

	PROGRAMA DE CAPACITACION A COLABORADORES
DEFINIR PROGRAMA DE CAPACITACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD	AGOSTO 3 DE 2022

Programación de capacitación al personal de Oral Expert sobre Política de Participación ciudadana.

1. OBJETIVOS.

Lograr que el personal de Oral Expert comprenda y aplique los conocimientos sobre Derechos y Deberes en Salud, Participación y atención al usuario, PQRS y Asociación de Usuarios.

2. ALCANCE.

El programa de capacitación se ha establecido para brindar conocimiento claro y preciso al personal Administrativo y asistencial de Oral Expert

3. DEFINICIONES.

- **POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA.** Es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud
- **PQRSD.** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- **SISTEMA PQRS.** es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia del servicio-
- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.
- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.
- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.
- **DERECHOS Y DEBERES.** Los **derechos** son todos los mecanismos legales que protegen a los individuos. Los **deberes** son las obligaciones que deben cumplir para poder ejercer sus **derechos**.

4. PROGRAMACION.

CAPACITACION	TEMAS	MES
POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	QUE ES, OBJETIVOS, DEFINICIONES, MARCO NORMATIVO.	ENERO
SISTEMA PQRS	DEFINICIONES, NORMATIVIDAD, DIRECCIONAMIENTO	MAYO
ATENCION AL CLIENTE	QUE ES, ESTRATEGIAS Y PROTOCOLOS	MARZO
ASOCIACION DE USUARIOS	DEFINICION, OBJETIVOS, DIVULGACION.	ENERO