

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR. Código	1.0	VERSION	01 SIGCM-GCA-Rg-15

INFORME I TRIMESTRE 2026



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

**CERETE
2026**

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

1. INTRODUCCIÓN

La ESE CAMU del Prado se consolida como una institución de puertas abiertas, comprometida con brindar servicios de salud con calidad, calidez con enfoque humanizado. Su modelo de atención integral prioriza al usuario y su familia, promoviendo la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y el mejoramiento continuo, en armonía con la sostenibilidad institucional y el desarrollo ético, científico y tecnológico.

Durante el primer trimestre de 2026, se fortalecieron herramientas de escucha activa como las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS-F), permitiendo conocer de manera directa la percepción de los usuarios y sus familias frente a los servicios prestados.

De igual manera, a través de las encuestas de satisfacción lideradas por el proceso SIAU, se evaluaron aspectos clave como la calidad en la atención, el trato del personal, el cumplimiento en citas y las condiciones de las instalaciones. Estos resultados han permitido identificar oportunidades de mejora y fortalecer las buenas prácticas institucionales.

La Oficina de Atención al Usuario continúa siendo un pilar fundamental en la humanización de los servicios, promoviendo la participación social, la difusión de derechos y deberes en salud, el acompañamiento a los usuarios y el desarrollo de espacios educativos y comunitarios que contribuyen al bienestar integral de la población.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

2. OBJETIVOS

General:

Contribuir al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios de la ESE CAMU DEL Prado de Cereté, a partir del monitoreo de los indicadores de gestión de la calidad y de la implementación de estrategias, las cuales, orientadas hacia la atención humanizada, impacten en el bienestar de los usuarios en pro de la garantía de los derechos y deberes en salud.

Específicos:

1. Fortalecer la información y orientación al usuario, por medio de la divulgación del portafolio de servicios, derechos y deberes en salud, con el fin de garantizar el acceso a la información uso y disponibilidad de los servicios.
2. Monitorear y evaluar la satisfacción del usuario, mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de encuestas de satisfacción para la gestión de los indicadores del SOGCS (pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad),
3. Promover la participación social comunitaria en salud, a través de mecanismos que permitan a los usuarios expresar sus opiniones, identificar necesidades, expectativas y causas de insatisfacción, fortaleciendo la toma de decisiones centrada en el usuario.
4. Diseñar e implementar acciones de mejora continua, a partir del análisis de los resultados obtenidos, mediante la elaboración de informes periódicos dirigidos a la alta dirección, que faciliten la toma de decisiones oportunas y contribuyan al fortalecimiento permanente de la calidad y la experiencia gratificante del usuario en la prestación de los servicios de salud.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión		
	OFICIO	DIR. Código	1.0	VERSION	01
			SIGCM-GCA-Rg-15		

3. ANALISIS DE LOS ANTECEDENTES ORIENTADORES			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
- Talento humano capacitado que brinda atención con calidad, empatía y enfoque humanizado. - Atención integral que prioriza el bienestar del usuario y su satisfacción en los servicios recibidos. - Abordaje psicosocial oportuno, con orientación y canalización adecuada según cada necesidad. - Gestión constante con EPS que facilita el acceso a servicios y continuidad en la atención. - Articulación intersectorial e interadministrativa orientada al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. - Ejecución de actividades socioeducativas que promueven el aprendizaje, el autocuidado y la participación. - Promoción de ambientes laborales saludables, fortaleciendo el trabajo en equipo en zonas urbanas y rurales. - Coordinación efectiva con entidades territoriales, instituciones y organizaciones que apoyan la atención integral.	- La Oficina es un espacio accesible y cercano, con atención personalizada, promoviendo experiencias más oportunas, empáticas y acordes a las necesidades de cada usuario. ofreciendo una atención con enfoque humanizado, diferencial y orientado al desarrollo integral. - A través del apoyo académico de estudiantes de Administración en Servicios de Salud de la Universidad de Cartagena (sede Cereté), se impulsa el fortalecimiento de procesos, la innovación y la mejora continua en el SIAU. - En el marco del mejoramiento continuo, se refuerza el seguimiento a las PQRS-F, favoreciendo respuestas oportunas y la implementación de acciones de mejora basadas en la experiencia del usuario.	- Persisten oportunidades de mejora en los tiempos de espera, lo que puede afectar la percepción de oportunidad en la atención. - Limitaciones en la difusión de información institucional, generando desconocimiento o en algunos usuarios sobre servicios y rutas de atención. - Alta carga laboral en algunos procesos, lo que puede impactar la eficiencia y el bienestar del talento humano. - Necesidad de fortalecer la señalización y orientación dentro de las sedes para facilitar la experiencia del usuario.	- La alta demanda de usuarios frente a la capacidad instalada puede impactar la oportunidad en la prestación de los servicios. - Barreras de acceso como distancia, costos de transporte o tiempos de desplazamiento pueden dificultar la asistencia de algunos usuarios. - Limitaciones tecnológicas o de conectividad en algunos sectores pueden afectar la implementación de estrategias digitales y de comunicación con los usuarios.

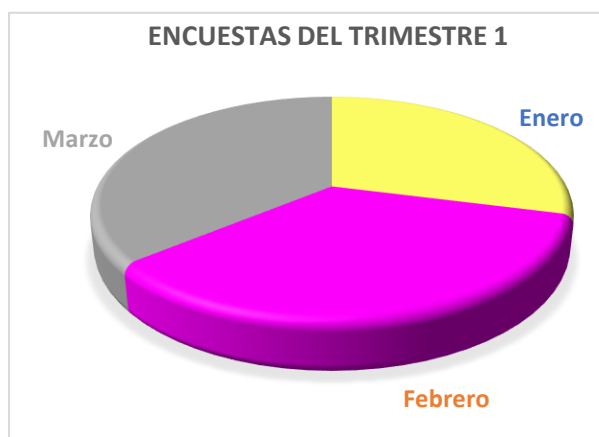
4. METAS DEFINIDAS DEL PROCESO

Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

Tabla y gráfica 1
ENCUESTAS DEL TRIMESTRE 1

MES	NUMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE %
Enero	415	29%
Febrero	501	35%
Marzo	515	36%
Total Trimestre 1	1431	100%



Análisis de la tabla N°1:

Durante el primer trimestre del año 2026 se realizaron un total de 1,431 encuestas, evidenciando participación activa y constante de las personas. En enero se registraron 415 encuestas lo cual corresponde al 29% del total, seguido de un aumento importante en febrero con 501 encuestas alcanzando el 35% y en el mes de marzo se aplicaron 515 encuestas, alcanzando el 36% de participación para el total del trimestre.

El resultado obtenido, refleja el crecimiento progresivo que mes a mes proporciona la recolección de datos y participación de los encuestados, por medio de un proceso de fortalecimiento continuo con el fin de consolidar mejores resultados.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

Tabla y gráfica 2
2. ACCESIBILIDAD

MES	ACCESIBILIDAD	PORCENTAJE %
Enero	413	29%
Febrero	486	35%
Marzo	508	36%
Total Trimestre 1	1.407	100



Análisis de la tabla N° 2:

Durante el primer trimestre del año 2026, la ESE CAMU del Prado de Cereté registró un total de 1.407 opiniones positivas sobre accesibilidad, reflejando no solo cifras, sino la voz de una comunidad que día a día busca ser atendida con dignidad y oportunidad. En enero se reportaron 413 opiniones que corresponden al 29%, en febrero 486, que representa el 35% y en marzo 508 opiniones que se configuran en el 36%. Evidenciando un crecimiento progresivo que muestra, poco a poco la percepción de los usuarios, en cuanto al acceso a los servicios de salud, en un contexto donde la cercanía, la atención oportuna y la calidez humana son fundamentales.

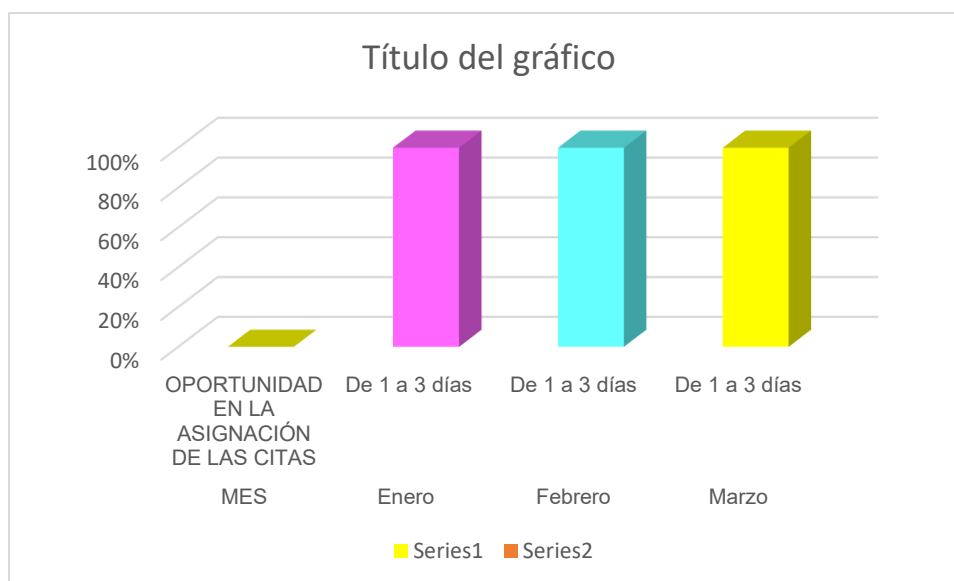
En este sentido, la accesibilidad va más allá de llegar a un servicio: representa la posibilidad real de ser escuchado, orientado y atendido sin barreras, en medio de las dinámicas propias del contexto ceretano. Estos resultados reflejan el esfuerzo del equipo de salud por adaptarse a las necesidades de la comunidad, fortaleciendo no solo los procesos, sino también el trato humano. Así, se proyecta un camino esperanzador hacia una atención más inclusiva, sensible y comprometida con el bienestar de cada persona.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

Tabla y gráfica 3

- OPORTUNIDAD

	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE LAS CITAS	NÚMERO DE ENCUESTAS	PORCENTAJE %
Enero	De 1 a 3 días	315	29%
Febrero	De 1 a 3 días	301	34%
Marzo	De 1 a 3 días	287	37%
Total Trimestre 1	De 1 a 3 días	903	100%



La **oportunidad** en la asignación de citas durante este primer trimestre representa, ante todo, un acto de respeto y empatía hacia los habitantes de Cereté. Al lograr que **903 personas** accedieran a sus consultas en menos de tres días, la ESE CAMU del Prado ha visto cómo la confianza de la comunidad crece mes a mes: iniciando con un **29% en enero**, ascendiendo al **34% en febrero** y alcanzando un destacado **37% en marzo**. Estas cifras demuestran que, detrás de cada porcentaje, hay una familia que recibió una respuesta a tiempo, transformando la gestión administrativa en un alivio real que lleva tranquilidad y dignidad al hogar de cada usuario.

A medida que avanzaron los meses, este compromiso con la agilidad se consolidó como una característica propia de la institución, reflejando un equipo de salud que escucha y se

**Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerete – Córdoba.**

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

adapta para que la calidez humana se sienta desde el primer contacto. Al eliminar las barreras del tiempo, la ESE CAMU del Prado no solo asigna turnos, sino que siembra esperanza, demostrando que la salud en nuestro municipio es una prioridad que se atiende con cercanía, eficiencia y sobre todo, con un profundo sentido de servicio hacia nuestra gente.

Tabla y gráfica 4

- SATISFACCION

¿QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE USTED CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA ESE CAMU PRADO?		
MES	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	PORCENTAJE %
Enero	373	29%
Febrero	429	33%
Marzo	486	48%
Total trimestre 1	1288	100



Análisis de la tabla N°4

La satisfacción de nuestros usuarios durante el primer trimestre de 2026 es el reflejo de un esfuerzo institucional que pone al ser humano en el centro de cada atención. Un total de 1.288 personas manifestaron sentirse plenamente satisfechas con los servicios recibidos, una cifra que crece con esperanza mes a mes: comenzando con un 29% en enero, avanzando a un 33% en febrero y culminando con un impresionante 48% en marzo. Este notable incremento no es solo un indicador estadístico, sino la voz de una comunidad que reconoce y agradece el compromiso de un equipo de salud que trabaja para que la calidad y el buen trato sean la regla y no la excepción.

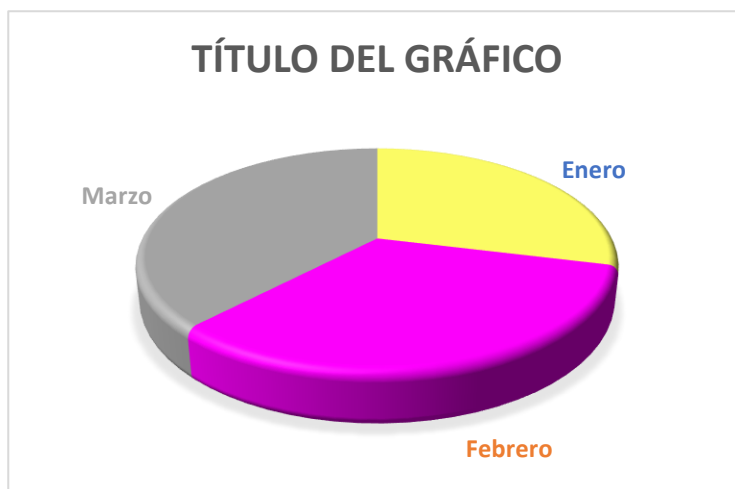
	SIAU	 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

Lograr que casi la mitad de la satisfacción total del trimestre se concentre en el mes de marzo evidencia una curva de mejora constante y una conexión más profunda con las necesidades del paciente. Para la ESE CAMU del Prado, estas expresiones de gratitud son el motor que impulsa a seguir transformando la atención médica en un acto de entrega y profesionalismo. Al final del día, cada usuario satisfecho representa una vida atendida con dignidad, fortaleciendo el lazo de confianza entre la institución y las familias de Cereté, y reafirmando que el bienestar colectivo es nuestra mayor recompensa.

Tabla y gráfica 5

• RELACIONES FAMILIARES

¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA INSTITUCIÓN?		
MES	NUMERO DE USUARIOS QUE SI RECENDARIAN LA INSTITUCIÓN A SUS F Y A	PORCENTAJE %
Enero	385	29%
Febrero	445	33%
Marzo	505	38%
Total trimestre 1	1335	100



Durante este primer trimestre, un total de 1.335 usuarios afirmaron que recomendarían la ESE CAMU del Prado a sus familiares y amigos, reflejando una lealtad que creció con firmeza desde un 29% en enero, pasando por un 33% en febrero, hasta llegar a un 38% en marzo. Estas cifras cuentan la historia de una comunidad que, al sentirse cuidada, se convierte en la principal portavoz de nuestra labor, transformando cada atención individual en un vínculo de seguridad para todo su círculo cercano.

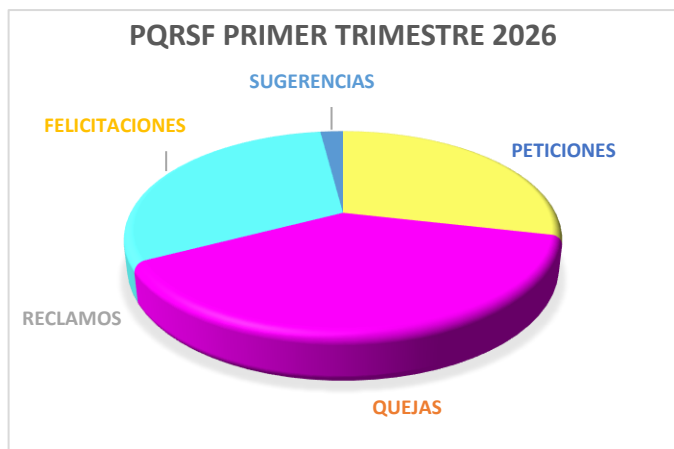
	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

Este crecimiento progresivo en el deseo de recomendar nuestros servicios evidencia que la calidez y la eficiencia están dejando una huella profunda en el corazón de los ceretanos. Para la ESE CAMU del Prado, saber que casi 4 de cada 10 recomendaciones del trimestre se consolidaron en el mes de marzo es un motivo de orgullo y una gran responsabilidad; nos indica que no solo estamos cumpliendo con un deber médico, sino que estamos construyendo una familia extendida basada en la protección y el afecto.

SOLICITUD DE CITAS PRIORITARIAS REMITIDAS DE LA URGENCIA DEL 1er TRIMESTRE	
Total	26
Durante el primer trimestre se gestionaron un total de 26 citas prioritarias remitidas desde el servicio de urgencias por parte de la Oficina de Trabajo Social, lo que evidencia una intervención activa en la identificación de pacientes que requieren atención oportuna y seguimiento continuo. Este volumen refleja la presencia de casos con condiciones de vulnerabilidad social, barreras de acceso al sistema de salud o riesgos clínicos que demandan una articulación inmediata con otros servicios. La participación de Trabajo Social resulta clave en este proceso, ya que no solo facilita la asignación de citas, sino que también contribuye a garantizar la continuidad del cuidado y a prevenir posibles complicaciones en la salud de los usuarios. Asimismo, la gestión realizada permite inferir un impacto positivo en la organización del servicio y en la disminución de posibles reingresos a urgencias, al asegurar el acceso a la atención especializada en tiempos adecuados. No obstante, se hace importante fortalecer aspectos como el seguimiento al cumplimiento de las citas, la medición de tiempos de asignación y la caracterización de los casos según su nivel de riesgo o necesidad. Esto permitiría optimizar los procesos, mejorar la toma de decisiones y consolidar una atención integral centrada en el paciente, reforzando el papel estratégico de la Oficina de Trabajo Social dentro de la institución.	

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

PQRSF PRIMER TRIMESTRE 2026					
CATEGORIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
TOTAL	14	19	0	15	1



Durante el primer trimestre de 2026 se registraron 49 PQRSF, destacándose principalmente el por la recepción de 19, lo que corresponde al 39%, seguido de 15 felicitaciones, ocupando el 31%, 14 peticiones del 29% y el 2% de sugerencias, del cual se recibió 1. No se presentaron reclamos.

Estos resultados muestran que, aunque existen algunas inconformidades por parte de los usuarios, también hay un reconocimiento importante hacia la atención brindada, lo que refleja aspectos positivos en el servicio.

En general, la dinámica de las PQRSF durante este periodo refleja un equilibrio entre aspectos por mejorar y fortalezas en la atención brindada, lo que permite tener una visión clara del desempeño del servicio. Esta información se convierte en un insumo importante para comprender la percepción de los usuarios y orientar acciones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad y la experiencia en la atención.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

1 INDICADORES			
Nº	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO EN EL TRIMESTRE	OBSERVACIÓN
1	Oportunidad	80%	Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de oportunidad en la asignación de citas de la ESE CAMU Prado de Cereté alcanzó un 80% de satisfacción, evidenciando una percepción favorable por parte de los usuarios. Este resultado se sustenta en la asignación de citas principalmente para el mismo día o en un corto plazo, así como en un adecuado nivel de asistencia puntual, lo que refleja confianza, adherencia y un funcionamiento organizado del servicio. No obstante, el 20% restante representa una oportunidad de mejora que orienta la gestión hacia el fortalecimiento de la oportunidad en la atención. Situaciones puntuales con demoras superiores a lo esperado pueden afectar la experiencia del usuario, por lo que el reto institucional es optimizar la gestión de la demanda, la programación de agendas y la capacidad instalada, avanzando hacia un servicio más ágil, homogéneo y centrado en las necesidades de la comunidad.
2	Accesibilidad	100%	Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de accesibilidad de la ESE CAMU Prado de Cereté alcanzó un 100% de satisfacción, consolidándose como una de las principales fortalezas institucionales. Este resultado refleja una experiencia altamente favorable para los usuarios, quienes destacan la oportunidad en la atención, la cercanía de los servicios y, especialmente, la calidez y disposición del talento humano. El incremento sostenido de percepciones positivas evidencia una mayor confianza en la institución y reafirma el compromiso con una atención centrada en las personas. No obstante, desde una mirada ejecutiva y preventiva, este desempeño invita a mantener estrategias de mejora continua que permitan anticipar posibles barreras no visibles en la medición, como tiempos de espera en momentos de alta demanda, limitaciones geográficas o necesidades específicas de poblaciones vulnerables. El reto institucional es sostener este 100% de cumplimiento del indicador, fortaleciendo la escucha activa y garantizando una accesibilidad cada vez más inclusiva, equitativa y humanizada.
3	Relaciones humanas	99%	Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de relaciones humanas de la ESE CAMU Prado de Cereté alcanzó un 99% de satisfacción, evidenciando un desempeño altamente positivo en la percepción del trato brindado por el talento humano. Este resultado refleja una

**Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerete – Córdoba.**

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión		
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

			atención caracterizada por la empatía, el respeto y la calidez, donde la comunicación cercana y la actitud de servicio fortalecen la confianza de los usuarios y consolidan este aspecto como una fortaleza institucional. No obstante, el 1% restante representa una oportunidad de mejora que invita a mantener una visión preventiva y de excelencia. Factores como situaciones puntuales de alta demanda o fallas en la comunicación pueden incidir en la experiencia del usuario, por lo que el reto institucional es sostener el 99% del indicador, fortaleciendo las habilidades blandas y garantizando una atención cada vez más homogénea, cercana y centrada en las personas.
4	Satisfacción global	92,5%	Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de satisfacción global de la ESE CAMU Prado de Cereté alcanzó un 92,5%, reflejando una percepción ampliamente positiva de los usuarios frente a la calidad integral del servicio recibido. Este resultado evidencia el compromiso institucional con una atención oportuna, humanizada y centrada en las personas, donde diferentes componentes del servicio se articulan para generar experiencias satisfactorias y fortalecer la confianza de la comunidad. No obstante, el 7,5% restante representa una oportunidad clave de mejora que orienta la gestión hacia el fortalecimiento continuo. Aspectos como tiempos de atención, oportunidad en algunos procesos o expectativas específicas de los usuarios pueden influir en esta percepción, por lo que el reto institucional es avanzar hacia niveles superiores de cumplimiento, consolidando estrategias de escucha activa y mejora continua que permitan ofrecer una experiencia cada vez más consistente, cercana y de alta calidad.
5	Recomendación a Familiares y Amigos Los Servicios De La Institución	93%	Durante el primer trimestre de 2026, el indicador de recomendación a familiares y amigos de los servicios de la ESE CAMU Prado de Cereté alcanzó un 93%, evidenciando un alto nivel de confianza y credibilidad por parte de los usuarios. Este resultado refleja que la mayoría de las personas no solo se sienten satisfechas con la atención recibida, sino que también están dispuestas a recomendar la institución, lo que fortalece su imagen y posicionamiento en la comunidad. No obstante, el 7% restante representa una oportunidad de mejora que invita a seguir fortaleciendo la experiencia del usuario en todos los puntos de atención. Factores como percepciones individuales, tiempos de espera o aspectos específicos del servicio pueden influir en esta decisión, por lo que el reto institucional es continuar avanzando hacia niveles superiores de recomendación, mediante estrategias de mejora continua, escucha activa y una atención cada vez más cercana, confiable y humanizada.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

2 RESULTADOS OBTENIDOS	
LOGROS OBTENIDOS	Aspectos Relevantes del Trimestre - Fortalecimiento del trabajo interdisciplinario, mejorando la comunicación y articulación entre profesionales y usuarios. - Estandarización de procesos, facilitando un acceso más claro, ágil y sin barreras a los servicios. - Desarrollo de competencias en talento humano y estudiantes, fortaleciendo la gestión en servicios de salud. - Fomento de la prevención y educación en salud, promoviendo hábitos saludables y participación comunitaria. - Refuerzo de la política de calidad, humanización, buen trato con enfoque diferencial, alineando al equipo con la misión institucional. - Generación de redes de apoyo entre profesionales y estudiantes, impulsando la innovación y el aprendizaje continuo. - Atención personalizada y oportuna, brindando respuestas inmediatas a las necesidades de los usuarios. - Aumento de la confianza de los usuarios, reflejado en una mejor percepción del servicio. - Mejora continua en la calidad de atención, impactando positivamente la experiencia del usuario.
METAS – PRÓXIMO TRIMESTRE	- Fortalecer la atención humanizada Garantizar que el 100% del talento humano reciba formación en habilidades para la vida y atención centrada en el usuario, promoviendo un trato respetuoso, digno, equitativo y empático en todos los servicios. - Promover la educación y participación en salud Continuar con el desarrollo de espacios socioeducativos periódicos, orientados a la promoción de la salud, el conocimiento de derechos y deberes y el fortalecimiento de la participación social comunitaria. - Seguir optimizando la articulación interinstitucional Fortalecer la coordinación con las diferentes instituciones del sistema de salud, asegurando un flujo oportuno y eficiente de los usuarios, que facilite la remisión adecuada y mejore la continuidad en la atención. - Continuar el fortalecimiento de la gestión de PQRFS Por medio de la recepción, análisis y respuesta oportuna del 100% de las manifestaciones escritas, utilizándolas como insumo para la mejora continua y el fortalecimiento de la calidad del servicio.
ESTRATEGIAS UTILIZADAS	- Desarrollo de espacios de escucha activa, permitiendo identificar necesidades, percepciones y oportunidades de mejora para una atención más centrada en el usuario. - Fomento de la inclusión y diversidad cultural - Promoción de la atención humanizada con enfoque diferencial inclusivo y respetuoso de la diversidad cultural, garantizando mayor accesibilidad, equidad y calidad en la prestación de los servicios de salud. - Atención oportuna y resolutive al usuario - Respuestas inmediatas y efectivas a las necesidades de los usuarios, mejorando la oportunidad en la atención y fortaleciendo la confianza en los servicios institucionales. - Articulación interinstitucional e innovación en la atención Fortalecer el trabajo colaborativo con líderes SIAU del municipio y mesas de trabajo interdisciplinarias, orientadas a la innovación en procesos, reducción de tiempos de espera y mejora en la calidad del servicio. - Fortalecimiento de capacidades del talento humano (SIAU)

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

	Desarrollo de competencias en el equipo SIAU mediante el trabajo en equipo y la aplicación de enfoques centrados en el usuario, humanizado, diferencial y de género, garantizando una atención integral, prioritaria y respetuosa.
ACCIONES	Desarrollo de Actividades Socioeducativas en los siguientes temas: - Actividades socioeducativas en: - Derechos y Deberes en Salud - Servicios de la ESE CAMU del PRADO - Buzón de PQRF - Salud Mental - Estilos de Vida Saludable Dario 3005271186 - Estilos de Vida Saludable - Violencia intrafamiliar y sexual - Uso de sustancias psicoactivas - Prevención del abuso sexual - Promoción Y mantenimiento de la salud - Capacitación al talento humano en Política de calidad, humanización, buen trato, enfoque de derechos, enfoque de género, enfoque diferencial - Apoyo a los cursos de preparación para la maternidad y paternidad, dirigido a gestantes adolescentes y gestante adultas y sus redes de apoyo familiar - Asistencia a capacitaciones sobre primeros auxilios psicológicos y salud mental - Asistencia a mesas de trabajo con la defensoría del pueblo sede Cereté, para el manejo y prevención de la violencia y espacios libre de odio - Mesa de trabajo Cereté diversa con la Defensoría del pueblo de Cereté - Visitas domiciliarias - Recorrido a sedes rurales de la ESE - Acompañamiento psicosocial a las familias de los alojamientos temporales por la emergencia de la ola invernal - Acompañamiento psicosocial a pacientes con diagnósticos de VIH y a sus redes familiares de apoyo - Participación en actividad de prevención de violencia de genero lideradas por la patrulla púrpura de la Policía nacional - Gestiones interinstitucionales - Asistencia a COPACO - Participación en el comité de salud mental de la ESE
RECOMENDACIONES DE TRABAJO SOCIAL	- Reforzar las acciones de educación en salud, promoviendo el conocimiento de derechos, deberes y el uso adecuado de los servicios. - Implementar canales de comunicación virtuales para el servicio a los usuarios, asignación de citas, radicación de PQRFs, encuestas
RECOMENDACIONES DE LOS USUARIOS	- Continuar brindando una atención cálida, respetuosa y humanizada por parte del personal de salud. - Mejorar los tiempos de espera en algunos servicios, especialmente en momentos de alta demanda. - Ampliar la disponibilidad y oportunidad en la asignación de citas. - Mantener espacios donde los usuarios puedan expresar sus opiniones y sugerencias, fortaleciendo la participación comunitaria. - Mejorar el funcionamiento de las impresoras - Ampliación de canales de acceso para asignación de citas - Generar un link a través de una página web, por medio del cual los usuarios puedan realizar las siguientes acciones, con el fin de promover su sentido de autonomía y liderazgo: encuestas de satisfacción, diligenciamiento de las PQRSF, solicitud de citas y demás servicios

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

**ACTIVIDAD SOCIOEDUCATIVA SOBRE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD,
SERVICIOS QUE OFRECE LA ESE, USO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS, SERVICIO
CALL CENTER**



E.S.E CAMU DEL PRADO SIAU FORMATO DE ASISTENCIA mipg modelo integrado de planeación y gestión

DIA 23 MES febrero AÑO 2026 HORA 8:00 am LUGAR Centro de Salud - Santa Teresa

TEMA Actividad Socioeducativa Sobre D.p.d en Salud - Servicios que ofrece la ESE - uso del buzón

CAPACITACIÓN		REUNIÓN		SOCIALIZACIÓN ☒		COMITÉ	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELÉFONO	EPS	FIRMA		
	Rosmary Páez Macguez	1003193306	3140126810	Mutual Ser	Rosmary Páez		
	Enilda Agazzi	50846076	3214788292	Mutual Ser	Enilda Agazzi		
	Mariana Rojas	50851235	3173629791	Playa Rica	Mariana Rojas		
	Mari Quilés	1008660896	3147858532	N. Ser	Mari Quilés		
	Quisno Ramos	1007837203	3009559952	Mutual Ser	Quisno Ramos		
	Yolanda Aguirre Aguirre	10060500	3215080452	Mutual Ser	Yolanda Aguirre		
	María Madueno Tapala	1064981567	3105401646	Nueva EPS	María Madueno		
	Augusto Mercado Madero	1062606815	3122417877	Nueva EPS	Augusto Mercado		
	Paulina Mercado	50756483	83198470749	Salud total	Paulina Mercado		
	Eduardo Muriel	25921645	316423211	NERS	Eduardo Muriel		
	Karen Velasquez	1064983826	3027700867	Nueva EPS	Karen Velasquez		
	Yolanda Páez	30961132	3044044476	Mutual Ser	Yolanda Páez		
	Enilda Páez Medrano	78016339	3106466328	Mutual Ser	Enilda Páez		
	Yanet Urrutia	50847637	3243874555	EPS	Yanet Urrutia		
	Fátima Capello Vasquez	39007109	3002676298	Coosalud	Fátima Capello		

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

COPACO



FORMA DE CONTROL DE ASISTENCIA		FECHA DE EMISIÓN		FECHA DE RECEPCIÓN	
NOMBRE DEL ALUMNO		NOMBRE DEL PROFESOR		NOMBRE DEL ASISTENTE	
1	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
2	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
3	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
4	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
5	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
6	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
7	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
8	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
9	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1
10	MARTINEZ, JUAN	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1	6.59.35.1

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIAL A LAS FAMILIAS AFECTADAS POR LA OLA INVERNAL UBICADAS EN EL ALBERGUE (COLISEO MARIO LEÓN)



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS



Admini
- Cód

es

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO		DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15		

CURSO DE PREPARACIÓN PARA LA MATERNIDAD Y PATERNIDAD – SISTEMAS DE APOYOS DISPONIBLES CON GESTANTES DE 14 A 19 AÑOS




 SIAU
 
 modelo integrado de planeación y gestión

FORMATO DE ASISTENCIA
 SIAU. 1.0 VERSION 01
 Código SIGCM-GCA-Rg-15

MES Marzo AÑO 2026 HORA 8:30am LUGAR (UPSS Santa Teresa Auditorio) DIA 18

TEMA Curso de Preparación Para la maternidad y paternidad - Sistemas de apoyo disponibles con gestantes de 14 a 19 años.

CAPACITACIÓN		REUNIÓN		SOCIALIZACIÓN		COMITÉ	
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELÉFONO	EPS	FIRMA		
	Vanessa Alejandra Herrera M.	1064980227	3023448730	NPS	Vanessa Herrera		
	Marcelo Aulo Pico	1067764896	3136663040	Mutual Ser	Julio de A.		
	Diana Guerra Espinoza	1065013808	3007676114	Nueva EPS	Diana Guerra G.		
	Shirley Negrete Hernandez	1065158761	3106401872	COLSAUD	Shirley Negrete		
	MARISA CAMILA Hernandez	1062608225	3113252635	NPS	MARISA CAMILA		
	Maria Alejandra Cuentas	1064992562	3122626440	N.EPS	Maria Fuentes		
	Katty Cabrera Zúñiga	1062432760	3147020723	N.EPS	Katty Cabrera		
	Yennifer Sofia Glascoaga Cuales	1069994132	3130638029	Mutual Ser	Yennifer Sofia		
	Taliana Padilla Miranda	1067602550	3148726679	N.EPS	Taliana Padilla		
	Yanica Guzmán Nuñez	1064983709	3127246551	Nueva EPS	Yanica Guzmán		
	Karol Mercedes Mejía	1064995276	3107591810	N.EPS	Karol Mercedes		
	Deicy Santamaria Ayala	1062607977	3113969796	N.EPS	Deicy Santamaria		

Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerete – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

CAPACITACIÓN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS



ACTIVIDAD DE PREVENCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA DE GENERO CON APOYO DE LA PATRULLA PÚRPURA DE LA POLICÍA



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión		
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01
			Código	SIGCM-GCA-Rg-15	

ACTIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS EN URGENCIAS DE LA ESE



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			



PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HERRAMIENTAS QUE DISMINUYAN LOS ENTORNOS CON DISCRIMINACIÓN Y DISCURSOS DE ODIOS EN LAS ENTIDADES E INSTITUCIONES

Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerate – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerete – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

MESA DE TRABAJO PARA EL SEGUIMIENTO A LA EFECTIVA GARANTÍA, RECONOCIMIENTO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS DE LA COMUNIDAD LGBTQI+ DEL MUNICIPIO



MEMORIA DE REUNIÓN		Código: SQ.F14			
		Versión: 3			
		Vigente desde: 14/06/2024			
FECHA:	HORA INICIO:	HORA DE TERMINACIÓN:			
LUGAR:					
DEPENDENCIA RESPONSABLE:					
OBJETO DE LA REUNIÓN:					
ASISTENTES:					
Nombre	Entidad/dependencia	Cargo	Teléfono/celular	Correo electrónico	Firma
Nelly Aguirre Macia	Policia Comunitaria	Asesora de	31425 8847	nellymacia19@gmail.com	Nelly Aguirre
Yaniris Sibasp	Relacio Grupos (M.L)	Asesora de	31448350	sibasp@proton.com	Yaniris Sibasp
Ketty Castañel Pido	Relacio Nacional	Asesora de	820000525	kettycastanelpido@gmail.com	Ketty Castañel
Jose Antonio Sorel	Relacio Nacional	Asesora de	30794609	josantoniosorel@gmail.com	Jose Antonio Sorel
Josue Ben Barroch	Alcalde de distrito	Asesora de	3144519992	josuebenbarroch@gmail.com	Josue Ben Barroch
Martina Galindo Rivas	ESCAMU del Prado	Asesora de	3144519992	martinagalindorivas@gmail.com	Martina Galindo
Pedro Luis Arce	Relacio	Asesora de	3144519992	pedroluisarce@gmail.com	Pedro Luis Arce
DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:					
Realizar en cronograma					

CAPACITACION POLITICA DE HUMANIZACION



	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

VISITA DE LOS FUNCIONARIOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



VISITAS DOMICILIARIAS Y VISITA DOMICILIARIA A PACIENTE CON DISCAPACIDAD POR PARÁLISIS CEREBRAL ESPÁSTICA



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

COMITÉ DE TRATA DE PERSONAS



COMITÉ DISCAPACIDAD MUNICIPAL



Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cerete – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			

ACTIVIDADES SOCIOEDUCATIVAS EN ZONA RURAL




 SIAU
 FORMATO DE ASISTENCIA
 SIAU 1.0 VERSION 01
 Código SIGCM-GCA-Rg-15

DIA 18
 MES Marzo AÑO 2026 HORA 8:30am LUGAR IPS Santa Teresa (Auditorio)

TEMA Curso de preparación para la maternidad y paternidad - Sistemas de apoyo disponibles en sesiones de 14 a 19 años.

NO	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELÉFONO	EPS	FIRMA
	Vanessa Alejandra Arango M.	505040222	3073445730	NPS	Vanessa Arango
	Guilherme Paula Pico	1049114896	3136653040	Mutual Ser	Guilherme Pico
	Diana Gema Góngora	105013916	30765914	Nueva EPS	Diana Gema G.
	Shirley Angelle Ilavimboza	1065458761	3106401877	COUSALUD	Shirley Angelle
	Wagner Carlos Hernández	103200225	3102202630	NPS	Wagner Carlos
	Maria Alejandra Fuentes	7004987562	3122672440	N.EPS	Maria Fuentes
	Marta Cabrera Jimenez	1064933160	3143019133	N.EPS	Marta Cabrera
	Wagner Soto Garzaaga Cuadra	10444402	313023023	Mutual Ser	Wagner Soto
	Talissa Paulina Miranda	11061072551	3143116674	N.EPS	Talissa Paulina
	Vanessa Carolina Martínez	11044937191	3127206551	Nueva EPS	Vanessa Carolina
	Marcel Mendez Medina	1064935296	3107591810	N.EPS	Marcel Mendez
	Deicy Santomero Ayala	1062607977	3139169196	N.EPS	Deicy Santomero


 SIAU
 FORMATO DE ASISTENCIA
 SIAU 1.0 VERSION 01
 Código SIGCM-GCA-Rg-15

DIA 25 MES Marzo AÑO 2026 HORA 8:00 LUGAR

TEMA Servicios de la E.S.E. asignación de citas, horario de atención y seguimiento.

NO	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	TELÉFONO	EPS	FIRMA
	Irene Borrero	50966511	3127358855	S total	Irene Borrero
	Andrea Jimenez Suarez	1064944204	3203911777	Nueva PS	Andrea Jimenez
	Amelia Linares	505449006		NPS	Amelia Linares
	Judith Jimenez	508447841	313632267	Mutual Ser	Judith Jimenez
	Shirley Góngora	35119129	3216771610	Mutual Ser	Shirley Góngora
	Yudis Padilla	1007522363	3115235561	Nueva EPS	Yudis Padilla
	Julia Antequera	1064977715	3126693977	Mutual Ser	Julia Antequera
	Sandra González	1003689440	3127367641	Nueva EPS	Sandra González
	Sandra Humada	302485721	3235274618	Nueva EPS	Sandra Humada
	Yaris Miteaga S.	700356028	3127077168	Mutual Ser	Yaris Miteaga
	Angela Guzmán	1129485534	312873125	Mutual Ser	Angela Guzmán
	Elda M. Pato	509322694	3053068180	Asja - Copi	Elda M. Pato
	Alfreda Soliharteen	4465707	3023636363	Mutual Ser	Alfreda Soliharteen
	Cyberlin Silva	4448754	3105122220	Mutual Ser	Cyberlin Silva
	Gustavo Prieto	1003022557	3128723595	Salud Total	Gustavo Prieto

Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
Cere te – Córdoba.

	SIAU		 modelo integrado de planeación y gestión			
	OFICIO	DIR.	1.0	VERSION	01	
		Código	SIGCM-GCA-Rg-15			



Martha Estella Padrón Padilla

Martha Estella Padrón Padilla
Profesional Universitario SIAU

**Calle 10 # 13-06 barrio La Esperanza Sede Administrativa. Correo: esecamuprado@yahoo.es
 Cerete – Córdoba.**