| ACTA No. 4145.020.14.82.67 | FECHA: | 28/mar/2025 |
|---|---|---|
| | HORA INICIAL: | 10:30 am |
| OBJETIVO: Realizar capacitación en los Lineamientos para la medición de la percepción o nivel de satisfacción de los usuarios - Secretaría de Salud Pública. | HORA FINAL: | 11:45 am |
| | LUGAR: Escuela de Salud Pública – Universidad del valle, Salón 7 | |

ASISTENTES: Marlly Parra – Contratista, Maricela Valencia - Contratista, Mirlelly Torres - Contratista "Ver listado de Asistencia"

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida
2. Desarrollo
3. Cierre

DESARROLLO:

1. Bienvenida

Siendo las 10:30 am, la contratista Mirlelly Torres del subgrupo de salud mental y convivencia de la Secretaría de Salud Distrital, dio inicio y apertura dando un saludo y agradecimiento a todos los contratistas del subgrupo antes nombrado presentes en dicha capacitación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner

2. Desarrollo de la capacitación

La contratista Mirlelly Torres, liderando la capacitación explicó cuál es el objetivo de realizar las encuestas de satisfacción explicando el propósito que es la de asegurar una gestión pública, eficiente, transparente y participativa al servicio de sus grupos de valor, la Alcaldía, a través de la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, establece herramientas de medición para evaluar la percepción o nivel de satisfacción frente a la calidad de los servicios y trámites ofrecidos por cada organismo, mediante sus canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito.

Continuando con la capacitación la contratista Mirlelly Torres, se refirió que, la Secretaría de Salud Pública en función de dar cumplimiento a una de las actividades asociadas a la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano genera los siguientes lineamientos para medir la percepción de los usuarios frente a la atención y la satisfacción de los servicios ofrecidos por el organismo a través de los diferentes canales, incluyendo los nuevos trámites y servicios.

1- Responsabilidades: Líder del proceso / Servidor público o contratista designado: Garantizar la aplicación de las encuestas estandarizadas (electrónica o física) en los escenarios dentro y fuera del organismo donde se difundan y pongan a disposición de los grupos de valor los servicios y trámites ofrecidos y las actividades tales como: ■ Encuestas de Satisfacción Encuesta de Asesorías Encuesta Auditorías / Supervisión Encuesta Capacitación Encuesta de Eventos Encuesta de Reuniones Encuesta Atención en el Centro de Zoonosis Satisfacción del Usuario sobre el Producto Entregado.

   La contratista Mirlelly Torres informó que en salud publica solo se debe utilizar las encuestas de satisfacción con los usuarios externos, las siguientes:

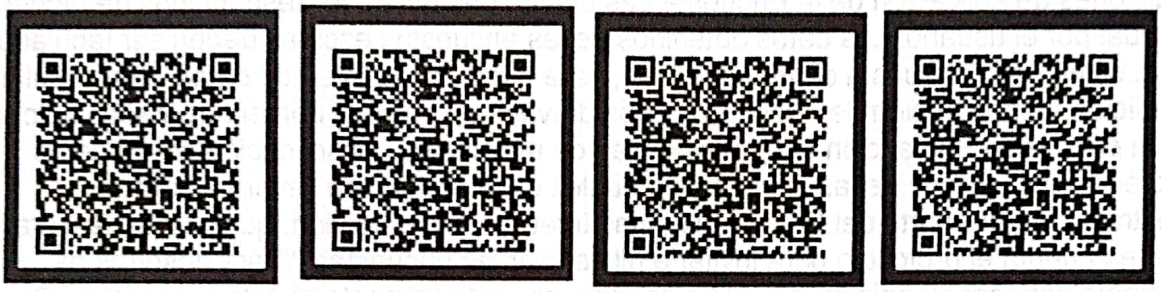
   ENCUESTAS DE SATISAFACCIÓN:

   - Asesoría – (son asistencias técnicas)
   - Capacitación
   - Eventos
   - Reunión

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner



ENCUESTAS DE PERCEPCION

- Atención al usuario por canales no presenciales (solo aplica para la línea 106)

Continuando con la capacitación la contratista Mirlelly Torres, informó que para las articulaciones no se realiza encuestas de satisfacción; existe dos maneras de realizar las encuestas de satisfacción que a continuación se relacionan:

Ingresar las encuestas físicas a la herramienta dispuesta en el Sistema Integrado de Gestión - SIG cuando se recolecten los datos manualmente, asegurando la transferencia textual de los resultados suministrados por el usuario. Se debe realizar el análisis de los resultados con su grupo de trabajo, estableciendo acciones correctivas, preventivas o de mejora, según el resultado de la medición de satisfacción de los grupos de valor, conforme la base de datos suministrada por el grupo Sistemas integrados de gestión.

1- Disponibilidad de las encuestas Institucionales. Los formatos de encuesta para la medición de la satisfacción y percepción del usuario se encuentran disponibles el siguiente link en DARUMA: https://sig.cali.gov.co/app.php/staff/portal/tab/13
Donde se podrá realizar la descarga de los formatos para diligenciar en físico, acceder a los link de los formatos de encuesta para diligenciar en línea y descargar los códigos QR para compartir con el usuario y diligenciar en línea.

2- Definición de la muestra para la aplicación de encuestas Asumiendo que la población se comporta como una distribución normal, se deben garantizar como mínimo según el número de población para tener un nivel de confianza del 95% el número mínimo de encuestas a aplicar debería ser al menos al 30% del total de asistentes a la actividad.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner

3- Condiciones de aplicación de la Encuesta Las encuestas deben ser respondidas de manera individual por el usuario. Los datos obtenidos de las encuestas escritas deben ser tabulados en la URL o link de la encuesta correspondiente, para alimentar la base de datos. Si el resultado de la medición de percepción de nuestros grupos de valor es en gran porcentaje insatisfactorio, se deberá establecer una acción correctiva o plan de mejora. La consolidación de los datos elaboración del informe de las encuestas globales de la entidad se llevará a cabo trimestralmente por parte del Equipo Sistemas Integrados de Gestión, quien lo socializará. Tener en cuenta el protocolo para invitar a diligenciar las encuestas: "Para nosotros es importante conocer su opinión con el fin de mejorar continuamente nuestros servicios. Por lo anterior, le invitamos a diligenciar la encuesta de percepción, a la que podrá ingresar a través del siguiente enlace:

4- Drive de soportes de encuestas realizadas en físico (escaneadas)-2024 Drive de soportes de encuestas realizadas en físico (escaneadas)-2024

Con el fin de dar cumplimiento a uno de los lineamientos impartidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, toda aquella encuesta que es aplicada en formato físico, además de ser registrada en el link correspondiente para alimentar la base de datos y poder evaluar la percepción de los usuarios frente a las actividades realizadas, también es necesario realizar el escaneo de las mismas y hacer el cargue de la evidencia en una carpeta en el drive compartida con los responsables de hacer seguimiento a esta labor. Link carpeta en drive compartido: https://drive.google.com/drive/folders/1qiGSxRxCOKTLz26vZwlc2zLSPEtGlrzF.

Con el propósito de fortalecer la eficiencia administrativa y apoyar la estrategia "Cero Papel", se debe promover el registro de las encuestas a través de las herramientas virtuales habilitadas. Se recomienda que cada grupo de trabajo responsabilice al funcionario que tenga el rol de Referente de Calidad con el fin de implementar y hacer seguimiento a estos lineamientos.

3. Cierre:

Siendo las 11:45 pm, se dio por terminada la capacitación con la participación de 17 mujeres, 6 hombres, para un total de 23 personas.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNIÓN

| QUÉ HACER | RESPONSABLE | FECHA COMPROMISO |
|---|---|---|
| Realizar el acta | Mirlelly Torres | 28/mar/2025 |

Firmas (responsables)

MIRLELLY TORRES
Contratista
Subgrupo de Salud Mental y Convivencia
Secretaría de Salud

CARLOS EDUARDO AMPUDIA
Contratista
Subgrupo de Salud Mental y Convivencia
Secretaría de Salud

Nota: Se anexa listado de asistencia compuesto por dos (2) folios.

Elaboró: Mirlelly Torres - Contratista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su copia, alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Powered by CamScanner

| ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI<br>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN<br>GESTIÓN DOCUMENTAL | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)<br><br>LISTADO DE ASISTENCIA | MAGT04.03.P003.F007 | |
|---|---|---|---|
| | | VERSIÓN | 002 |

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.020.14.82.67

| | |
|---|---|
| FECHA: | 28/mar/2025 |
| HORA INICIAL: | 10:30 am |
| HORA FINAL: | 11:45 am |
| LUGAR: | Escuela de Salud Pública – Universidad del Valle – salón No. 7. |

OBJETIVO: Realizar capacitación en los lineamientos para la medición de la percepción o nivel de satisfacción de los usuarios – Secretaría de Salud pública

**ASISTENTES**

| N° | Nombre | Organismo/Entidad | Teléfono | Correo Electrónico | Firma |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Juan Sebastian Salas Marin | SDS - SM | 3233627030 | juansm9001@gmail.com | |
| 2 | Jose David Meza | SDS - SM | 3146053332 | josedavidmezacamilo@gmail.com | |
| 3 | Jefferson Gonez | SDS - SM. | 3108465155 | [illegible] | |
| 4 | Carlos Ampudia | SDS - SM | 3147741423 | campudia26@gmail.com | Carlos Ampudia |
| 5 | German Castro Aguilar | SDS - SM | 3174935379 | germansds.spa@gmail.com | |
| 6 | Yesika Mera | SDS - SM | 3159998782 | yesika.mera@caligov.co | |
| 7 | Marlly Paira J. | SDS - SM | 3223065104 | marllyPaira@egmail.com | Marlly Paira. |
| 8 | María Camila Betancourt | SDS - SM | 3163291215 | maría.camila.betancourt@correounivalle.edu.co | |
| 9 | Natalia Bermeo Arroyo | salud mental. | 3136477727. | nabermeoa@[illegible]mail.com | Natalia Ber |
| 10 | Angelica Maria Rengifo | salud mental | 3155300759 | angelicarengifo10@hotmail | |
| 11 | Maria Isabel Mendez | SDS - Salud Mental | 3155209118 | mariaisabelmendezpsg@egm | Ma. Isabel M |
| 12 | Lina Maria Alvarez Q. | SDS - Salud mental | 3122593371 | lina.alvarez@caligov.co | |
| 13 | Luisa Fernanda Cortes | SDS - SM | 3188500217 | luisacortes0908@gmail.com | |
| 14 | Doris Adriana Viáfara H | SDS - SM | 3226791052 | dorisviafara2@gmail.com | Doris Adriana |
| 15 | Maricela Valencia Z | SDS SM | 3156224492 | VZM1097@gmail.com | V2 |
| 16 | Monica Quiñonez Virgen | SDS - SM | 3108985049 | monicaq018@gmail.com | |
| 17 | Stefania Hernandez | SDS - SM | 3158702923 | stefania1092@Gmail.com | |
| 18 | Vanessa Viveros | SDS - SM | 3183776978 | VanessaViveros1@gmail.com | |

Propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner

| ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI<br>GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACIÓN<br>GESTIÓN DOCUMENTAL | MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)<br>LISTADO DE ASISTENCIA | MAGT04.03.P003.F007<br>VERSIÓN: 002 |
|---|---|---|

ACTA DE REUNIÓN N° 4145.020.14.02.67

FECHA: 28 / mar / 2025
HORA INICIAL: 10:30 am
HORA FINAL: 11:45 am
LUGAR: Escuela de Salud Pública - Universidad del Valle - salón No.7

OBJETIVO: Realizar capacitación en los lineamientos para la medición de la percepción a nivel de satisfacción de los usuarios – Secretaría de Salud pública.

**ASISTENTES**

| N° | Nombre | Organismo/Entidad | Teléfono | Correo Electrónico | Firma |
|---|---|---|---|---|---|
| 19 | Claudia Yarda Sana | SDS. Salud Ment | 3104620936 | Smclaudia2024@gmail.com | |
| 20 | Eliana A. Angulo S | SDS. S. Mental | 3502475220 | easinisterra@gmail.com | Eliana A S. |
| 21 | Yadhira Cardona | SDS. S-mental | 3217668309 | yadhira.cardona@cali.gov.co | |
| 22 | Hilda Toro | SDS Salud Mental | 3155751166 | mitoalto@hotmail.com | |
| 23 | Elcias Varela | SDS S. mental | 3148794130 | elcias.varela@gmail.com | |

Propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Powered by CamScanner