



ACTA DE COMITÉ

Código
KSO-PPFR-01
Versión
01

TIPO DE COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIO

Acta # 001

Fecha: 29/04/2025

Lugar: IPSI KOTUSHI SAO ANA >A

Cede MI SALUD
ALBANIA

OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Capacitar a los miembros de la alianza de usuarios sobre sus funciones, sus derechos y deberes, participación social y el portafolio de servicios como miembros de la asociación para que de este modo puedan ejercerlas dentro de la alianza y la comunidad de la IPSI KOTUSHI SAO ANA >A cede Albania

ORDEN DEL DÍA.

Palabra de bienvenida por parte de la coordinadora

Intervención sobre los temas tratados.

Preguntas e inquietudes

Palabras de agradecimiento

DESARROLLO

se da inicio con una cordial bienvenida a los miembros de la alianza de usuarios, continuamos a desarrollar la temática detalladamente.

Deberes de la asociación de usuarios.

1. Asistir oportunamente a reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general.
2. Participar activamente en las deliberaciones y votar con responsabilidad y transparencia.
3. Participar activamente en los planes y programas acordados por la asociación de afiliados y usuarios.
4. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la asociación de afiliados y usuarios, así como las disposiciones legales que rigen la materia.
5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la asociación de afiliados y usuarios, representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación.
6. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar en la plenaria de la MAPAR, los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido.
8. Mantener actualizados sus datos personales.
9. Proponer iniciativas de trabajo a los representantes.

Derechos de la asociación de usuarios.

1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la asociación de afiliados y usuarios

2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y en las instancias en las cuales actúa en calidad de Representante.
3. Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de la Asociación y solicitar informes sobre las actuaciones, no sólo de los colaboradores a nivel administrativo, sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado por la asociación de afiliados y usuarios y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes dentro de los términos que contempla la normativa vigente.
5. Recibir información oportuna sobre las actividades, eventos desarrollados o programados por la asociación de afiliados y usuarios.
6. Solicitar y acceder a información trimestral del consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de IPS kottushi, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

La participación social en salud es el derecho de los ciudadanos a intervenir en la toma de decisiones sobre el sistema de salud. Esto incluye la planificación, la atención, el tratamiento, la política y la gestión.

La participación social en salud tiene los siguientes objetivos:

- Fortalecer el modelo de salud y las instituciones
- Empoderar a la ciudadanía y a las organizaciones sociales en salud
- Mejorar la calidad, oportunidad y acceso a los servicios de salud
- Construir un sistema de salud más inclusivo y resolutivo

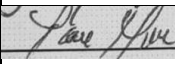
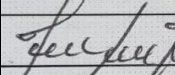
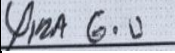
Portafolio de servicios

Se empieza atender 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm, tenemos atención en Medicina general, Medicina interna, Odontología, Pediatría, Ginecología, enfermería y toma de muestras.

Se hace un breve recuento de lo que es una alianza de usuarios, concientizando a los usuarios de la importancia que tiene de participar en esta, para que ellos expongan sus necesidades, expectativas haciendo énfasis en que ellos son el vínculo entre la comunidad y la institución, se firma y se da por terminada a las 4:30 pm, dando las debidas recomendaciones sobre el protocolo de covid-19

COMPROMISOS

Los miembros de la alianza de usuarios tienen el compromiso de velar por el bienestar de la familia, el de la sociedad y demás usuarios, también el de asistir a las reuniones mensualmente.

NOMBRE	IDENTIFICACION	TELÉFONO	FIRMA	CARGO
YESENIA MONTERO	56059492	3162830546		Presidente
IDEL F. VENCE	17972435	3162765983		Secretario
YIRA GONZALEZ	26139499	3116022131		Tesorero
CATALINA	25868772	3166787432		Vicepresidente



Kottuchi San Ana

UNIDAD DE ASISTENCIA ANTONES EDUCATIVAS
INDIVIDUAL FAMILIAR / COLECTIVA

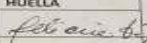
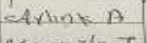

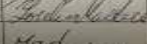


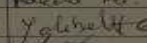
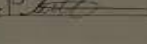



MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PEI-FR-005
Versión: 1
Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO: LA GUAJIRA MUNICIPIO: ALBANIA LUGAR: San de espeda FECHA: 24-04-2025

TEMA: Planificación familiar

OBJETIVO/ACCIÓN EDUCATIVA: Brindar a los usuarios conocimientos y herramientas para tomar decisiones libre, responsable e informada, sobre cuidado y bienestar hijo tener promoviendo salud y bienestar

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	N° IDENTIFICACION	EPS	TELÉFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Elvira Díaz	40332001		N EPS	3233284157	
2	Arlinck Amuña	106422163		N EPS	3122001720	
3	Margarita Izcana	621299890		Nueva eps	3104257073	
4	Yolima Padilla	48935848		Nueva eps	3135562124	
5	Isabel Madera	PSTT	6906940	Nueva Eps	3056383445	
6	Maria A Diaz	1006334223		Nueva EPS	3127084466	
7	Yelitza fernandez	5030121		Nueva EPS	3128199279	
8	Luz Mild Oudry	21658178		Nueva EPS	3106926744	
9	Marcos Martore	11980832		Nueva EPS	300221154	
10	Yohanny Gonzalez	561089251		Nueva EPS	3236279253	
	Lucia D. R.	40501306		Nueva EPS	3184633042	



MACROPROCESO: MISIONAL		PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	DESCRIPCIÓN Código: IAU-PCJ-FR-005 Versión: 1 Fecha: 14/02/2024
------------------------	--	--	--

DEPARTAMENTO	LA GUAJIRA	MUNICIPIO	ALBANIA	LUGAR	Sala de espera	FECHA	24-04-25
TEMA:	Prevención de adicción de sustancias psicoactivas						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Prevenir el consumo de sustancias promoviendo estilo de vida saludable y la toma de decisiones informada.						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DE DOCUMENTO	N° IDENTIFICACION	EPS	TELEFONO	FIRMA Y/O HUUELLA
1	Damaris Lopez	Cedula	27028714	DUSA PAW	3502995163	<i>[Signature]</i>
2	Lissette Flores	Cedula	64870125	ANNO WUYU	3205067557	<i>[Signature]</i>
3	Yanis Fustalva	Cedula	57424476	Nueva EPS	3116861702	<i>[Signature]</i>
4	Taluvia Prada	Cedula	40432256	NUEVA EPS	3205850224	<i>[Signature]</i>
5	Maria Carabba	Cedula	1007610010	Nueva EPS	3165308119	Maria Carabba
6	Cindy Mendez	Cedula	1003714390	NUEVA EPS	3279159751	Cindy Mendez
7	Sebastian Hernandez	Cedula	1006916719	Nueva EPS	3218962246	<i>[Signature]</i>
8	Yudis montes	Cedula	3886079	No EPS	3106803228	Yudis M
9	Yoliana andrea B	CC	112406124	N EPS	320405324	Yoliana B
10	LEANIS ARCON A	CEPULA	1120739320	NUEVA EPS	3008913015	<i>[Signature]</i>

	ACTA DE COMITÉ	Código KSO-PPFR-01 Versión 01
---	-----------------------	--

TIPO DE COMITÉ DE ALIANZA DE USUARIO	
Acta # 001	Fecha: 25/02/2025
Lugar: IPSI KOTUSHI SAO ANA >A	Cede Villanueva

OBJETIVO DE LA REUNIÓN
<p>Capacitar a los miembros de la alianza de usuarios sobre sus funciones, sus derechos y deberes, participación social y el portafolio de servicios como miembros de la asociación para que de este modo puedan ejercerlas dentro de la alianza y la comunidad de la IPSI KOTUSHI SAO ANA >A cede Villanueva</p>
<p>ORDEN DEL DÍA. Palabra de bienvenida por parte de la trabajadora social Intervención sobre los temas tratados. Preguntas e inquietudes Palabras de agradecimiento</p>
DESARROLLO
<p>se da inicio con una cordial bienvenida a los miembros de la alianza de usuarios, continuamos a desarrollar la temática detalladamente.</p> <p>Deberes de la asociación de usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asistir oportunamente a reuniones, sesiones protocolarias y convocatorias en general. 2. Participar activamente en las deliberaciones y votar con responsabilidad y transparencia. 3. Participar activamente en los planes y programas acordados por la asociación de afiliados y usuarios. 4. Conocer y cumplir los estatutos y reglamentos de la asociación de afiliados y usuarios, así como las disposiciones legales que rigen la materia. 5. Custodiar y resguardar el buen nombre de la asociación de afiliados y usuarios, representarla con dignidad y ética cuando le corresponda por designación o delegación. 6. Cuando el asociado sea convocado a otros espacios de educación, como diplomados, talleres o cursos, deberá socializar en la plenaria de la MAPAR, los conocimientos adquiridos y en lo posible el suministro del material recibido. 8. Mantener actualizados sus datos personales. 9. Proponer iniciativas de trabajo a los representantes. <p>Derechos de la asociación de usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elegir y ser elegido para desempeñar cargos en la asociación de afiliados y usuarios

2. Participar con voz y voto en las deliberaciones de los órganos de la Asociación y en las instancias en las cuales actúa en calidad de Representante.
3. Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de la Asociación y solicitar informes sobre las actuaciones, no sólo de los colaboradores a nivel administrativo, sino también de los Representantes.
4. Ser escuchado por la asociación de afiliados y usuarios y obtener respuesta ante sus quejas, requerimientos e inquietudes dentro de los términos que contempla la normativa vigente.
5. Recibir información oportuna sobre las actividades, eventos desarrollados o programados por la asociación de afiliados y usuarios.
6. Solicitar y acceder a información trimestral del consolidado de PQR y evaluaciones de experiencia de Ips kottushy, que permita conocer el nivel de satisfacción de los afiliados y usuarios.

La participación social en salud es el derecho de los ciudadanos a intervenir en la toma de decisiones sobre el sistema de salud. Esto incluye la planificación, la atención, el tratamiento, la política y la gestión.

La participación social en salud tiene los siguientes objetivos:

- Fortalecer el modelo de salud y las instituciones
- Empoderar a la ciudadanía y a las organizaciones sociales en salud
- Mejorar la calidad, oportunidad y acceso a los servicios de salud
- Construir un sistema de salud más inclusivo y resolutivo

Portafolio de servicios

Se empieza atender 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm, tenemos atención en Medicina general, Medicina interna, Ortopedia, Odontología, Pediatría, Terapia física, Nutrición, Psicología.

Se hace un breve recuento de lo que es una alianza de usuarios, concientizando a los usuarios de la importancia que tiene de participar en esta, para que ellos expongan sus necesidades, expectativas haciendo énfasis en que ellos son el vínculo entre la comunidad y la institución, se firma y se da por terminada a las 4:30 pm, dando las debidas recomendaciones sobre el protocolo de covid-19

COMPROMISOS

Los miembros de la alianza de usuarios tienen el compromiso de velar por el bienestar de la familia, el de la sociedad y demás usuarios, también el de asistir a las reuniones mensualmente.

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO	FIRMA	CARGO
Alvaro González	5171431	317384720	<i>[Firma]</i>	Presidente
Nathaly Olivella	1193040997	3014711066	Nathaly Olivella	Secretario
Eliona Padilla	56.098.880	3127783897	Eliona Padilla	Tesorero
Melba Ferrer	40797621	3004700524	Melba Ferrer	Vicepresidente
Yolenis Montero	56098856	3162481486	Yolenis Montero	Fiscal



DEPARTAMENTO:	Lo Guajira	MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	Cerin	FECHA:	14-03-25
TEMA:	Derechos y Deberes, Portafolio de Servicio - Participación Social						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Dar a conocer a los miembros de la ASOCIACIÓN de usuarios los derechos y los deberes, el portafolio de servicio - participación social						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Alvaro González	cc	5171431	N	317384720	<i>[Firma]</i>
2	Yolenis Beatriz Montero	cc	56098856	N.	3162481486	<i>[Firma]</i>
3	Melba Ferrer Rodríguez	cc	40797621	M. E.P.S.	3004700524	Melba Ferrer
4	Eliona Padilla	cc	56098765	Nueva EPS	3007281872	Eliona Padilla
5	Natally Olivella	cc	1121328347	NUEVA EPS	3006513040	Natally Olivella
6	Solangen Dangond	cc	17407773	Nueva EPS	3014271411	Solangen D
7	Augusto Fagozo	cc	17937740	NUEVA EPS	3124283021	Augusto Fagozo
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Eliona Olivella CARGO: Trabajo Social

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

ACTA N°	1	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	31/03/2025	
HORA DE INICIO	09:00 AM	
HORA FIN	10:00 AM	
TIPO DE REUNIÓN	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
GISLAINE ESTHER EPIAYU RIVEIRA	COORDINADOR SIAU	
LUZ SILVA	PRESIDENTE	
DORIS CANTILLO	VICEPRESIDENTE	
ANDREA EPIAYU	TESORERO	
YOSLEIDA BENGAL	FISCAL	
KATTALINA YEPES	TESORERO	

ORDEN DEL DIA

1. Apertura por parte de la coordinadora SIAU
2. Socialización de la política de PPSS
3. Socialización del portafolio de servicios por sedes de atención.
4. Socialización de la ruta 3280
5. Intercambio de conocimientos
6. Compromisos

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el corregimiento de Mingueo, municipio de Dibulla (La Guajira), siendo las 9:00 am del 31 de marzo del 2025, se reunieron en las instalaciones de la IPSI, la coordinadora de SIAU y los miembros del comité de alianza de usuarios los cuales asistieron cuatro miembros con el fin de llevar a cabo la primera reunión trimestral de alianza de usuarios para socializar los temas programados para el día de hoy de acuerdo el cronograma vigente.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

Se inicia socializando que el ministerio de salud adelantó la formulación de la política de participación social en salud, a través de un proceso “participativo cualificado”, teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud, el objetivo de esta iniciativa dentro del modelo integral de atención en salud se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.

Las responsabilidades de la Institución respecto a la política de participación social son:

- Socialización de la política de participación social.
- Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación
- Mecanismos y espacios de participación.
- Garantía de la transparencia de los procesos participativos
- Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios- ciudadanía.
- Reconocimiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales
- Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo a su competencia.
- Gestionar recursos para los procesos de participación.

Los ejes estratégicos de la política de participación social son:

- Fortalecimiento institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
- Impulsar la cultura de la salud
- Control social
- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Para ello se crearon los espacios de participación los mecanismos de participación social en salud el cual tiene el propósito de cumplir con la responsabilidad de fortalecer la ciudadanía en los procesos de salud, desarrollando acciones que le permitan al estado garantizar el derecho a la participación social en salud generando condiciones para la participación activa y efectiva de la ciudadanía

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

teniendo como base su reconocimiento social e institucional, en especial buscando cumplir con el derecho a la participación vinculado al derecho a la salud.

Se inicia el siguiente tema explicando que contamos con varias sedes de atención y la importancia de que la alianza conozca nuestro portafolio y el horario de atención, el portafolio de servicios se distribuye en las sedes de atención que tenemos disponibles las cuales se encuentran en los municipios de RIOHACHA, DIBULLA, URIBIA, MAICAO, MANAURE, ALBANIA, HATONUEVO, BARRANCAS, FONSECA, SAN JUAN Y VILLANUEVA, además contamos con las sedes mi salud el cual brinda atención al régimen contributivo de Nueva EPS, se explica que el horario establecido de la ipsi para la atención a usuarios para medicina general, odontología, psicología, nutrición y programas de promoción y mantenimiento en la salud son de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm, para brindar la atención a los usuarios residentes en área rural se tiene una agenda libre para realizar las atenciones por orden de llegada, además se explica que los laboratorios se realizan a partir de las 6:00 am la atención es por orden de llegada.

A los usuarios se les suministra el número de teléfono (6053229086) el cual está habilitado para que aparten sus citas vía telefónica a través del servicio de Contac center, deben de llegar con 15 minutos de anticipación para cada cita programada, en caso de cancelar la cita pueden llamar y reprogramarla, se socializan las redes sociales de la IPSI para que estén al tanto de las novedades y de los servicios ofertados los cuales son:

- medicina general
- Odontología
- Laboratorio clínico (toma de muestras)
- Psicología
- Nutrición
- Enfermería
- Servicio farmacéutico
- Citología
- Electrocardiograma
- Ruta materno perinatal (bajo riesgo)

También contamos con atenciones con especializadas las cuales se ofertan de la siguiente manera: Cerin Progreso, ubicado en la carrera 7ª #14-40

- Ginecología
- Ginecobstetricia
- Pediatría
- Medicina interna
- Psicología
- Nutrición

Vigilado Supersalud

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

- Fonoaudiología
- Terapia ocupacional
- Fisioterapia
- Terapia física
- Terapia respiratoria
- Terapia vestibular
- Terapia de rehabilitación cardiovascular
- Endocrinología
- Perinatología
- Diabetología
- Neurología pediatría
- Neumología pediátrica
- Endocrinología pediátrica
- Medicina física (fisiatría)
- Psiquiatría
- Imágenes diagnósticas no ionizantes

Cerín libertador ubicado en la calle 14b #11-56

- Vacunación
- Cardiología
- Neumología
- Neurología
- Urología
- Nefrología
- Reumatología
- Ortopedia y traumatología
- Gastroenterología
- Dermatología
- Oftalmología
- Optometría
- Medicina interna
- Anestesiología
- Otorrinolaringología
- Neurocirugía
- Odontología especializada – consultas y procedimientos

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

- Cirugía vascular
- Cirugía cardiovascular
- Cirugía general
- Cirugía plástica y estética
- Cirugía de tórax
- Cirugía de manos y tejidos blandos
- Cirugía de manos
- Cirugía de cabeza y cuello
- Genética
- Imágenes diagnósticas no ionizantes

Todo esto con la finalidad de brindarle un servicio integral a los usuarios. Se continua con el siguiente tema el cual es la ruta de promoción y mantenimiento consagrada en el artículo 65 de la ley 1753 de 2015 establece que el ministerio de salud y protección social definirá la política integral en salud que recibirá la población residente en el territorio colombiano; que esta será de obligatorio cumplimiento para los integrantes del sistema general de seguridad social en salud (SGSSS) y las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones y que en la definición de dicha política se integrarán los enfoques atención primaria en salud (APS), salud familiar y comunitaria, articulación de las actividades individuales y colectivas y enfoque poblacional y diferencial.

Que, con fundamento en la precitada disposición, este ministerio expidió la resolución 429 de 2016, mediante la que adoptó la política de atención integral en salud (PAIS) y el modelo integral de atención en salud (MIAS), que a través de la misma se busca orientar los objetivos del SGSSS hacia la garantía del derecho fundamental a la salud de la población, generando un cambio de prioridades tanto del estado como regulador, como de los integrantes del SGSSS, en donde todo se centre en el sujeto de atención en salud y el segundo, se ha entendido como el conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan de manera coordinada las acciones de cada uno de los integrantes del SGSSS y de las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en una visión que se centra en el sujeto de atención en salud.

Corresponden a aquellas herramientas de uso obligatorio por parte de los diferentes integrantes del SGSSS, entre otros, entidades promotoras de salud (EAPB), entidades territoriales, prestadores de servicios de salud, en las que se establecen las condiciones necesarias para asegurar la integralidad de la atención en salud. Que mediante resolución 3202 de 2016, expedida por este ministerio, se adoptó tanto el manual metodológico para la elaboración e implementación de las RIAS, como un grupo de RIAS desarrolladas por este ministerio. Que conforme con el artículo 5° de la resolución 429 de 2016, en consonancia con el artículo 6 de la resolución 3202 del mismo año, se prevén como tipos de RIAS, la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud; la ruta

Vigilado Supersalud



Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

integral de atención en salud para eventos específicos y la ruta integral de atención en salud de grupos de riesgo, esta última dentro de la que se encuentra la ruta integral de atención para la población materno – perinatal.

Que la ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y la ruta integral de atención para la población materno – perinatal, definen e integran las intervenciones individuales, colectivas, poblacionales y las acciones de gestión de la salud pública, requeridas para la promoción de la salud y la gestión oportuna e integral de los principales riesgos en salud de los individuos, las familias y las comunidades.

Que, en consecuencia, se hace necesario adoptar los lineamientos técnicos y operativos de las RIAS a que refiere el aparte anterior, los cuales contienen las directrices que deben observarse para la ejecución de las intervenciones poblacionales, colectivas e individuales de protección específica, detección temprana y educación para la salud, contenidas en dichas rutas. Que las intervenciones y acciones establecidas en los lineamientos técnicos y Operativos de las RIAS a que refiere el presente acto administrativo, conlleva la sustitución de las normas técnicas de detección temprana y protección específica, definidas en la resolución 412 de 2000.

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
		-	
		-	

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Velar por el bienestar de su familia, el de la sociedad y de más usuarios que hagan parte de la IPSI. 2. Velar para que la IPSI siga brindando un servicio humanizado, con calidad y Oportunidad a los usuarios. 	Miembros de la alianza de usuarios y coordinación SIAU	Diariamente

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

CONCLUSION


Se da por terminado el comité quedando claro los plazos definidos en los compromisos pactados en esta reunión, se debe hacer seguimiento a los compromisos allí pactados.

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
LUZ SILVA	PRESIDENTE	
DORIS CANTILLO	VICEPRESIDENTE	<i>Doris Elena Cantillo</i>
ANDREA EPIAYU	TESORERO	<i>Andrea Epiayu</i>
YOSLEIDA BENGAL	FISCAL	<i>Yosleida Bengal</i>
KATTALINA YEPES	TESORERO	<i>Kattalina Yepes</i>
PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA
	25-04-2025	10:00 am
		IPSI KOTTUSHI SAO ANA



Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025	Fecha: 20 marzo 2025

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	16-09-2025	HORA INICIO	8:30AM	HORA FIN	8:50 AM
MUNICIPIO	FONSECA	LUGAR	CERIN FONSECA		
RESPONSABLE:	Mónica Cristina Mulett Molina			CARGO	COORDINADOR SIAU
TEMA A TRATAR	POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL				
OBJETIVO	Dar a conocer la importancia de la política de participación social a todos los usuarios y sus comunidades.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 08:30 a.m. del día martes 16 de septiembre de 2025, desde el área de SIAU, la trabajadora social; Mónica Mulett Molina, brinda un cordial saludo a los usuarios asistentes en la sala de espera y da inicio a la socialización sobre el enfoque Preferencial de las diferentes comunidades atendidas y satisfacción de usuarios, en la sala de espera de las instalaciones de la IPS.

Orden del día:

1. Bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
2. Tema a tratar
3. Dudas e inquietudes
4. Cierre y agradecimiento

Desarrollo

1. Bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU:

La trabajadora social, Mónica C Mulett Molina, brida un cordial y Caluroso saludo de bienvenida a los usuarios presentes en la IPS CERIN FONSECA, informándoles de la importancia de la socialización de la temática sobre la POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL. De esta manera se da inicio de manera más profunda al tema.


2. TEMA A TRATAR:

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL:

La Política de Participación Social en Salud (PPSS) busca garantizar la participación activa d e la ciudadanía en la toma de decisiones relacionadas con la salud, promoviendo un enfoque inclusivo y colaborativo.

Contexto y Marco Legal:

La Política de Participación Social en Salud (PPSS) fue adoptada mediante la Resolución 20

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

63 de 2017 por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Esta política se enmarca dentro de varias leyes, incluyendo la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015, y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015. Estas leyes establecen el derecho de la ciudadanía a participar en las decisiones que afectan su salud y bienestar.

Objetivos de la Política de Participación Social.

1. Fomentar la participación activa: La PPSS busca que la comunidad participe en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.
2. Mejorar la calidad de los servicios de salud: A través de la participación, se espera que se logren mejores resultados en salud y un acceso más equitativo a los servicios.
3. Fortalecer la autonomía y corresponsabilidad: La política promueve la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía en la gestión de la salud, reconociendo la importancia de la participación como un derecho fundamental.


Derechos de los Usuario:

1. Recibir atención humanizada y cordial.
2. Ser informados de manera clara sobre los servicios disponibles.
3. Acceder a servicios de salud sin discriminación.

El enfoque PREFERENCIAL en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A implica considerar las particularidades culturales, lingüísticas, sociales y del territorio en especial de la población indígena a la que se dirige el servicio, esto incluye el uso de idiomas nativos, respeto por sus tradiciones, saberes ancestrales y formas de comunicación, así como adaptaciones en la atención para garantizar su accesibilidad y comprensión adecuada, además, se busca fomentar la participación activa de la comunidad y establecer un ambiente acogedor y de confianza en la IPS, promoviendo así la utilización efectiva de los servicios de salud por parte de la comunidad indígena.

Todo este enfoque se pretende buscar por medio de:

1. **Compromiso Institucional:** La IPS desarrolla políticas que promueven la equidad en todos los servicios. Este compromiso se refleja en la adaptación de procesos internos y en la alineación de todas las actividades con los principios de respeto y atención personalizada.

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Y

2. **Identificación de Grupos Prioritarios:** La IPS identifica grupos con necesidades específicas, tales como niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, comunidades indígenas, personas LGBTIQ+, adultos mayores y pacientes con enfermedades crónicas. Se realiza una evaluación continua para adaptar los servicios y asegurar que satisfacen las necesidades de cada grupo.
3. **Capacitación al Personal:** Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
4. **Adaptación de Procesos y Servicios:** Los servicios se diseñan para considerar las características de los grupos prioritarios, como ofrecer horarios flexibles y servicios con atención por funcionarios hablante de lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio.
5. **Infraestructura y Accesibilidad:** La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización para los diferentes usuarios. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
6. **Participación Comunitaria:** La IPS trabaja en colaboración con líderes comunitarios y organizaciones locales para comprender mejor las necesidades de los grupos prioritarios y mejorar la calidad de la atención. Se establecen mecanismos de retroalimentación para evaluar la satisfacción de los pacientes y recibir sugerencias de mejora, fomentando la participación activa de la comunidad.
3. **Dudas e inquietudes:** Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e inquietudes que presentan los usuarios frente a la temática tratada.
4. **Cierre y agradecimiento:** Finalmente, siendo las 08:50 a.m. se finaliza con éxito la jornada de socialización del tema tratado, donde la trabajadora social da por finalizada la jornada brindando los agradecimientos a todos los asistentes.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN
ATENCIÓN AL USUARIO

Y

Fecha: 14/02/2024

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
 Código: IAU-PCI-FR-006
 Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN
 ATENCIÓN AL USUARIO

Y

Fecha: 14/02/2024

Pie de foto: Política de Participación Social.

- Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitació

ESTADO ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL FAMILIAR COLECTIVA						
MACROPROCESO: MISIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPARTAMENTO: <u>La Guajira</u>				FECHA: <u>16-09-2025</u>		
MUNICIPIO: <u>Fonseca</u>				LUGAR: <u>CEBIN Fonseca</u>		
TEMA: <u>Política de Participación Social</u>						
OBJETIVO ACCION EDUCATIVA: <u>Dar a conocer la importancia de la política de participación social a todos los usuarios y sus comunidades.</u>						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACION	EPS O EAPE	TELEFONO	FIRMA VIO HIELLA
1	Juan Luis Guerra	matrícula	1.792.738.614		3092006886	Juan Luis
2	Yolanda Arango	Cedula	4232689614	Nueva EPS	3225116530	Yolanda A.
3	Yolanda Pérez	Cedula	420241114	Nueva EPS	522 6139309	Yolanda Pérez
4	Luis Torres C.	cc	41441043	Nueva EPS		Luis Torres
5	Gerardo Jaquero	Cedula	1.7.2.210409	Nueva EPS	810747757	Gerardo Jaquero
6	Yolanda Arango	RT	6800441	Nueva EPS	3205852524	Yolanda Arango
7	Yolanda Arango	cc	3024067244		500660220	Yolanda Arango
8	Yolanda Arango	Cedula	1.792.892.708	Nueva EPS	3212937752	Yolanda Arango
9	Pedro Valero Fonseca	cc	12958222	Nueva EPS	3115213173	Pedro Valero
10	Yolanda Arango	cc	26965707	Nueva EPS	3115213173	Yolanda Arango

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Yolanda Arango CARGO: Coordinador SIAU

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Yolanda Arango



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
------------------------	--

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	29/09/2025	HORA INICIO	07:00 AM	HORA FIN	07:30 AM
MUNICIPIO	MAICAO	LUGAR O SEDE:	SALA DE ESPERA PATIO IPSI KOTUSHI SAO ANA>A SEDE MAICAO		
RESPONSABLE:	ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA		CARGO	TRABAJADORA SOCIAL	
TEMA A TRATAR	POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)				
OBJETIVO	SOCIALIZAR CON LOS USUARIOS LA PPSS QUE BUSCA MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD Y GARANTIZAR EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo aproximadamente las 07:00 AM del día 29 septiembre del 2025, se me dirigi a los usuarios que se encuentran en el patio, dándoles la bienvenida para socializar el tema que tiene como nombre: **POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)**

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)

Resolución 2063 de 2017 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 en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 175 1 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015.

Se entiende la Política como: “[...] proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública, con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad”¹. En tal sentido, las Políticas son instrumentos que permiten la realización de respuestas a las necesidades de grupos y poblaciones. En el caso de la participación social en salud las necesidades son aquellas situaciones o condiciones que impiden, afectan, debilitan que la ciudadanía incida o decida sobre el derecho a la salud.

En este sentido es la participación social es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y es su responsabilidad aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

LA POLITICA DE PPSS BUSCA:

- ✓ Dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan la participación social en salud
- ✓ Cumplir con el marco legal vigente
- ✓ Cumplir con el mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud
- ✓ Garantizar a la ciudadanía intervenir, incidir, y decidir en las políticas públicas de salud.

La PPSS se basa en los principios de: Fortalecimiento institucional, Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud, Impulso a la cultura de la salud, Control social en salud.

Vigilado Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002
Fecha: 11/04/2025

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Mecanismos de participación social en salud:

El consejo Territorial de Seguridad Social en Salud

Es un espacio de toma de decisiones, en el que se desarrollan políticas concertadas frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que asesora a las Direcciones de Salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Mecanismo que permite brindar información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos que presentan los ciudadanos con relación a las competencias y deberes en la prestación del servicio de salud. Lo que permite mejorar los procesos de atención a los usuarios desde el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, y felicitaciones (PQRSDF), con el fin de cumplir con los tiempos de respuesta.

El Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)

es una herramienta que permite a los usuarios de servicios de salud presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones. El objetivo del SIAU es mejorar la calidad de los servicios y orientar a los usuarios sobre su uso.

Comités de Participación Comunitaria (COPACO)

Es un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales (direcciones locales de salud, representantes legales de las Empresas Sociales del Estado (E.S.E.) y representado en el alcalde municipal, para organizar los lineamientos gubernamentales en el sector de la salud, fomentando el compromiso desde la corresponsabilidad para que lleven a cabo la implementación de la participación ciudadana garantizando la prestación de los servicios de salud con calidad.

Asociación de Usuarios

Una asociación de usuarios es un grupo de personas que se unen para defender sus derechos y velar por la calidad de los servicios de salud. Las asociaciones de usuarios pueden representar a sus miembros ante las instituciones de salud.

Comité de Ética Hospitalaria

El Comité de Ética Hospitalaria (CEH) es un grupo interdisciplinario que se encarga de analizar y resolver los dilemas éticos que surgen en la atención médica. Su objetivo es garantizar que los pacientes estén informados y puedan tomar decisiones libres y voluntarias sobre su salud.

Veedurías Ciudadanas en Salud

Las veedurías ciudadanas en salud son un mecanismo democrático que permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias vigilar la gestión pública del sector salud

Se despiden aclarando dudas, y da por terminada la intervención.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas
2. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación.



LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: MISIONAL						PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
DEPARTAMENTO:	Guzúre.	MUNICIPIO:	Maricao.	LUGAR O SEDE:	Kottushi.	FECHA:	21-04-2025
TEMA:	Política de participación Social.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socializar con los usuarios la ppsis que buscan mejorar la calidad de los servicios de salud y garantizar el derecho a la participación.						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EA/PS	TELÉFONO	FIRMA Y/O HUELLA	
1	Saray Brito Soto	CC	7006887108	Familiar Cole	3242 90016	<i>Saray Brito</i>	
2	Kendris J. Vidal Salazar	CC	1123995661	Familiar Cole	701561400	<i>Kendris</i>	
3	Dioskeidy Sarwona				3147653059	<i>Dioskeidy</i>	
4	Angela Rodríguez	PPT	6099686	Familiar Colombia		<i>Angela R</i>	
5	Laura Jaime Currielo	T.I	1124020836	Familiar Colombia	3044594033	<i>Laura J</i>	
6	Renny Yriana	CC	1192530027	Duquepáramo	3128356360	<i>Renny Yriana</i>	
7	Yaelis Martínez C	CC	40.943.332	Cajicá	3016984899	<i>Yaelis M</i>	
8	Elvays Ang González	H	6953 889	Familiar Colombia	3075723279	<i>Elvays</i>	
9	Nelly Pizarro Manjares	CC	24442635	Familiar C	3011902419	<i>Nelly Pizarro</i>	
10							

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Enmanuel Rivas Zapata
 CARGO: Trebejadora Social

FIRMA RESPONSABLE: Enmanuel Rivas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

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

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	18/07/2025	HORA INICIO	08:15 am	HORA FIN	09:35 am
MUNICIPIO	URIBIA	LUGAR	KOTTUSHI IPSI SEDE URIBIA		
RESPONSABLE:	NERIS PEÑALVER.			CARGO	Trabajo Social
TEMA A TRATAR	Reunión con el grupo de Alianza de Usuario.				
OBJETIVO	Dar a conocer sobre el informe de las encuestas de satisfacción al grupo de Alianza de usuario, las PQRSF las respuestas y seguimiento que se le dan a los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, como estrategia para optimizar un servicio eficiente y eficaz en pro del bienestar de los pacientes.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo el día 18 del mes de julio de 2025 hora 08:15 am hasta 09:35 am se desarrolló una socialización a los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA de la sede del Municipio de Uribia, esta actividad se llevó a cabo en la instalación de la IPSI KOTTUSHI Sede Uribia, cuyo objetivo dar a conocer sobre el informe de las encuestas de satisfacción al grupo de Alianza de Usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA con el fin de hacer valer el decreto 1757 de 1994 que consiste en: La alianza de usuarios es una agrupación de afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, que tienen derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación. Estas alianzas tienen como finalidad fortalecer la capacidad negociadora, proteger los derechos de los usuarios y promover la participación comunitaria en la gestión de los servicios de salud. Para constituir una alianza: se requiere convocar a una asamblea general de usuarios y obtener su reconocimiento por la autoridad competente.

La socialización se desarrollo de la siguiente manera:

- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social a los presentes: (Neris Peñalver)
- Intervención sobre el tema de: encuesta trimestral y encuesta mensual y P.R.S.F.
- Preguntas e inquietudes
- Palabra de agradecimiento

➤ Cierre de la capacitación.

➤ **Palabra de bienvenida.**

La Trabajadora Social, le da la bienvenida a todo el personal asistencial, agradeciendo por su valioso tiempo y espacio, de igual manera les pidió poder estar muy atentos durante el desarrollo de la temática.

2. Intervención sobre el tema de: encuesta trimestral y P.Q.R.S.F.

La Trabajadora Social interviene sobre el tema tratado de Las encuestas mensual y trimestral como estrategias para optimizar un servicio eficiente desde los diferentes ámbitos como: Psicología, medicina General, Trabajo Social, Enfermería, Odontología entre otro.

PARTICIPACION CIUDADANA.

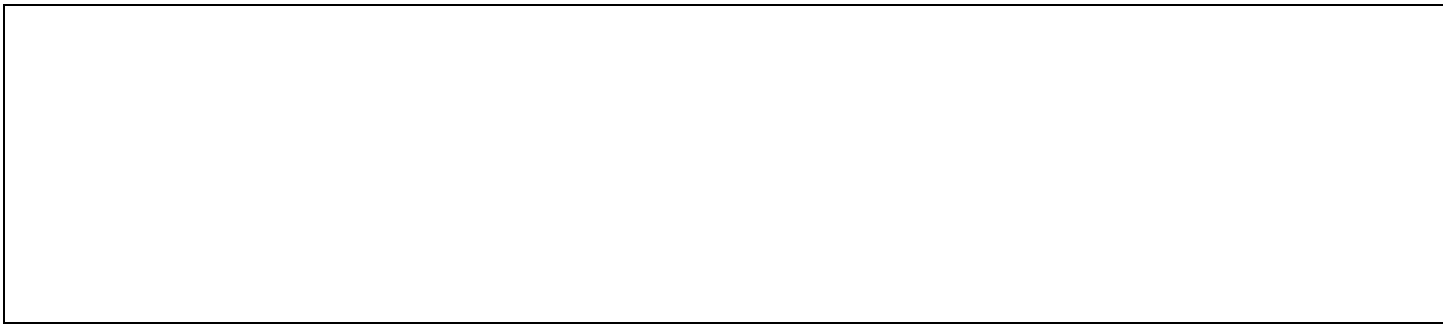
Artículo 3. Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos. Para el adecuado servicio de atención a la comunidad en salud, se deberá a través suyo:

Velar porque las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones.

2. Atender y canalizar las veedurías ciudadanas y comunitarias, que se presenten en salud, ante la institución y/o dependencia pertinente en la respectiva entidad territorial, sin perjuicio de los demás controles establecidos legalmente.

3. Controlar la adecuada canalización y resolución de inquietudes y peticiones que realicen los ciudadanos en ejercicio de sus derechos y deberes, ante las empresas promotoras de salud. De esta forma se le explico sobre las novedades que se presenta en la institución desde las encuesta trimestral y mensual y las PQRSF, teniendo en cuenta el seguimiento para mejorar el servicio de salud.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
		Código: IAU-PCI-FR-006
		Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

Preguntas e inquietudes.

Se despejo algunas dudas e inquietudes teniendo en cuenta la temática, asimismo se observó un ambiente agradable donde participaron activamente los presentes.

Palabra de agradecimiento.

Agradeciendo por el espacio y el tiempo de cada uno de los pacientes que estuvieron durante el proceso de socialización, que ha sido grato para nosotros como IPSI, teniendo en cuenta el lema de nuestra Institución es velar por el bienestar de nuestro usuario.

Cierre de la capacitación.

Para finalizar se les agradece una vez más a todos los que hicieron parte de esta actividad, se les refirió que esperan que haya sido de su agrado y que las informaciones hayan sido claras para todos, los presente.

definir las estrategias y acciones enfocadas a la disminución de brechas y a fortalecer los procesos comunitarios, intersectoriales y de atención en salud en la población infantil.

Siendo aproximadamente las 09:35 am se da por terminada la socialización educativa, en Uribia, Departamento de la Guajira (18) días del mes de julio de dos Mil veinticinco (2025).

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas



	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCION
			Código: IAU-PCI-FR-006
			Versión: 01
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024	



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCION

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

ASISTENCIA A CHARLAS EDUCATIVAS

Fecha: 13/02/2024
 Tema: Reunión con el grupo de Akawaik
 Capacitador: Nevis Penalver T. S.
 Lugar: Instalaciones IPSI Kottuchi Sao Ana
 Intensidad horaria:
 Ayudas didácticas:

DATOS DE LOS ASISTENTES

Item	Nombre completo del Usuario	Tipo de Doc.	Documento No	EPS (afiliada)	Teléfono	Firma
1	Rosa Angelina Markez	CC	46.851.841	NUEVA EPS	322577834	Rosa Angelina Markez
2	Yoniceth Fernandez Garijo	CC	1122838494	Dusakawi	3148123526	Yoniceth
3	Mario Rosaro Gosalvo	CC	1141918493	NUEVA EPS	3185976390	Mario Rosaro Gosalvo
4	Yarenes Cuervo Cuervo	CC	1124478826	NUEVA EPS	3104272038	Yarenes
5	Maritza Espino	CC	40868109	Dusakawi	3507587331	Maritza E
6	Irma Gonzalez	CC	114497292	familiares de Colombia	3145658541	Irma
7	Silvia Freyle	CC	40820835	NS	3128109965	Silvia Freyle
8	Rafael Acosta	CC	1124478844	Dusakawi	3235125715	Rafael Acosta
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						

	ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-PCI-FR-006 Versión: 01
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 14/02/2024

FIRMA DEL EXPOSITOR.	



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

ACTA N°	7
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS
FECHA	24/10/2025
HORA DE INICIO	11:00 A.M.
HORA FIN	11:30 A.M
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X) EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
TENILDA MARIA RAMIREZ	PRESIDENTE
ZORAIDA PEREZ	SECRETARIO
ROSA ELENA TAPIAS	TESORERO
GALIA OSPINO	VICEPRESIDENTE
CELINA PINTO	FISCAL
MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE	COORDINADOR SIAU
MARIA VICTORIA BARROS	COORDINADORA

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

La presente reunión tiene por objeto dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas,

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, correspondiente a la reunión de comité programada del mes de mayo 2025. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

En el municipio de Barrancas, La Guajira, a los 24 días del mes de octubre de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra María Alejandra Mejía coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Hacer seguimiento a las acciones correctivas implementadas en respuesta a las pqr	SI	-	
Charlas educativas a los usuarios sobre como presentar adecuadamente una pqr	SI	-	

Durante el mes evaluado se han venido implementando actividades de mejora que permitan la calidad en la prestación de servicios a los usuarios.

Por consiguiente, se da paso a los temas a abordar durante el mes de septiembre :
Autocuidado, salud mental, y manejo de enfermedades comunes:

ACCIONES CORRECTIVAS IMPLEMENTADAS EN RESPUESTA A LAS PQRS

1. Análisis de la situación:

Se realizó la revisión detallada de las PQRS recibidas, identificando las causas principales que originaron las inconformidades o requerimientos.

Acciones correctivas implementadas:

- **Capacitación del personal:** Se realizaron jornadas de formación en atención al cliente, procedimientos internos o normativas aplicables.
- **Actualización de procedimientos:** Se revisaron y ajustaron los manuales, instructivos o protocolos de atención para mejorar la eficiencia y la claridad en los procesos.
- **Refuerzo en comunicación interna:** Se implementaron canales de comunicación más efectivos entre las áreas involucradas para evitar errores o demoras en las respuestas.
- **Mejoras tecnológicas:** Se optimizaron los sistemas de gestión de PQRS para agilizar el seguimiento y la trazabilidad de los casos.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

- **Monitoreo y seguimiento:** Se establecieron indicadores y reportes periódicos para evaluar la efectividad de las acciones correctivas y garantizar la mejora continua.

4. Evaluación de la eficacia:

Después de un periodo de implementación, se evaluaron los resultados obtenidos, verificando la disminución de quejas o reclamos similares y la mejora en la satisfacción del usuario.

ORIENTACIÓN AL USUARIO: CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA ADECUADAMENTE

Los usuarios pueden presentar sus quejas o reclamos a través de los siguientes medios:

- **Presencial:** Diligenciar el formato de PQRS disponible en el área de Atención al Usuario.
- **Telefónico:** Comunicarse al número de la sede
- **Correo electrónico:** [siaubarrancas@ipsikottushi.com].
- **Buzón físico:** Disponible en la recepción principal de la IPS.
- **Virtual:** Ingresando a la página web [www.ipsikottushi.com].

Pasos recomendados:

1. Identificarse con nombre completo y número de documento.
2. Describir de forma clara los hechos y la fecha del suceso.
3. Indicar el servicio o área involucrada.
4. Aportar evidencia si la tiene (ej. pantallazos, comprobantes de cita).
5. Solicitar una respuesta o solución específica.

Plazos de respuesta: Según la Resolución 1552 de 2013 y demás normas vigentes, la IPS deberá responder dentro de los términos legales establecidos (15 días hábiles para quejas y reclamos)

Finalmente, cabe mencionar que la actividad culminó con éxito, los asistentes estuvieron satisfechos.

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con el seguimiento a las PQRS	Líder SIAU	Octubre 2025
Charlas educativas a los usuarios	Líder SIAU	Octubre 2025
Desarrollar reuniones con la Alianza de usuarios	Líder SIAU	Octubre 2025
Velar por los derechos y deberes de los usuarios	Líder SIAU	Octubre 2025

CONCLUSION

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

Se da por terminado el comité quedando claro los plazos definidos en los compromisos pactados en esta reunión, se debe hacer seguimiento a los mismos.

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno de Calidad	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 12 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023	Fecha: 15 septiembre 2023