de reunión	Luz Fragozo	Hora inicio:	10:00 AM	Hora Fin:	12:00PM
		Lugar	Hospital san Rafael Nivel II		
Objetivo	Lograr difundir los Derechos y Deberes de la Población Atención Preferencial a los funcionarios de la Ese Hospital San Rafael Nivel II.				

ORDEN DEL DIA	
1	Palabras de Bienvenida y Agradecimientos.
2	Presentación de los Derechos de la Población Atención Preferencial.
3	Preguntas o Dudas por parte de los Presentes
4	Entrega de Folletos donde están Plasmados los Derechos de la población Preferencial.

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Luz Fragozo	Trabajo Social	
2	Funcionarias de la Ese Hospital	Área de Hospitalización.	
3	Funcionarias de la Ese Hospital	Enfermeras, Auxiliares.	
4	Estudiantes de Uniguajira	Trabajo Social	
5			

DESARROLLO DE LA REUNION
La educación entregada se realizó en la Ese Hospital san Rafael Nivel II del municipio de San Juan del Cesar, direccionada a funcionarios como enfermeras, auxiliar de enfermería Área de Facturación, Donde se encontraban reunidos los empleados que laboran en el área de Hospitalización. Se hizo ineludible realizar una retroalimentación en cuanto al concepto de Atención Preferencial, es la forma de dirigir la atención o el interés hacia un asunto para lograr mayor comprensión de las realidades, situaciones y necesidades sociales, lo cual toma como referente la dignidad, la universalidad, la igualdad y la no discriminación de donde se derivan acciones preferenciales hacia los grupos vulnerables o excluidos de la sociedad. Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con Niños, Adolescentes, Adultos Mayores, Embarazadas, personas con algún tipo de Discapacidad, Reclusos, Enfermedades Mentales, Víctimas de





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 2 de 12

Violencia, Desplazados, Víctimas del Conflicto Armado, Etnias LGTBIQ+, personas que sufren enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo. Para cualquier trámite referente a la atención Institucional.

Seguidamente, se les participó que la atención deben ser oportuna, con calidad, se les indico que cualquier inquietud que tengan, deben de comunicarse para la solución pronta.

Se agregó a esta información, que el especialista tiene el derecho de explicarle el seguimiento de su salud al paciente. Por lo que es necesario que el paciente tiene que estar con su acompañante.

Luego de la retroalimentación se les reveló sus Derechos y a la vez los Deberes a los que deben cumplir.

Después de la explicación se procedió a informarles que con todos los casos que detecten en la institución, deben comunicárselo a trabajo social, para que se puedan recolectar la información necesaria, y así activar ruta ante los entes a intervenir dependiendo la situación de cada paciente, que se logre obtener en la entidad, logrando así brindarle la orientación e intervención necesaria, para contribuir la estabilidad emocional del paciente.

Posterior se les hizo entrega de un folleto a los presentes donde estaba plasmado los derechos y deberes de la Población Preferencial.

Por último se procedió hacerle entrega de la hoja listado de asistencia para que plasmen su firma como constancia a la asistencia a la charla en cuanto a la divulgación de los derechos y Deberes de la población antes adscrita.

COMPROMISOS				
No.	Tarea	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
1	Repasar los Derechos y Deberes de la Población Víctima de Violencia Sexual.	Auxiliares y Enfermeras, Médicos.		
2	Activar Ruta con Trabajo Social al identificar un paciente perteneciente a esta población	Auxiliares y Enfermeras, Médicos.		
3				





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 3 de 12

Comité o Reunión	Divulgación de los Derechos de la Población Atención Preferencial.	Acta No.:	002			
		Fecha:	Marzo del 2025			
Coordinador o secretario de reunión	Luz Fragozo	Hora inicio:	10:00 AM	Hora Fin:	12:00PM	
		Lugar	Hospital san Rafael Nivel II			
Objetivo	Lograr difundir los Derechos y Deberes de la Población Atención Preferencial a los funcionarios de la Ese Hospital San Rafael Nivel II.					

ORDEN DEL DIA

1	Palabras de Bienvenida y Agradecimientos.
2	Presentación de los Derechos de la Población Atención Preferencial.
3	Preguntas o Dudas por parte de los Presentes
4	Entrega de Folletos donde están Plasmados los Derechos de la población Preferencial.

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Luz Fragozo	Trabajo Social	
2	Funcionarias de la ESE Hospital	Área de Hospitalización.	
3	Funcionarias de la ESE Hospital	Enfermeras, Auxiliares.	
4	Estudiantes de Uniguajira	Trabajo Social	
5			

DESARROLLO DE LA REUNION

Esta actividad se impartió en la ESE Hospital san Rafael Nivel II del Municipio de San Juan del Cesar, la cual fue direccionada a funcionarios de la Institución, como lo es enfermeras, auxiliar de enfermería Área de Facturación, Donde se encontraban reunidos los empleados que laboran en el área de Hospitalización.

Se hace necesario continuar con la realización de las capacitaciones en cuanto al protocolo de Atención Preferencial, ya que es la manera de garantizar los derechos de los usuarios.

A través de esta actividad se busca continuar con brindar con una atención humanizada oportuna y eficiente.

Se les explicó que la atención Preferencial, Hace referencia a la prioridad de atención, que se debe tener con Niños, Adolescentes, Adultos Mayores, Embarazadas, personas con algún tipo de Discapacidad, Reclusos, Enfermedades Mentales, Víctimas de Violencia, Desplazados, Víctimas del Conflicto Armado, Etnias LGTBIQ+, personas que sufren enfermedades huérfanas y pacientes de alto costo. Para cualquier trámite referente a la atención Institucional.





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 4 de 12

Seguidamente, se les participó que la atención deben ser oportuna, con calidad, se les indico que cualquier inquietud que tengan, deben de comunicarse para la solución pronta.

Luego de la retroalimentación se les reveló sus Derechos y a la vez los Deberes a los que deben cumplir. Después de la explicación se procedió a informarles que con todos los casos que detecten en la institución, deben comunicárselo a trabajo social, para que se puedan recolectar la información necesaria, y así activar ruta ante los entes a intervenir dependiendo la situación de cada paciente, que se logre obtener en la entidad, logrando así brindarle la orientación e intervención necesaria, para contribuir la estabilidad emocional del paciente.

Posterior se les hizo entrega de un folleto a los presentes donde estaba plasmado los derechos y deberes de la Población Preferencial.

Por último se procedió hacerle entrega de la hoja listado de asistencia para que plasmen su firma como constancia a la asistencia a la charla en cuanto a la divulgación de los derechos y Deberes de la población antes adscrita.

COMPROMISOS				
No.	Tarea	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
1	Repasar los Derechos y Deberes de la Población Víctima de Violencia Sexual.	Auxiliares y Enfermeras, Médicos.		
2	Activar Ruta con Trabajo Social al identificar un paciente perteneciente a esta población	Auxiliares y Enfermeras, Médicos.		
3				





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 5 de 12





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 6 de 12

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 23/06/2021

Página 1 de 1

GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

Tipo		Comité y/o Reunion		Capacitación		Evento	
Tema	Divulgación de Protocolo	Atención Preferencial	Fecha	Mes de	Hora de inicio	8:30 AM	Hora de finalización
Lugar	Funcionarios de la ESE Hospital San Rafael Nivel II.	Area de Hospitalización.	Responsable	Luz Fragozo			
No.	NOMBRE Y APELLIDO	No. CEDULA	CARGO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO		
1	Catherine Thana	1192909799	Medico Interno	Catherine Thana	Catherine Thana		
2	Yohethay Piche	1121043190	Enfermera	Yohethay Piche	Yohethay Piche		
3	Diana Cortez	39515620	Asistente	Diana Cortez	Diana Cortez		
4	Maria Sordani Daza	1152195277	Administración	Maria Sordani Daza	Maria Sordani Daza		
5	DIA CARDOVA C.	1065982342	Administración	DIA CARDOVA C.	DIA CARDOVA C.		
6	Ingrid Guerra	56046965	Facturación	Ingrid Guerra	Ingrid Guerra		
7	Mauricio Daza	1091878106	Auditor	Mauricio Daza	Mauricio Daza		
8	Yohethay Piche	1122405567	Facturación	Yohethay Piche	Yohethay Piche		
9	Diana Cortez	1122411230	Facturación	Diana Cortez	Diana Cortez		
10	Sergio Basso Calderon	1122402319	Medico Interno	Sergio Basso Calderon	Sergio Basso Calderon		
11	Gustavo Alvarez Daza	1122418588	Medico Interno	Gustavo Alvarez Daza	Gustavo Alvarez Daza		
12	Gissela Bolano Ornela	1122396021	Medico Interno	Gissela Bolano Ornela	Gissela Bolano Ornela		
13	Daisy Lorena Catano Ornela	1192810760	Medico Interno	Daisy Lorena Catano Ornela	Daisy Lorena Catano Ornela		
14	Vilfredo Piche	5806253	MEDICO	Vilfredo Piche	Vilfredo Piche		
15	Juletha Cabarcas Bano	1192816422	Enfermera	Juletha Cabarcas Bano	Juletha Cabarcas Bano		





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 7 de 12

FORMATO LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 23/06/2021

Página 1 de 1

GESTIÓN DIRECTIVA Y ESTRATÉGICA

Comité y/o Reunion		Capacitación		Evento	
Tipo	Comité y/o Reunion	Fecha	Mes de	Hora de inicio	Hora de finalizacion
Tema	Divulgacion de Protocolo Atencion Preferencial a Funcionarios de la ESE Hospital San Rafael Nivel II.		Marzo	8:30 AM	12:00 AM
Lugar	Hospital San Rafael Nivel II.	Area de Hospitalizacion.		Responsable	Luz Fragozo

No.	NOMBRE Y APELLIDO	No. CEDULA	CARGO	FIRMA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Andrés Borge GARCIA	712132619	Medico G	[Firma]	
2	Angeles K. Restrepo	1122399202	Fisioterapeuta	[Firma]	
3	Mónica Fernanda Guerra	56078035	Fisioterapeuta	[Firma]	mndel60581@yahoo.com
4	Marieth Henao M.	1121395904	Medico gra	[Firma]	
5	Fredes Angeli B	56074552	Medico gra	[Firma]	
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

ESE Hospital San Rafael Nivel II

San Juan del Cesar, La Guajira - Calle 4 Sur Carreras 4 y 5

San Juan del Cesar, La Guajira - Calle 4 Sur Carreras 4 y 5

San Juan del Cesar, La Guajira - Calle 4 Sur Carreras 4 y 5





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 8 de 12

Comité o Reunión	Capacitación de Portafolio de servicio.	Acta No.:	003		
		Fecha:	Marzo del 2025		
Coordinador o secretario de reunión	Luz Fragozo	Hora inicio:	10:00 AM	Hora Fin:	12:00PM
		Lugar	Hospital san Rafael Nivel II		
Objetivo	Lograr difundir el portafolio de servicio que brinda a los funcionarios de la Ese Hospital San Rafael Nivel II.				

ORDEN DEL DIA

1	Palabras de Bienvenida y Agradecimientos.
2	Presentación de Portafolio de Servicio.
3	Preguntas o Dudas por parte de los Presentes
4	Entrega de Folletos donde está Plasmado el Portafolio de Servicio.

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Luz Fragozo	Trabajo Social	
2	Funcionarias de la Ese Hospital	Área de Hospitalización.	
3	Funcionarias de la Ese Hospital	Enfermeras, Auxiliares.	
4	Estudiantes de Uniguajira	Trabajo Social	
5			

DESARROLLO DE LA REUNION

Esta actividad inicio en las Instalaciones de la Ese Hospital san Rafael Nivel II del Municipio de San Juan del Cesar, la cual fue direccionada a funcionarios de la Institución, como lo es enfermeras, auxiliar de enfermería Área de Facturación, Donde se encontraban reunidos los empleados que laboran en el área de Hospitalización.

Se les informó que el portafolio de servicio que brinda la entidad, tiene como objetivo Garantizar la atención integral de los usuarios y su familia, en las soluciones de las diferentes inquietudes con la finalidad de garantizar la satisfacción en la prestación de los servicio.

Entre los servicio Tenemos:

1. Brindar información y atención personalizada al usuario





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 9 de 12

2. Recepcionar las necesidades y expectativas del usuario y su familia
3. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
4. Realizar seguimiento a través de la apertura de buzón y aplicación de encuesta de satisfacción
5. Realizar educación directa al usuario sobre los servicios disponibles, deberes y derechos, Portafolio de servicios, líneas de accesibilidad que le permitan orientarse y recibir la atención
6. Intervenir a los usuarios que soliciten retiros voluntarios con el fin de gestionar las causas en busca de la continuidad en la prestación del servicio.
7. Realizar acciones que garanticen la participación ciudadana dentro del proceso de atención (Veedurías, alianza de usuarios, Copacos entre otros)
8. Realizar seguimiento y mejora al proceso

Posterior se les hizo entrega de un folleto a los presentes donde estaba plasmado el Portafolio de Servicio

Por último se procedió hacerle entrega de la hoja listado de asistencia para que plasmen su firma como constancia a la asistencia a la charla en cuanto a la divulgación del Portafolio de Servicio antes adscrita.

COMPROMISOS				
No.	Tarea	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
1				
2				
3				





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 10 de 12

Comité o Reunión	Capacitación de Portafolio de servicio.	Acta No.:	004		
		Fecha:	Marzo del 2025		
Coordinador o secretario de reunión	Luz Fragozo	Hora inicio:	10:00 AM	Hora Fin:	12:00PM
		Lugar	Hospital san Rafael Nivel II		
Objetivo	Lograr difundir el portafolio de servicio que brinda a los funcionarios de la Ese Hospital San Rafael Nivel II.				

ORDEN DEL DIA

1	Palabras de Bienvenida y Agradecimientos.
2	Presentación de Portafolio de Servicio.
3	Preguntas o Dudas por parte de los Presentes
4	Entrega de Folletos donde está Plasmado el Portafolio de Servicio.

PARTICIPANTES

No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Luz Fragozo	Trabajo Social	
2	Funcionarias de la Ese Hospital	Área de Hospitalización.	
3	Funcionarias de la Ese Hospital	Enfermeras, Auxiliares.	
4	Estudiantes de Uniguajira	Trabajo Social	
5			

DESARROLLO DE LA REUNION

Iniciamos la capacitación bajo el acompañamiento de las estudiantes de trabajo social, en las Instalaciones de la Ese Hospital san Rafael Nivel II del Municipio de San Juan del Cesar, la cual fue direccionada a funcionarios de la Institución, a la población de enfermeras, auxiliar de enfermería, Área de Facturación, Donde se encontraban reunidos los empleados que laboran en el área de Hospitalización.

Se les informó que el portafolio de servicio que brinda la entidad, tiene como objetivo Garantizar la atención integral de los usuarios y su familia, en las soluciones de las diferentes inquietudes con la finalidad de garantizar la satisfacción en la prestación de los servicio.

Entre los servicio Tenemos:

1. Brindar información y atención personalizada al usuario





NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 11 de 12

2. Recepcionar las necesidades y expectativas del usuario y su familia
3. Gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones
4. Realizar seguimiento a través de la apertura de buzón y aplicación de encuesta de satisfacción
5. Realizar educación directa al usuario sobre los servicios disponibles, deberes y derechos, Portafolio de servicios, líneas de accesibilidad que le permitan orientarse y recibir la atención
6. Intervenir a los usuarios que soliciten retiros voluntarios con el fin de gestionar las causas en busca de la continuidad en la prestación del servicio.
7. Realizar acciones que garanticen la participación ciudadana dentro del proceso de atención (Veedurías, alianza de usuarios, Copacos entre otros)
8. Realizar seguimiento y mejora al proceso.

Seguidamente se hizo una pequeña explicación de los diversos servicios que posee el portafolio, de la ESE Hospital San Rafael Nivel II.

Posterior se les hizo entrega de un folleto a los presentes donde estaba plasmado el Portafolio de Servicio

Por último se procedió hacerle entrega de la hoja listado de asistencia para que plasmen su firma como constancia a la asistencia a la charla en cuanto a la divulgación del Portafolio de Servicio antes adscrita.

COMPROMISOS

No.	Tarea	Responsable	Fecha de cumplimiento	Observaciones
1				
2				
3				





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO ACTA DE REUNION

Código: GD-F-02

Versión: 4.0

Vigencia: 22/08/2022

GESTION DIRECTIVA Y ESTRATEGICA

Página 12 de 12



DETECCION DE LA INFRAESTRUCTURA. EN EL AREA DE HOSPITALIZACION.

*BAÑOS EN MALAS CONDICIONES, REQUIEREN DE MANTENIMIENTO (PAREDES).

EN EL AREA DE MEDICINA INTERNA NO FUNCIONAN LOS TELEVISORES.

EN EL AREA DE PEDIATRIA LOS BAÑOS REQUIEREN SER RESTAURADOS.

