

INFORME DE GESTION PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD AÑO 2024.

1. PRESUPUESTO.

Se estructuró el presupuesto con ingresos estimados y gastos proyectados.

SERVILAB DEL SINU IPS S.A.S			
PRESUPUESTO PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DEL PPSS PARA EL AÑO 2024			
RECURSO HUMANO			
	Mensual	Anual	
Honorario responsable del SGC	1,000,000	12000000	
Otros sueldos	\$ 0	\$ 0	
Total recurso humano			\$ 12,000,000
PAPELERIA			
Papel	\$ 8,000	\$ 48,000	
Azetas	\$ 6,000	\$ 30,000	
Tinta de impresora	\$ 10,000	\$ 40,000	
Otros	\$ 10,000	\$ 120,000	
Total papeleria			\$ 238,000
CAPACITACIONES Y ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN			
Capacitaciones y socializaciones periodicas	\$ 200,000	\$ 200,000	
Actividades de divulgación y promoción	\$ 300,000	\$ 300,000	
Total capacitaciones			\$ 500,000
OTROS			
Otros gastos	\$ 50,000	\$ 600,000	
Total otros gastos			\$ 600,000
TOTAL PRESUPUESTO			\$ 13,338,000
ELABORADO POR:		REVISADO Y APROBADO PARA INCLUIR EN EL PRESUPUESTO ANUAL DEL	
NOMBRE: Ana Jaramillo Romano		NOMBRE: Luis Ramon Ramos Hernandez	

2. CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES.

Se estableció cronograma de capacitaciones para nuestros usuarios

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN- SG										
PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										
OBJETIVO GENERAL										
Potenciar las capacidades y competencias individuales, institucionales y profesionales de todo el personal que labora en SERVILAB DEL SINU IPS a través de las capacitaciones en los temas de mayor relevancia para la prestación de un servicio de salud con calidad, con el fin de generar oportunidades de desarrollo que promuevan el crecimiento laboral de nuestros profesionales.										
TEMA GENERAL	TEMATICA ESPECIFICA	DESCRIPCION DE LA POBLACION OBJETIVO	POBLACION OBJETIVO	DURACION [Horas]	IMPARTIDO POR	FECHA DE REALIZACION	NUMERO TOTAL DE PARTICIPANTES	INDICADOR DE ASISTENCIA	RECURSOS	OBSERVACIONES
1	Humanización en servicios de la salud - PPSS.	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de La IPS.	14	30 Minutos	Lider de SIAU	Aguila 14 de 2024	14	100%	"Económico. "Video Dra. "Suavida "Papel	
2	Deberes y derechos	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de La IPS.	4	30 Minutos	Lider de SIAU	Octubre 3 de 2024	4	100%	"Económico. "Video Dra. "Suavida "Papel "Faltaron	
3	Lavado de manos	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de La IPS.	38	30 Minutos	Lider de SIAU	Noviembre 8 de 2024	38	100%	"Económico. "Video Dra. "Suavida "Papel "Faltaron	
4	Política de Participación Social en Salud (PPSS) - Manual de funcionamiento	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de La IPS.	8	30 Minutos	Lider de SIAU	Noviembre 12 de 2024	8	100%	"Económico. "Video Dra. "Suavida "Papel	
5	Atención de salud y manejo de las emociones de información y comunicación	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de La IPS.	18	30 Minutos	Lider de SIAU	Diciembre 18 de 2024	18	100%	"Económico. "Video Dra. "Suavida "Papel "Faltaron	
Firma de quien revisó y aprobó el Programa										
Cargo	Responsable Encargado de Calidad				Cargo	Encargado				
Fecha	Enero 12 de 2024				Fecha	Enero 24 de 2024				

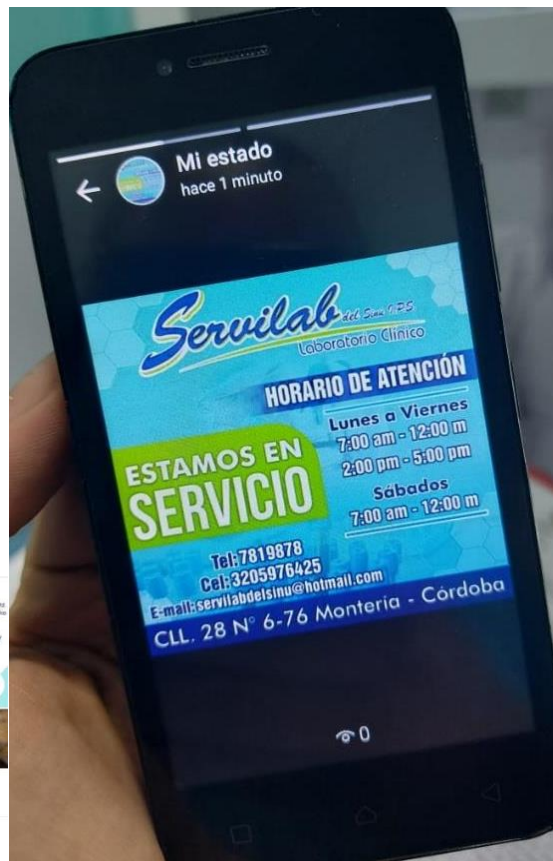
Se estableció cronograma de capacitaciones para nuestros colaboradores (cliente interno).

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN- IG										CÓDIGO: EYH-01-003
PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										REVISIÓN: 000000 PÁGINA 1 de 1
OBJETIVO GENERAL						AÑO 2024	INDICADOR DE RESULTADO O EVIDENCIA	XG-INTP/MD-1-000		
Fortalecer las capacidades y competencias individuales, colectivas y profesionales de todo el personal que labora en SERVILAB del SIM IPS a través de las capacitaciones en los temas de mayor relevancia para la prestación de un servicio de salud con calidad, con el fin de generar oportunidades de formación que promuevan el crecimiento laboral de nuestros profesionales.										
TEMA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO	POBLACIÓN OBJETO	DURACIÓN [Horas]	IMPARTIDO POR	FECHA DE REALIZACIÓN [dd/mm/aaaa]	NÚMERO TOTAL DE PARTICIPANTES	INDICADOR DE ASISTENCIA %	RECURSOS	OBSERVACIONES
1	Humanización en servicios de la salud - PPSS.	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	14	30 Minutos	Líder de SIAU	Aguila 14 de 2024	14	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
2	Lavado de manos	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	38	30 Minutos	Líder de SIAU	Noviembre 8 de 2024	38	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
3	Política de Participación Social en Salud (PPSS) - Manual de funcionamiento	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	4	30 Minutos	Líder de SIAU	Noviembre 12 de 2024	4	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
4	Atención de salud y manejo de las tecnologías de información y comunicación	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	18	30 Minutos	Líder de SIAU	Diciembre 18 de 2024	18	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel, Folletos.	
Firma de quien realizó y aprobó el Programa										
Cargo	Gerente Ejecutivo de Calidad				Cargo	Gerente				
Fecha	Enero 17 de 2024				Fecha	Enero 24 de 2024				

3. CRONOGRAMA DE CUALIFICACIÓN.

Se estableció cronograma de capacitaciones para nuestros usuarios

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN- IG										CÓDIGO: EYH-01-003
PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO										REVISIÓN: 000000 PÁGINA 02
OBJETIVO GENERAL						AÑO 2024	INDICADOR DE RESULTADO O EVIDENCIA	XG-INTP/MD-1-000		
Fortalecer las capacidades y competencias individuales, colectivas y profesionales de todo el personal que labora en SERVILAB del SIM IPS a través de las capacitaciones en los temas de mayor relevancia para la prestación de un servicio de salud con calidad, con el fin de generar oportunidades de formación que promuevan el crecimiento laboral de nuestros profesionales.										
TEMA GENERAL	TEMÁTICA ESPECÍFICA	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO	POBLACIÓN OBJETO	DURACIÓN [Horas]	IMPARTIDO POR	FECHA DE REALIZACIÓN [dd/mm/aaaa]	NÚMERO TOTAL DE PARTICIPANTES	INDICADOR DE ASISTENCIA %	RECURSOS	OBSERVACIONES
1	Humanización en servicios de la salud - PPSS.	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	14	30 Minutos	Líder de SIAU	Aguila 14 de 2024	14	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
2	Deberes y derechos	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	38	30 Minutos	Líder de SIAU	Octubre 3 de 2024	4	50% VALOR	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
3	Lavado de manos	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	38	30 Minutos	Líder de SIAU	Noviembre 8 de 2024	38	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel, Folletos.	
4	Política de Participación Social en Salud (PPSS) - Manual de funcionamiento	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	4	30 Minutos	Líder de SIAU	Noviembre 12 de 2024	4	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel.	
5	Atención de salud y manejo de las tecnologías de información y comunicación	Personal Asistencial, Operativo y Administrativo de la IPS.	18	30 Minutos	Líder de SIAU	Diciembre 18 de 2024	18	100X	Exámenes, Videos, Soporte, Papel, Folletos.	
Firma de quien realizó y aprobó el Programa										
Cargo	Gerente Ejecutivo de Calidad				Cargo	Gerente				
Fecha	Enero 17 de 2024				Fecha	Enero 24 de 2024				



6. INFORME DE PQRS.

Cada mes se elabora un reporte con los indicadores del informe de PQRS.



DOCUMENTO GENERAL

CODIGO: SIGC-MEC-Dg005

Matriz de indicadores del SIGC

EMISION: Agosto de 2022

VERSION: 02

AÑO 2024

Nombre del indicador: Quejas y Reclamos Parte Interesados

Definición:

Mide la satisfacción del cliente a partir de las quejas y reclamos presentados.

Tipo de indicador:

RESULTADO

Proceso:

Gerencial

Forma de calculo:

Numero de quejas y reclamos presentados en el mes

Componentes de la formula de calculo:

Numerador: Número de Quejas y Reclamos contestados oportunamente

Denominador: Numero de quejas radicadas

Unidad de medida: Porcentaje

Periodicidad: Mensual

Fuente de la medición:

Matriz de Quejas y Reclamos, correos y notificaciones del cliente, actores del entorno

Instrumento normativo/Referencia: N/A

Tendencia: Positiva

Responsable de la obtención y calculo:

Gerente

GRAFICA DE TENDENCIA

Gestion de PQR



DATOS

VARIABLES	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
NUMERADOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DENOMINADOR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ANALISIS DE RESULTADOS

Para el mes no se presentaron PQRS

Para el mes no se presentaron PQRS

Para el mes no se presentaron PQRS

Para el mes no se presentaron PQRS

Para el mes no se presentaron PQRS

(604) 781 9878 - 320 597 6425.
Calle 28 # 6 - 76 Barrio Chuchurubí.
Montería, Córdoba, Colombia.



7.2 Deberes y derechos.

Capacitación al personal de admisión, asistencial y usuarios en deberes y derechos.

	REGISTRO	CÓDIGO:	THU-Rg-01
	Asistencia a capacitaciones	VIGENCIA:	Octubre 2019
	UNIDAD FUNCIONAL		Talento Humano

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD – VERSIÓN I

TEMA (S): Socialización deberes y derechos de los pacientes	Formación – capacitación	Actividad - Socialización	☒
	Inducción	Reinducción	☐
	Entrenamiento	Re – entrenamiento	☐
	FECHA: 9 de octubre	HORA: 7:15 AM	
	LUGAR: Sala de espera - 2do piso	DURACIÓN: 20 minutos	
FORMADOR: Ana Macela - Edith Maltaga - Ana Jaramila			

N°	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	N° IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ÁREA	FIRMA
1	Nelly Trancos Arango				Nelly Trancos
2	Ignacio Gomez				Ignacio Gomez
3	Walter Fiercia				Walter Fiercia
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



7.3 LAVADO DE MANOS.

Capacitación al personal de admisión, asistencial y usuarios en el tema de lavado de manos, se realizó como incentivo la rifa de detalles como geles y jabones antibacteriales.

	REGISTRO		CÓDIGO:	THU-Rg-01
	Asistencia a capacitaciones		VIGENCIA:	Octubre 2019
			UNIDAD FUNCIONAL	
			Talento Humano	

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD – VERSIÓN I

TEMA (S): LAVADO DE MANOS / ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN PARA DISMINUIR LA PROPAGACIÓN DE ENFERMEDADES	Formación – capacitación	☒	Actividad - Socialización
	Inducción		Reinducción
	Entrenamiento		Re – entrenamiento
	FECHA: 8 de Noviembre 2024		HORA: 9:00 a.m
	LUGAR: Servilab del Saso		DURACIÓN: 20 minutos
	FORMADOR: Danyela Jaramillo / Tania Jerez		

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ÁREA	FIRMA
1	Angelica Martinez		Paciente	—	Angelica
2	Yvelis Sanchez		Paciente	—	Yvelis
3	Ana Cristina Noriega Vides		Paciente	—	Ana C. Noriega
4	Rosiris Maria Urbano C.		Paciente	—	Rosiris U.
5	Nataly Lopez Buenas		Paciente	—	Nataly Lopez
6	Jesly Melissa Cogollo Almanza		Paciente	—	Jesly Cogollo
7	Angela Maria Cumas Hoyos		Paciente	—	Angela Pames
8	Stephanie Pais Guzman		Paciente	—	Stephanie P.
9	Jeilin Patricia Perez Alcalá		Paciente	—	Jeilin Perez
10	Ana Paola Viloria Garcia		Paciente	—	Ana Viloria
11	Linda Florez Rojas		Paciente	—	Linda Florez
12	Sandrieth Florez Salgado		Paciente	—	Sandrieth Florez
13	Marcel Andica Sanchez		Paciente	—	Marcel Sanchez
14	Elisbeth Valdelamar Herrera		Paciente	—	Elisbeth
15	Aliciana Ruztrana Perez		Paciente	—	Aliciana



7.4 PPSS - MANUAL DE FUNCIONES SIAU.

Capacitación al personal de admisión, asistencial y usuarios en el tema de PPSS - política de participación social en salud y Manual de funciones SIAU, en el cual se realizó como incentivo la rifa de exámenes de muestras sanguíneas a un usuario.

 Servilab de Ecu 1982 S.A.S. <i>Resistencia con Calidad</i> Laboratorio Clínico	REGISTRO	CÓDIGO:	THU-Rg-01
		VIGENCIA:	Octubre 2019
	Asistencia a capacitaciones	UNIDAD FUNCIONAL	
		Talento Humano	

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD – VERSIÓN I

TEMA(S): POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – MANUAL DE FUNCIONES SIAS	Formación – capacitación	X	Actividad - Socialización	
	Inducción		Reinducción	
	Entrenamiento		Re – entrenamiento	
	FECHA: 12 Noviembre 2021		HORA: 8:15 am	
	LUGAR: Servilab del Sinc		DURACIÓN: 40 minutos	
FORMADOR: GITHA MELTREA / Ana Madera				

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ÁREA	FIRMA
1	Yildes Mercado de Ayala		Paciente	—	Yildes Mercado
2	Patiana España Herrán		Acompañante	—	Patiana España
3	Isaac tangarife		Paciente	—	Isaac tangarife
4	Fanny Beltran R.		Paciente	—	fanny B.
5	Dña Rosa Cefu Cordero		Docente Univ	Asistencial	Rosa C.
6	Ana Teresa Madera Ilorente		Aux. Lab	Toma de Muestra	Ana Madera
7	Edulito Martinez Samalaz		Aux. Lab	Toma de Muestra	Edulito
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					



REGISTRO		CÓDIGO:	THU-RG-01		
Asistencia a capacitaciones		VIGENCIA:	Octubre 2019		
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD - VERSIÓN I		UNIDAD FUNCIONAL	Talento Humano		
TEMA(S): Acceso a los servicios de salud y manejo de las tecnologías de información y comunicación en salud					
Formación - capacitación ☒ Actividad - Socialización ☐ Inducción ☐ Reinducción ☐ Entrenamiento ☐ Re-entrenamiento ☐		FECHA: 18 de octubre HORA: 7:30 am LUGAR: Servilab del Sinú DURACIÓN: 20 minutos FORMADOR: Daniela Caramillo Caraballo			
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	Nº IDENTIFICACIÓN	CARGO	PROCESO/ÁREA	FIRMA
1	Julieth Diaz Martinez		Paciente		Julieth Diaz
2	Yenis Rodriguez Al.		Paciente		Yenis Rodriguez
3	JUAN MARTINEZ FLORES		Paciente		Juan Martinez
4	Bibiana Jimmillo J.		Paciente		Bibiana Jimmillo
5	Jorge Ruiz		Paciente		Jorge Ruiz
6	Wiviana paternina		Paciente		Wiviana P
7	Ana Teresa Hadera Florente		Aux. Lab	Toma de muestra	Ana Hadera
8	Edilberto Martinez Sanchez		Aux. Lab	Toma de muestra	Edilberto
9	Ignacio Parra Castro		Paciente	Atención	Ignacio Parra
10	Daniela Andrea Caramillo Caraballo		Estudiante		Daniela Caramillo
11					
12					
13					
14					
15					

Página 1 de 1

8. NO APLICA - PYP.

9. NO APLICA - PYP.

10. CANALES DE ATENCIÓN.



(604) 781 9878 - 320 597 6425.

Calle 28 # 6 - 76 Barrio Chuchurubí.

Montería, Córdoba, Colombia.