

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN	
			Código: IAU-PCI-FR-002	
	MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
				Fecha: 14/02/2024

FECHA	27-12-2024	HORA INICIO	03:00 PM	HORA FIN	04:00 PM
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	Consultorio # 1		
RESPONSABLE:	Erisnelis Ríos Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Informe de satisfacción del usuario Informe de Pqrs Reconocimiento a los miembros de alianza de usuario				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quórum
2. Instalación.
3. Lectura del acta anterior
4. Seguimiento y verificación de planes de acción anterior pactados.
5. Desarrollo de la reunión
6. Planes de Acción
7. Conclusiones
8. Firmas de los asistentes

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en la oficina de SIAU de la Ipsi Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los veintisiete (27) días del mes de diciembre del 2024, siendo las 03:00 P.m. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité. toma la palabra Erisnelis Ríos Zapata auditora líder de SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Compromisos de acta reunión anterior

Hallazgo	Cumplido	No cumplido	Observaciones
Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas		No	Pacientes quienes fueron valorados, pendiente entrega del suministro de lentes.

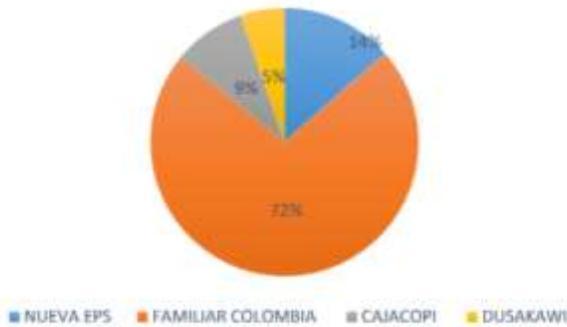
Durante el mes evaluado, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

A cohorte del cuarto trimestre se aplicaron 319 encuestas de satisfacción a los usuarios que consultaron la IPSI, de la siguiente manera. Durante los meses evaluados, se desarrolló la aplicación de una metodología directa y personalizado

en contacto directo con los usuarios, estableciéndose su nivel de satisfacción, lo que permitirá, a partir del análisis de los resultados, obtener conclusiones que aporten a la generación de acciones de mejoramiento continuo en la calidad en la prestación de los servicios.

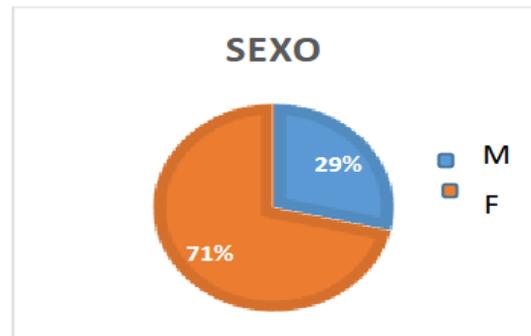
se identificó a 319 encuestados, cifra que representa el 72 % de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 14% Nueva Eps, 9% Eps Cajacopi, y por ultimo Dusakawi con un 5%. (ver gráfico 1).

SEGURIDAD SOCIAL



La distribución de la población encuestada según su sexo presento ligeras diferencias en la información obtenida. La mayoría de los afiliados encuestados son del sexo femenino con un 71% y el 29% son masculinos de la población (ver grafica 2)

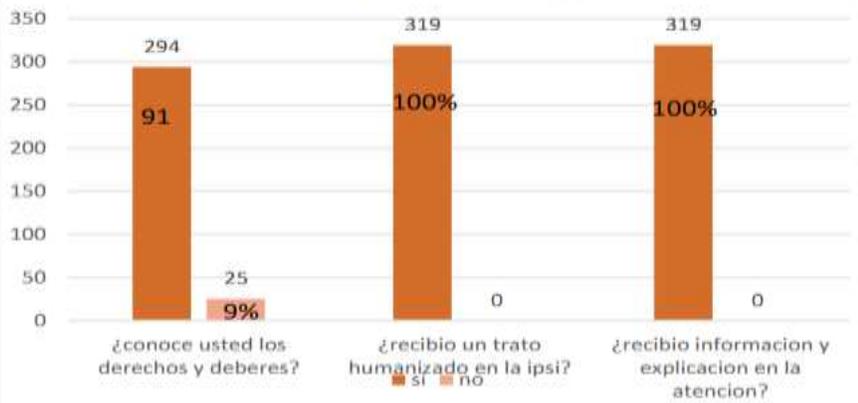
SEXO



Los aspectos evaluados

por medio de la encuesta de satisfacción corresponden a la información suministrada por los usuarios: conoce usted los derechos y deberes, recibió un trato humanizado por parte del profesional, y si recibió información y explicaciones durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

ASPECTOS EVALUADOS



durante la atención donde se presta el servicio. (ver en grafica 3)

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-002
			Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 14/02/2024

El 91% de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 9% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana. Por otra parte, La totalidad de los pacientes dicen que si han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ipsi está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud. Por último los pacientes encuestados dicen que si recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. No obstante, el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones de cuidado y prescritas por el profesional de la salud.

SATISFACCION DE USUARIOS IPSI KOTTUSHI SAO ANAA

De 319 usuarios encuestados se evidencia que la satisfacción global es del 42 % es muy buena con 134 usuarios, con respecto a los servicios de salud que ha recibido es buena con el 58% que corresponde a 184 usuarios encuestados y 1 usuario encuestado califico su experiencia como regular arrojando como porcentaje 0 %. (ver grafica 4)

Grafica 4.



La atención global que ha recibido a través de la Ipsi es muy buena, se interpreta que en general el servicio prestado es bueno desde el punto de vista de los usuarios, motivo por el cual se busca mantener el nivel de satisfacción global en la prestación de los servicios de salud

Grafica 5.



El 100% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi KottushiSao Ana, esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido buena. (ver en grafica 5)

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-002
			Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Fecha: 14/02/2024

Por otra parte, se evidencia que de 319 usuarios encuestado se observa que el 100% de los pacientes dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios. (ver grafica 6)



Los pacientes dicen que SI volverían a recibir los servicios de la Ipsi porque le gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud.

De acuerdo, a los 319 encuestados se observa que el 53% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es bueno, el 45% opinó que era excelente, mientras el 2% califico como regular el tiempo de espera paras ser atendido. Ver en grafica 7



La mayoría de los pacientes califican como bueno el tiempo de espera para ser atendido. nLo que queremos es que el 100% este satisfecho con el tiempo de espera en la atención

Socialización de Pqrs

El presente informe evidencia el reporte de los "PQRS de la Ipsi Kottushi Sao Anaa", presentadas en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2024, cuyo objetivo es dar cumplimiento al sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, establecidos inicialmente por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2515 de 2018 la cual fue derogada por el artículo 10 de la Resolución 497 de 2021. A la fecha, tales criterios se encuentran regulados y citadas en la resolución del año 2021 los pormenores de estos pueden ser consultados en el anexo técnico de dicha resolución.

Clasificados de la siguiente manera:

Tipología de requerimiento	# de formatos encontrados
Queja	2
Reclamo	0
Felicitación	1
Sugerencia	0
Petición	0
Otra	0
Total	3

En el análisis de la información se evidencia que, durante los meses de octubre, noviembre y diciembre se evidenciaron un total de 2 quejas en donde: 1 de ellas fueron dirigidas para agendamientos de citas especializadas (resuelto), 1 para agendamento de cita medicas a través de las líneas telefónicas (resuelto), y una felicitación por la calidad humana y prestación de los servicios de salud. Esto para un total de 3 Pqrs



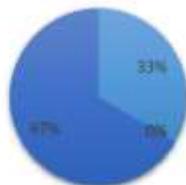
Por tanto, en cuanto al porcentaje se cataloga en el primer lugar quejas con 67%, seguidamente de felicitaciones con un 33% lo cual ratifica que, en medio de las dificultades, se trabaja arduamente para que los servicios de atención sean de calidad, oportuna y eficaz y es motivación completa para seguir trabajando en cuanto a las dificultades que se catalogan como quejas y buscar una mejor solución y de este modo lograr un estándar de calidad.

Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la PQRS	# de formatos
Medicina general o especializada	1
Farmacia	0
Odontología	0
Toma de muestra o laboratorio	0
otro	2
TOTAL	3

En relación con el origen de servicio donde se interpone el PQRS se evidencia que la categoría "Medicina general o especializada" tiene un total de 1 pqrs lo cual quiere decir que abarca la especialidad odontología especialidad, seguidamente "otro" como agendamento de citas médicas por las líneas telefónicas y por ultimo una felicitación por la calidad humana de los profesionales y el servicio en general. con un total de 3 Pqrs

Dependencia: origen de servicio donde se interpone la pqrs



■ Medicina general o especializada ■ Farmacia
■ Odontología ■ Toma de muestra o laboratorio
■ otro

Lo cual da a entender que el 67 % del origen de servicio se clasifica en la categoría “otros” mientras que el otro 33% se entabla en medicina especializada. Por tal razón se puede definir que la dependencia con mayor recepción de pqrs en este caso fue el requerimiento “otro”. Es de vital importancia no solo el seguimiento de los pqrs sino tomar las sugerencias, quejas o reclamos para adelantar el proceso correspondiente y dar una pronta solución a las dificultades de manera oportuna.

Acciones a mejorar

- ▮ Brindar capacitaciones al equipo interdisciplinario respecto a las atenciones oportunas y optimas a los usuarios que ingresan a la Ipsi
- ▮ Realizar socialización con el equipo involucrado respecto a las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para que sean tenidas en cuenta al momento de aplicar acciones de mejora que permita no solo la atención de calidad sino aplicar el sentido de pertenencia y calidad humana.
- ▮ Atender y responder los correos de reportes PQRS e informar por ese mismo medio los avances conseguidos.

Por último, se da reconocimiento a los miembros de usuarios por su compromiso de asistir a las reuniones programadas.

**ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA****DESCRIPCIÓN**

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

PLAN REFERENTE A:**PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ. COMPROMISOS**

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Quejas interpuestas presentadas que están abiertas del tercer trimestres que estén cerradas	Dar respuesta oportuna a las Pqrs	Trabajo social	05-enero-2024
2	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	05- enero-2025
3	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	Mensual
4	Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	Trabajo social	Mensual
3	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ALIANZA DE USUARIOS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-003
			Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: PARTICIPACION CIUDADANA INSTITUCIONAL	Fecha: 19-09-2023

CRONOGRAMA DE REUNIONES DE ALIANZA DE USUARIO 2024

FECHA	HORA	TEMATICA	ACTIVIDAD	RECURSO	RECURSO HUMANO	DIRIGIDO PARA
16/02/2024	10:00 am	CONFORMACION DE ALIANZA DE USUARIOS	SOCIALIZACION DEL TEMA	ACTA DE PARTICIPACION FIRMAS	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
06/03/2024	10:00 am	PARTICIPACION SOCIAL	VIDEO DE PARTICIPACION CIUDADANA	ACTA DE PARTICIPACION	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
30/03/2024	10:00 am	PORTAFOLIO DE SERVICIO, TRABAJO SOCIAL RUTA DE ATENCION 3280 – SOCIALIZACION INFORME TRMESTRAL PQR	SOCIALIZACION DEL TEMA	FIRMAS	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
27/04/2024	10:00 am	DIA DE LOS NIÑOS – INCENTIVAR CULTURA DE PROMOCION Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERES EN SALUD PUBLICA	CELEBRACION Y ENTREGA DE FOLLETOS	ACTA DE PARTICIPACION	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
13/05/2024	09:12 AM	DIA DE LAS MADRES CULTURA DE PROMOCION Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES DE INTERES EN SALUD PUBLICA	CELEBRACION Y ENTREGA DE FOLLETOS	FIRMAS	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
25/05/2024	10:00 am	DEBERES Y DERECHOS – SALUD MENTAL – SOCIALIZACION TRIMESTRAL PQRS	SOCIALIZACION DEL TEMA	ACTA DE PARTICIPACION	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
29/05/2024	10:00 am	ATENCION PREFERENCIAL SOCIALIZACION TRIMESTRAL PQRS	SOCIALIZACION DEL TEMA	FIRMAS	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS
29/06/2024	10:00 am	TRATO DIGNO -SOCIALIZACION INFORME PQRS FERIA DE SERVICIOS	SOCIALIZACION DEL TEMA - FERIA DE SERVICIOS	ACTA DE PARTICIPACION	COORDINACION SIAU	COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS

TRABAJADOR SOCIAL

Elaborado por: YULIANA ARANGO	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor de Apoyo Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023	Fecha: septiembre 2023