	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
072	Kottushi - Maicao.	03	10	2025.

Siendo las 04:30pm se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Eliana Amaris identificado con C.C. 1124053647. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del dia:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorias presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Eliana Amaris
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
073	Kottushi - Maicao.	07	10	2025.

Siendo las 03:30 pm se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Melanis Meñno. identificado con C.C. 1143557773 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Melanis Meñno
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erimsta Ruiz.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
074	Kottushi - Maicao.	10	10	2025.

Siendo las 03:00 pm; se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Lidis Sanchez. identificado con C.C. 40981234. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Lidys Sanchez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
015.	Kottushi - Macaco.	14	10	2025.

Siendo las 03:39 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Aideth Flores. identificado con C.C. 25 988607 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO	1	
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**	1	**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

Vigilado Supersalud

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Aideth Flores
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Emmelys Rios Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sede Araira

SUGERENCIA, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES

DESCRIPCIÓN	
Código: IAU-MSU-FR-003	
Versión: 02	
Fecha: 30/04/2024	

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO
14	10	2024

Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Haralbis Gomez Ortiz	CC 1270245994
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	TELEFONO O CELULAR
Calle 4 Asur Cra 4 396	3135472096
CORREO ELECRÓNICO	EPS o EAPB: NPS
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI: ; NO: NO

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
		Reclamo				

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
X				Neurología

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Buenas

estoi ala espera de una cita especializada con Neurología estoi presentando mucho dolor de cabeza vision borrosa tengo unos examenes que estan en fecha de vencimiento el dia de mañana cumplo un mes de esperando el llamado para la cita

Adjunta documentos

Si:	No:

Firma usuario

Haralbis Gomez

Medio de recepción:

- [ ] Presencial
- [ ] Correo electrónico
- [ ] Verbal presencial
- [ ] Verbal telefónica
- [ ] Pagina web

DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF

Nombre: Ernesto Rios Zapata.

Cargo: Trabajador Social.

Sede o municipio: Kottushi - Sede Manaure.

Fecha Recepción: DÍA (14) MES (10) AÑO (2024.

Clasificación de la PQRS:

- [x] 1 RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Riohacha, 15 de octubre del 2025

RESPETADO (A)

USUARIO:	MARELBIS GOMEZ ORTIZ		
IDENTIFICACIÓN:	CC. 27024594		
TELEFONO:	3155475096		
ASEGURADOR:	NUEVA EPS		
CORREO ELECRÓNICO:			
CLASIFICACION DE PQR	**PETICIÓN: ___**	**QUEJA: _____**	**RECLAMO: __X__**
EN CASO SE RECLAMO, CLASIFIQUE:	**SIMPLE:_X_**	**PRIORIZADO:___**	**VITAL:_____**
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO		**SI:**	**NO: X**

Asunto: Respuesta a queja presentada N°2025151027024594

En consideración al **reclamo** interpuesto por la usuaria **MARELBIS GOMEZ ORTIZ,** identificada con **CC.** 27024594, en el que manifiesta *"Agendamiento de cita especialidad de Neurologia"*, de antemano Agradecemos que nos haya compartido su experiencia, y lamentamos sinceramente los inconvenientes que esto le ha ocasionado. En respuesta a su reclamo me permito dar respuesta bajo los siguientes argumentos,

1. La IPS Indigena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se evalúa la solicitud y se inicia el proceso interno para la toma de medidas correctivas.
3. Para el caso en concreto le fue asignado su cita con la especialidad en Neurologia para el dia 22 de octubre del presente año, a las 09:30 AM en la ciudad de Riohacha en CERIN sede Torrenova ubicado en la calle 13 # 11 A – 21

inconsistencias

22 OCT 25 09:30 AM NEUROLOGIA NORA FIGUERA BASANTA	• Digitada por MUÑOZ • 3 OCT 25 11:42 AM • Sede CERIN CENTRO MEDICO ESPECIALIZADO Y REHABILITACION INTEGRAL SEDE TORRENOVA	PROGRAMADA

Reiteramos nuestras disculpas por las dificultades presentadas y agradecemos su paciencia. Valoramos profundamente la confianza que deposita en nuestros servicios. Por ello, seguimos trabajando en acciones de mejora que garanticen una atención integral, oportuna y segura para todos nuestros usuarios.

¡NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZON DE SER!!, Su opinión es fundamental para nosotros. Nos comprometemos a seguir fortaleciendo nuestros procesos para que situaciones como esta no se repitan.

Agradeciendo la atención prestada,

ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA
Trabajadora Social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

EVIDENCIA DE RESPUESTA ENVIADA

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
076.	Kottushi - Maicao.	17	10	2025.

Siendo las 04:15 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Mayerlin Ochoa. identificado con C.C. 66468877. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

Vigilado Supersalud

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Mayerlin Ochoa
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
007	Sede Maicao	04.	02	2025.

Siendo las 05:20 pm ,. se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Geidis Rojas identificado con C.C. 32920203. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Geidis Rojas Solorzano
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ensnelis Rios Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
008	Maicao.	07	02	2025.

Siendo las 04:20 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Otilia Montesino Yepes. identificado con C.C. 36575640. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Otilia Montesino.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erismelis Rios Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
009.	Maicao.	11	02	2025.

Siendo las 05.11 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yoselin Jajoy Chasoy. identificado con C.C. 5031747. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA	1	
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:	1	Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

x Yosdin Jajoy
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

x Ernets Ros.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO
11	02	25

Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Jenifer Mercado	1.124.037082
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Cll 6a # 26-5	3185557635
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva EPS.
JJMercado@Misena.edu.co	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI: / NO:

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
			X			

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Seria conveniente organizar la atención de los pacientes por su hora de cita.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
SI:	No:	Nombre: Ensnelis Ruiz.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social.
Jenifer Mercado		Sede o municipio: Maicao.

Fecha Recepción: DÍA (11) MES (02) AÑO (24)

Clasificación de la PQRS:

- [x] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS	DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana>a		Código: IAU-MSU-FR-004
		Versión: 2
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 20-05-2024

Maicao, 12 febrero de 2025.

RESPETADO (A)			
USUARIO:	YENIFER ZENITH MERCADO HENRIQUEZ		
IDENTIFICACIÓN:	CC - 1124037082		
TELEFONO:	3185157633		
ASEGURADOR:	NUEVA EPS		
CORREO ELECRÓNICO:	JZMERCADO@MISENA.EDU.CO		
CLASIFICACION DE PQR	**SIMPLE:__X__**	**PRIORIZADO:___**	**VITAL:_____**
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO		**SI __x__**	**NO____**

Asunto: Respuesta a queja presentada N° PQR- 20250212112403708 2

Respetado Señor Usuario (a),

En consideración a la sugerencia interpuesta por la peticionaria **YENIFER ZENITH MERCADO HENRIQUEZ** Identificado con **CC -** 1124037082, que manifiesta no conformidad "organizar la atención de los pacientes por su hora de cita" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se identificó que la causa del retraso esta dado por la alta demanda del servicio requerido. Asimismo, se está realizando educación a los usuarios que las citas son por orden de agendamiento con el fin de evitar molestia en el servicio. No obstante, entendemos la importancia de su tiempo y el derecho a recibir atención en condiciones oportunas y adecuadas.
3. Como medida correctiva, la institución estará implementado acciones para fortalecer los procesos y con ello evitar demoras y optimizar del flujo de atención, para prevenir situaciones similares en el futuro.
4. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad, por lo que entendemos la importancia de la puntualidad en las citas médicas, lamentamos que en esta ocasión no hayamos cumplido con nuestras expectativas y las suyas.

Por lo anterior, presentamos excusas a nuestra usuaria, valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZON DE SER!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Rios

ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA
TRABAJADORA SOCIAL
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Scanned with CamScanner

EVIDENCIA DE RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS.	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

Nº ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
010.	Maicao.	14	02	2025

Siendo las 04:00 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Angela Maria Ochoa. identificado con C.C. 1258346. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/DESCRIPCION
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Angela Maria Ochoa
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ensnelis Rios Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
011	Sede Maicao.	18	02	2025

Siendo las 05.07 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Alber Enrique Gutierrez. identificado con C.C. 84 077 250. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	1	
RECLAMO	2	
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo *simple*:	2	Riesgo priorizado:	1	Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI
84077.250.

Ensuelis Ross.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

18-02-25

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES		DESCRIPCIÓN
Kattuchi Oma Tiara			Código: IAU-MSU-FR-003
			Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
17	02	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Juan Cuello Palomes	1124073035
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Carrera 16 # 539	3046684377
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB**
juanjcuellop@gmail.com	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** X **NO**

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
X				

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Demasiados lentos, para atender perdí el día de trabajo esperando y nunca me atendieron, les falta prioridad en la atención.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Fronelis Rios.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social.
Juan Cuello.		Sede o municipio: Maicao.

Fecha Recepción: DÍA (18) MES (02) AÑO (25.)

Clasificación de la PQRS:

- [X] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-004
			Versión: 2
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 20-05-2024

Maicao, 24 febrero de 2025.

RESPETADO (A)			
USUARIO:	Jana Yaireth Cuello Payares		
IDENTIFICACIÓN:	CC - 1124073035		
TELEFONO:	3046684377		
ASEGURADOR:	NUEVA EPS		
CORREO ELECRÓNICO:	JANAJIRETHCUELLO@GMAIL.COM		
CLASIFICACION DE PQR	SIMPLE:__X__	PRIORIZADO:___	VITAL:____
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO		SI __x__	NO___

Asunto: Respuesta a queja presentada N° PQR- 202502181124073035

Respetado Señor Usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por la peticionaria **JANA YAIRETH CUELLO PAYARES** Identificado con **CC - 1124073035**, que manifiesta no conformidad "para atender, demasiados lentos y nunca me atendieron" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado donde se observa que la cita con el profesional de medicina general se programó para las 03:30 pm, sin embargo, dada la alta demanda del servicio requerido se retrasó la atención en su hora asignada generando así molestias en la espera de la atención, donde solicita la cancelación de su cita. No obstante, entendemos la importancia de su tiempo y el derecho a recibir atención en condiciones oportunas y adecuadas por lo que toma como estrategias de llamar a los pacientes un día antes para recordar su cita y la hora asignada, y de esta manera evitar aglomeraciones.
3. Como medida correctiva, la institución estará implementado acciones para fortalecer los procesos y con ello evitar demoras y optimizar del flujo de atención, para prevenir situaciones similares en el futuro.
4. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad, por lo que entendemos la importancia de la puntualidad en las citas médicas, lamentamos que en esta ocasión no hayamos cumplido con nuestras expectativas y las suyas.

Por lo anterior, presentamos excusas a nuestra usuaria, valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡**NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZON DE SER**!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA
TRABAJADORA SOCIAL
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Scanned with CamScanner

EVIDENCIA DE RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO

IPS Indigena
Kottushi Sao Ana'a
NIT. 900.794.134-1

Calle 15 No.7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riohacha, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ips Ind
www.ipsikottushi.com

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
Kat Dichi Wuinpumui		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
18	02	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
EDILBERTO JOSE DIAZ MORENO	17.848.164
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Calle 9 # 6-48	3007226483
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB**
edilbertodiazm3@hotmail.com	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI: X — NO:

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
		X				

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
			X	

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Me dieron orden para laboratorio para muestra de orina el dia 14 de febrero de 2025 para el dia 18 martes de febrero Antes de las 7. AM y llegue a las 6:38 AM. luego me dicen que solo reportan 30 fichas y que ya no me podian atender, que quedaria para otro dia. Me molesté y reclame, luego se dignaron en darme ficha #33 para ser Atendido hoy.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Erignelis Ros
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social
		Sede o municipio: Maicao.
		Fecha Recepción: DÍA (18) MES (02) AÑO (25)

Clasificación de la PQRS:

- [ ] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS	DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana>a		Código: IAU-MSU-FR-004
		Versión: 2
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 20-05-2024

Maicao, 26 febrero de 2025.

RESPETADO (A)			
USUARIO:	EDILBERTO JOSE DIAZ MORENO		
IDENTIFICACIÓN:	CC - 17848164		
TELEFONO:	3007226483		
ASEGURADOR:	NUEVA EPS		
CORREO ELECRÓNICO:	edilbertodiazm3@hotmail.com		
CLASIFICACION DE PQR	SIMPLE:__X__	PRIORIZADO:___	VITAL:____
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO		SI __x__	NO____

Asunto: Respuesta a queja presentada N° PQR- 2025021817848164

Respetado Señor Usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por el peticionario **EDILBERTO JOSE DIAZ MORENO** Identificado con **CC - 17848164,** que manifiesta no conformidad "por la no entrega de fichos para la toma de muestras o laboratorio" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado donde se reconoce que el día de la solicitud de PQR los fichos para el turno de toma de muestra fueron entregados a plenitud, dada la alta afluencia de usuarios para toma de muestras de laboratorio, los cupos disponibles para tal fin son captados rápidamente, generando que el presente solicitante quedara sin ficho. No obstante, entendemos la importancia de su tiempo y el derecho a recibir atención en condiciones oportunas y adecuadas, por lo tanto, se toma como estrategias para la mejoría del servicio, indicar a los pacientes llegar previo a los 6:30 am, hora en que se inicia la entrega de fichos, así mismo, se amplía el número de ficho para la toma de muestras de laboratorio y de personal encargado de realizar esta labor.
3. Como medida correctiva, la institución estará implementado acciones para fortalecer los procesos y con ello evitar demoras y optimizar del flujo de atención, para prevenir situaciones similares en el futuro.
4. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad, por lo que entendemos la importancia de la puntualidad en las citas médicas, lamentamos que en esta ocasión no hayamos cumplido con nuestras expectativas y las suyas.

Por lo anterior, presentamos excusas a nuestra usuaria, valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZON DE SER!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Rios.

ERISNELIS NAILETH RIOS ZAPATA
TRABAJADORA SOCIAL
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Scanned with CamScanner

IPS Indigena
Kottushi Sao Ana'a
NIT. 900.794.134-1

Calle 15 No.7-93 El progreso
318 312 5400 - 729 1169
Riohacha, La Guajira

ipsikottushi@hotmail.com
@ipsindigenakottushi
Kottushi Sao Anna Ips Indigena
www.ipsikottushi.com

EVIDENCIA DE RESPUESTA ENVIADA POR CORREO ELECTRONICO

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
18	02	2025.	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Luis Alberto Barraza Barros.	CC 17[illegible]45551.
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Calle 19 #12-23 (San Martín).	3173772898.
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva Eps
luisalbertobarrazabarrios@gmail.com.	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI: X / NO:

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
		X				

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
X				

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Señores Kottushi, Estoy preocupado porque tengo pendiente una Ecografía, Tengo DX de un Nodulo en el hígado que se sabe si es benigno o maligno y por eso el especialista solicitó prontamente se me realice la ecografía. Mi historia la dejé en SIAU.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Erunelis Ríos.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social.
X [signature]		Sede o municipio: Maicao.

Fecha Recepción: DÍA (18) MES (02) AÑO (25.)

Clasificación de la PQRS:

- [ ] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [x] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-004
		Versión: 2
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 20-05-2024

Maicao, 25 de febrero del 2025.

RESPETADO (A)

USUARIO:	LUIS ALBERTO BARRAZA BARRIOS
IDENTIFICACIÓN:	**CC** - 17845551
TELEFONO:	3173772898
ASEGURADOR:	NUEVA EPS
CORREO ELECRÓNICO:	LUISALBERTOBARRZABARRIOS@GMAIL.COM
CLASIFICACION DE PQR	**SIMPLE:**___ **PRIORIZADO:**__X_ **VITAL:**_____
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	**SI** __X__ **NO**__

Asunto: Respuesta a queja presentada N° PQR- 2025021817845551

Respetado Señor Usuario (a),
En consideración a la queja interpuesta por la peticionaria **LUIS ALBERTO BARRAZA BARRIOS** Identificado con **CC - 17845551**, que manifiesta requerir *"programación y garantía de la prestación del servicio de* una ecografía" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el municipio de Maicao.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, y es competencia de nosotros generar la autorización del servicio y remitirlos a la Red Prestadora de atención adscrita a la IPSI.
3. Por lo que nos permitimos informarle que la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, tiene la competencia y la capacidad de ofrecerle una respuesta adecuada en base a la relación contractual vigente con NUEVA EPS.
4. Para el caso en concreto le fue asignado al prestador IDIMA, donde se direcciona al mismo con admisión y orden del prestador del servicio para agendar cita de *ECOGRAFIA DOPPLER CON EVALUACION DE FLUJO SANGUINEO EN HIPERTENSION PORTAL A COLOR*; en horarios de atención: lunes a viernes 700am- 12:30pm / 2:00- 5:30pm y sábado: 8:00am a 1100am y través de las lineas telefónicas 3046515044.

Por lo anterior, presentamos excusas a nuestro usuario, valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZON DE SER!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Rios.
ERISNELIS RIOS ZAPATA
Trabajadora social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Margarita Gil
39.492.063
27-02-2025

VIGILADO SUPERSALUD

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
012	Maicao.	21	02	2025.

Siendo las 04:44 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Angela Sandrea. identificado con C.C. 1276267 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	1	
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA	1	
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:	2	Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

x Angela S.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erismelis Ruiz Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionemos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
10	2	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Michel Rojas Rocha	CC. 1124030764
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Carrera 6 # 3-41	3022413319
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** Nueva EPS
ing.michelRojas@gmail.com	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** [ ] **NO** [ ]

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Al momento de utilizar los baños nos vimos en la necesidad de colocar a nuestro bebe de 1 año y medio de edad al suelo, ya que los baños no prestan las condiciones optimas para realizar un cambio de pañal adecuado, exponiendo asi al niño a una posible trasmisión de bacterias

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Ernesto Rios Zapata.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social.
		Sede o municipio: Sede Maicao.
		Fecha Recepción: DÍA (20) MES (02) AÑO (2025)
		Clasificación de la PQRS:
		[X] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
		[ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
		[ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA | INTERCULTURAL	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-004 Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 08/04/2025

Riohacha, 09 de abril del 2025

RESPETADO (A)				
USUARIO:	**MICHEL ROJAS ROCHA**			
IDENTIFICACIÓN:	**CC - 1121030764**			
TELÉFONO:	3022413319			
ASEGURADOR:	NUEVA EPS			
CORREO ELECTRÓNICO:	ING.MICHELROJAS@GMAIL.COM			
CLASIFICACIÓN DE PQR	**PETICION: ___**	**QUEJA: _x_**	**RECLAMO: ____**	
CLASIFICACIÓN DE RECLAMO	**SIMPLE: ___**	**PRIORIZADO:___**	**VITAL:_____**	**NA: _X_**
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO			**SI _x___**	**NO____**

Asunto: Respuesta a queja presentada N° 202502211121030764

Respetado usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por el peticionario **MICHEL ROJAS ROCHA** Identificado con **CC - 1121030764**, que manifiesta no conformidad "*experimentar incomodidad debido a las condiciones del área del baño*" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indigena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se evalúa la solicitud y se inicia el proceso interno para la toma de medidas correctivas.
3. Como medida resolutiva, indicamos que, se Informó a las directivas de la institución acerca de la necesidad y en donde se solicita revisión para realizar las adecuaciones necesarias de mejora en las condiciones del área del baño a disposición de los usuarios.
4. En este sentido, posterior a la revisión administrativa se definirán las acciones correctivas, con la finalidad de brindar mayor comodidad a los usuarios, y con ello poder suplir la necesidad en la institución.
5. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad, por lo que entendemos la importancia de la puntualidad en las citas médicas, lamentamos que en esta ocasión no hayamos cumplido con nuestras expectativas y las suyas.

Por lo anterior, indicamos que valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

¡**NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZÓN DE SER**!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Rios Zapata
Trabajadora social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
19	02	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Sara Martha Fuentes Morales	40978583.
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Cra 13 #18-43. B. Santafe	3003215873.
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva Eps.
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** / **NO**

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
			X			

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
				area Electro.

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Hoy Recibi en el area de Electro sugiero que a los paciente se le deje al menos entregar una data para el procedimiento o hacerlos caminar en un cubiculo

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
SI:	No:	Nombre: Ernelis Ros Zapata.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social
		Sede o municipio: Sede Maicao.

Fecha Recepción: DÍA (21) MES (02) AÑO (2025.

Clasificación de la PQRS:

- [x] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Kottushi Ips Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA | INTERCULTURAL	FORMATO DE RESPUESTAS A PETICIONES, QUEJAS Y O RECLAMOS		DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-004 Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO	Fecha: 08/04/2025

Riohacha, 09 de abril del 2025

RESPETADO (A)				
USUARIO:	**SARA MARTHA FUENTES MORALES**			
IDENTIFICACIÓN:	**CC - 40978583**			
TELÉFONO:	3003215873			
ASEGURADOR:	NUEVA EPS			
CORREO ELECTRÓNICO:				
CLASIFICACIÓN DE PQR	**PETICION: ___**	**QUEJA: __x__**	**RECLAMO: ____**	
CLASIFICACIÓN DE RECLAMO	**SIMPLE: ___**	**PRIORIZADO:___**	**VITAL:_____**	**NA: __X__**
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO			**SI ____**	**NO__x__**

Asunto: Respuesta a queja presentada N° 2025022140978583

Respetado usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por el peticionario **SARA MARTHA FUENTES MORALES** Identificado con **CC - 40978583,** que manifiesta no conformidad "*experimentar incomodidad por la NO entrega de batas para la realización de Ecocardiograma*" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indigena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se evalúa la falta del insumo de batas y se inicia el proceso interno para la toma de medidas correctivas.
3. Como medida resolutiva, indicamos que, se Informó a las directivas de la institución acerca de la necesidad y en donde se solicita el insumo y revisión para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro.
4. En este sentido, posterior a la revisión administrativa se definirán las acciones correctivas, con la finalidad de brindar mayor comodidad a los usuarios, y con ello poder suplir la necesidad en la institución.
5. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad, por lo que entendemos la importancia de la puntualidad en las citas médicas, lamentamos que en esta ocasión no hayamos cumplido con nuestras expectativas y las suyas.

Por lo anterior, indicamos que valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

¡NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZÓN DE SER!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Rios Zapata
Trabajadora social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
013.	Maicao.	25	02	2025.

Siendo las 05:55 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Josaida caicedo. identificado con C.C. 1124055577. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del dia:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorias presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N. FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

* Josaida M Caicedo
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erunelis Rios.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:23/07/2024

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
014.	Muicao.	28	02	2025.

Siendo las 03:45 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Marleny Bucho. identificado con C.C. 1258168. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/DESCRIPCION
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Marleny B.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Yasmeli Ruiz.
Líder del proceso de Sistemas de Información

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
031.	Sede Maicao.	02	05	2025.

Siendo las 04:08 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Dilaineth Ramos identificado con C.C. 6362611 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA	1	
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**	1	**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Dilaineth Ramos
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erissielis Rios Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES

DESCRIPCIÓN	
Código: IAU-MSU-FR-003	
Versión: 02	
MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO
Fecha: 30/04/2024	

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
30	04	25	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Cecilia Camargo Millán	56.088.753
DIRECCIÓN Calle 15A No. 28-50	TÉLEFONO O CELULAR 3016502824
CORREO ELECRÓNICO	EPS o EAPB Dk.
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI [ ] NO [X]

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
			X			

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

a general especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL? Líneas telefo.
X				

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Insistentemente trato de comunicarme por línea telefónica y no responden las llamadas para agendar citas.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
SI:	No:	Nombre: Erisnelis Rios Zapata.
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social.
Cecilia Camargo 56.088.753		Sede o municipio: Maicao.

Fecha Recepción: DÍA (02) MES (05) AÑO (2025)

Clasificación de la PQRS:

- [X] RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- [ ] RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Riohacha, 02 de mayo del 2025

RESPETADO (A)				
USUARIO:	CECILIA ESTHER CAMARGO MILIAN			
IDENTIFICACIÓN:	CC - 56088753			
TELÉFONO:	3016502824			
ASEGURADOR:	DUSAKAWI			
CORREO ELECTRÓNICO:				
CLASIFICACIÓN DE PQR	PETICION: ___	QUEJA: ____	RECLAMO: ____	
CLASIFICACIÓN DE RECLAMO	SIMPLE: ___	PRIORIZADO:___	VITAL:_____	NA: __x__
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO			SI ___	NO____

Asunto: Respuesta a queja presentada N° 2025020556088753

Respetado usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por el peticionario **CECILIA ESTHER CAMARGO MILIAN CC - 56088753,** que manifiesta no conformidad "*Con las líneas telefónicas, no responden las llamadas para agendar citas*" me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se evalúa la solicitud y se inicia el proceso interno para la toma de medidas correctivas.
3. Desde el área de dirección de calidad y dirección operativa de la institución se identificó inconvenientes técnicos que impedían el buen funcionamiento de las líneas de atención telefónica, en este sentido indicamos que se han tomado las medidas pertinentes para mejorar esta situación, como son el incremento del número de operadores disponibles para la atención de asignación de cita y con ello reducir los tiempos de espera, así mismo, se realizó adquisición de un nuevo sistema o software donde se habilito el Contac center de comunicaciones, que nos ha permitido mejorar nuestra red de atención telefónica para garantizar una mejor calidad y continuidad del servicio: la línea de atención nacional para gestionar citas es 6053225355 en horario 08:00 AM – 11:00 AM y 02:00 PM - 04:00 PM.
4. Para el caso en concreto le fue asignado su cita con la especialidad en MEDICINA FISICA Y REHABILITACION para el 17-mayo-2025 a las 08:00 AM en la ciudad de Riohacha en la Sede CERIN PROGRESO ubicado en la Cra 7A N 15-40.
5. Ofrecemos disculpas por las demoras registradas, indicamos que constantemente estamos revisando internamente los tiempos de respuesta y flujo de atención, donde entendemos la importancia de su tiempo y el derecho a recibir atención en condiciones oportunas y adecuadas, en este sentido, la Ipsi realizo ampliación de la contratación del talento humano requerido y con ello dar cumplimiento a los

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

horarios establecidos, evitar demoras y optimizar el flujo de atención, para prevenir situaciones similares en el futuro.

6. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad.

Por lo anterior, indicamos que valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡**NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZÓN DE SER!!** Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Ríos Zapata
Trabajadora social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

NA KOTTUSHI SAO ANA>A

94134-1

: CERIN PROGRESO

CERIN
CENTRO MÉDICO ESPECIALIZADO Y REHABILITACIÓN INTEGRAL

RECORDATORIO DE CITA

Fecha de impresión del documento: 05/05/2025 11:21

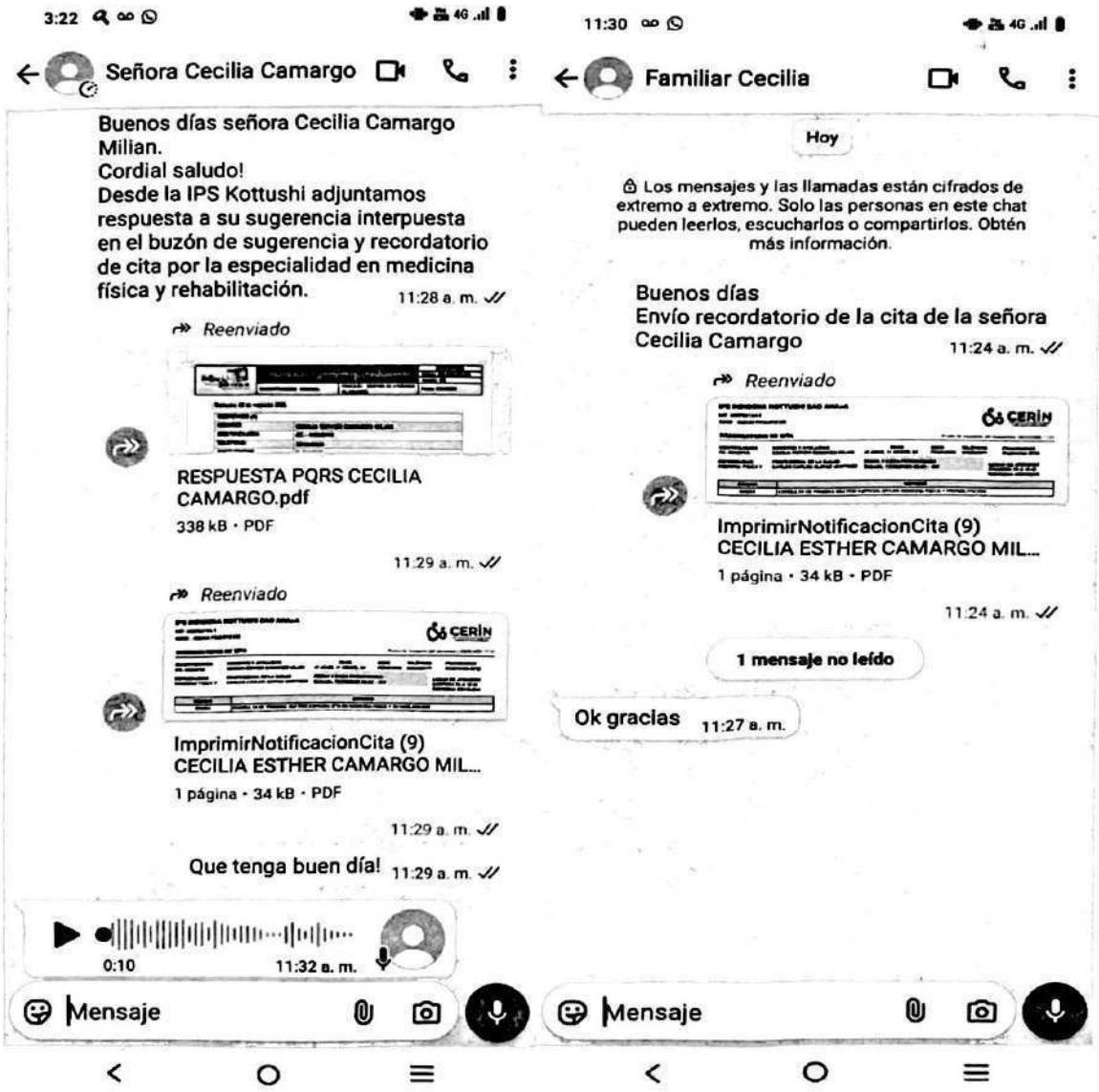
IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	SEXO	TELÉFONO	FINANCIADOR
CC. 56088753	CECILIA ESTHER CAMARGO MILIAN	47 AÑOS, 11 MESES, 30	FEMENINO	3006593171	DUSAKAWI EPSI

ESPECIALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD	FECHA Y HORA PROGRAMADA	LUGAR DE ATENCION
MEDICINA FISICA Y	CARLOS CARLOS QUIROZ MARTINEZ	Sabado, 17/05/2025 08:00 - AM	CARRERA 7A N 15-40 RIOHACHA RIOHACHA

CODIGO	SERVICIO
890264	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN MEDICINA FISICA Y REHABILITACION

Scanned with CamScanner

Evidencia de respuesta enviada por whatsapp



Kottushi Sao Ana'a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
032	Sede Maicao.	6	05	2025.

Siendo las 03:00, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Medys Fragozo. identificado con C.C. 40746021 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ensnelis Ruiz Zepeta.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
033	Sede Maicao.	04	05	2025.

Siendo las 04:04 pm se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Luz Mary Duran Gutierrez identificado con C.C. 30824308. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ingeniera Sist.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
034	Sede Maicao.	13	05	2025

Siendo las 04:00 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Mirella Bravo Rojas identificado con C.C. 56081151. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO						
	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGUN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottuchi Sao Ana'a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
035.	Sede Maicao.	16	05	2025.

Siendo las 03:00 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Luz Magola Amaya, identificado con C.C. 26994457 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Luz Magola Amaya.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erisnelis Rios.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL — PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
036.	Sede Maicao.	20	05	2025.

Siendo las 03:00 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ramona Ibañez. identificado con C.C. 40792076. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ramona I
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Fernandes Ruiz Zapata
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
037	Sede Maicao.	23	05	2025.

Siendo las 03:30 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Edilma Solano Brito. identificado con C.C. 40976534. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	1	
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**	1	**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Edilma Solano
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ermelis Ríos Zapata.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 02
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 30/04/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
22	05	25	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Luz Ivanis Garcia	40880500
DIRECCIÓN	**TÉLEFONO O CELULAR**
Cra 1cbis 1bis - 25	3002122137
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB**
luzivanis726@gmail.com	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** ☐ **NO** ☐

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL? Linea telefonica

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Buenos dias el dia de ayer me canse de llamar a la linea tel 6038225355 y no tube Respuesta el telefono colgado Requiero agenda Neurologia pediatrica / Cita con

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Erisnelis Rios Zapata
Firma usuario		Cargo: Coordinador atencion Usuario.
Luz Ivanis Garcia		Sede o municipio: Sede Maicao.
		Fecha Recepción: DÍA (22) MES (05) AÑO (25.)
		Clasificación de la PQRS:
		☒ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
		☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
		☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Riohacha, 26 de mayo del 2025

RESPETADO (A)				
USUARIO:	**LUZ IVANI GARCIA**			
IDENTIFICACIÓN:	**CC - 40880500**			
TELÉFONO:	3002122137			
ASEGURADOR:	ANAS WAYUU			
CORREO ELECTRÓNICO:	Luzivanis75b@gmail.com			
CLASIFICACIÓN DE PQR	**PETICION: ___**	**QUEJA: _x_**	**RECLAMO: ____**	
CLASIFICACIÓN DE RECLAMO	**SIMPLE: _x_**	**PRIORIZADO:___**	**VITAL:_____**	**NA: ____**
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO			**SI _x_**	**NO____**

Asunto: Respuesta a queja presentada N° 2025230540880500

Respetado usuario (a),

En consideración a la queja interpuesta por el peticionario **LUZ IVANI GARCIA CC - 40880500,** que manifiesta no conformidad *"Con las líneas telefónicas, no responden las llamadas para agendar citas con neurología pediátrica para mi hija"* me permito dar respuesta a su requerimiento, bajo los siguientes argumentos:

1. La IPS Indígena Kottushi Sao Ana>A es un prestador de servicios de salud, que oferta servicios de salud de baja y mediana complejidad en el departamento de La Guajira.
2. Hemos revisado su caso y realizado el análisis correspondiente con el equipo encargado, en donde se evalúa la solicitud y se inicia el proceso interno para la toma de medidas correctivas.
3. Desde el área de dirección de calidad y dirección operativa de la institución se identificó inconvenientes técnicos que impedían el buen funcionamiento de las líneas de atención telefónica, en este sentido indicamos que se han tomado las medidas pertinentes para mejorar esta situación, como son el incremento del número de operadores disponibles para la atención de asignación de cita y con ello reducir los tiempos de espera, así mismo, se realizó adquisición de un nuevo sistema o software donde se habilito el Contac center de comunicaciones, que nos ha permitido mejorar nuestra red de atención telefónica para garantizar una mejor calidad y continuidad del servicio: la línea de atención nacional para gestionar citas con especialidades es 6053225355 en horario 08:00 AM – 11:00 AM y 02:00 PM - 04:00 PM.
4. Para el caso en concreto le fue asignado a su hija MARIA JOSE CASTRILLON GARCIA con TI 1121546338 la cita con la especialidad en Neurología Pediátrica para el 20-junio- 2025 a las 09:20 AM en Maicao en la Sede Mi salud en la calle 10A No 8-67.
5. Ofrecemos disculpas por las demoras registradas en la asignación y atención médica en salud requerida, Indicamos que constantemente estamos revisando internamente los tiempos de respuesta y flujo de atención, donde se identificó que la causa del retraso está dado por la alta demanda de servicio, no obstante, entendemos la importancia de su tiempo y el derecho a recibir atención en

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

condiciones oportunas y adecuadas, en este sentido, la Ipsi realizo ampliación de la contratación del talento humano requerido y con ello dar cumplimiento a los horarios establecidos, evitar demoras y optimizar el flujo de atención, para prevenir situaciones similares en el futuro.

6. La IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, continuara esforzándose por brindar un servicio oportuno y de calidad.

Por lo anterior, indicamos que valoramos la confianza en nuestros servicios y le informamos que, se tomaron las medidas pertinentes para garantizar una mejor experiencia en el futuro, por lo que estamos desarrollando acciones de mejora para garantizar una atención completa, oportuna y segura a nuestros afiliados.

¡**NUESTROS USUARIOS, SON NUESTRA RAZÓN DE SER**!! Esperamos haber resuelto su inconformidad, para nosotros su opinión cuenta y es nuestro interés resolver lo más pronto las insatisfacciones de nuestros usuarios.

Agradeciendo la atención prestada,

Erisnelis Ríos Zapata
Trabajadora social
IPSI KOTTUSHI SAO ANA<A

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

...GA : IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A

MiSALUD
CENTRO MÉDICO INTEGRAL EN SALUD

RECORDATORIO DE CITA

Fecha de impresión del documento: 30/05/2025 14:00

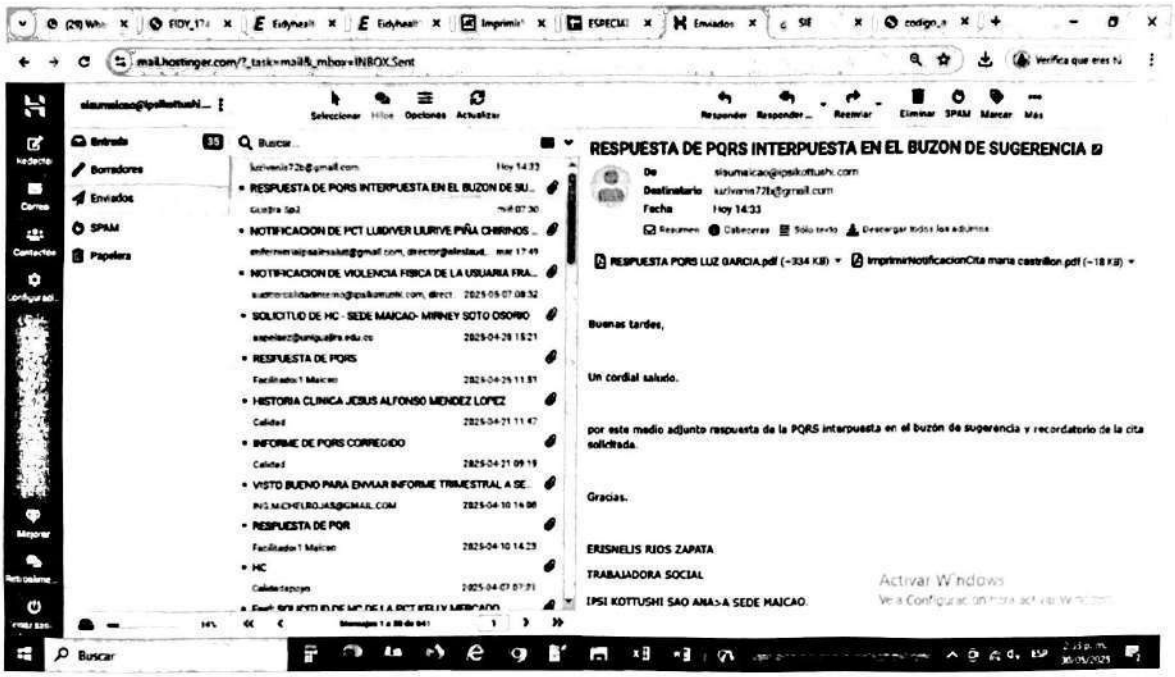
IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	SEXO	TELÉFONO	FINANCIADOR
TI. 1121546338	MARIA JOSE CASTRILLON GARCIA	11 AÑOS, 5 MESES, 9 DIAS	FEMENINO	3002122137	EPS FAMILIAR DE COLOMBIA

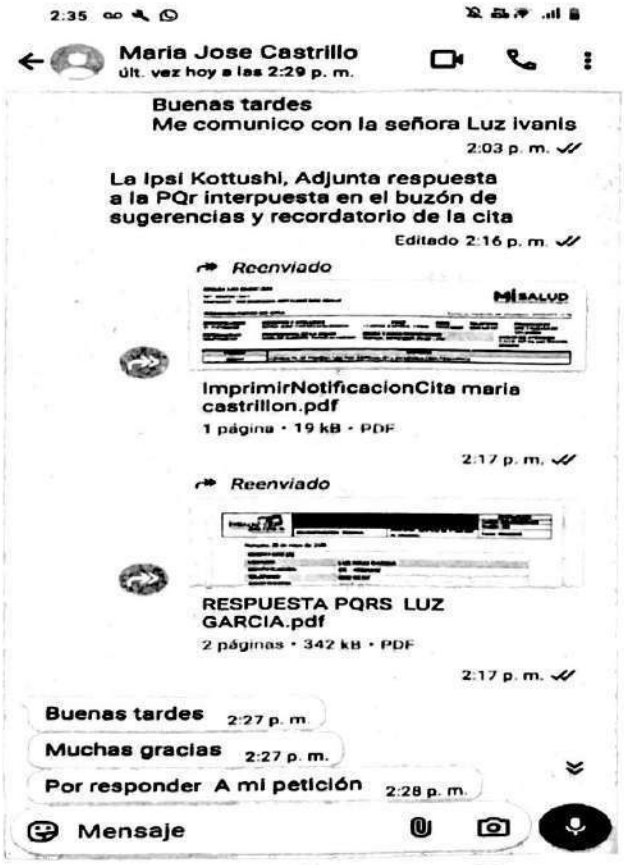
ESPECIALIDAD	PROFESIONAL DE LA SALUD	FECHA Y HORA PROGRAMADA	LUGAR DE ATENCION
NEUROLOGIA	CARLOS ALBERTO TAFUR ALVARINO	Viernes, 20/06/2025 09:20 - AM	CALLE 10A No 8-67 MAICAO MAICAO

CODIGO	SERVICIO
890275	CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN NEUROLOGIA PEDIATRICA

Scanned with CamScanner

Evidencia de respuesta enviada por correo electronico y WhatsApp





Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
038.	Sede Maicao.	27	05.	2025.

Siendo las 03.00 pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Jade Suntura identificado con C.C. 1784295 5. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGUN MEDIO DE RECEPCION	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ernelis Rios Zapata.

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
039.	Sede Maicao.	30	05.	2025.

Siendo las 04:05 pm; se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Carmen Santana V identificado con C.C. 24971943. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGÍA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGUN MEDIO DE RECEPCION	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Carmen

Carmen Santana

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Enmelis Rios Zapata.

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
089.	Kottushi – Maicao.	02	12	2025.

Siendo las 04:10 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Romiro Jones Ramirez. identificado con C.C. 9095871 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

Vigilado Supersalud

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

x Romero Jones R
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ernnelis Rios
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a los indígenas SALUD PROPIA INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
090.	Kottushi-Maicao.	05	12	2025.

Siendo las 04:30 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Jenes Martelo Arc identificado con C.C. 49743951 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del dia:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottuchi Sao Ana'a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
003.	Kottushi - Maicao.	04	12	2025

Siendo las 04:00pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Martha Barbosa M. identificado con C.C. 52100306. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Martha Barbosa

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
092.	Kottushi - Maicao.	12	12	2025

Siendo las 02:30 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Maria de los reyes Camargo identificado con C.C. 1124044991 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Maria de los reyes Camargo
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
093.	Kottushi – Maicao.	16	Dic	2025.

Siendo las 03:30pm, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yudis Sinning Mendez identificado con C.C. 27028853. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yudis Sinning MS
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Ernestina Zapata
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
094.	Kottushi-Maicao.	19	12	2025.

Siendo las 03:30 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ramona Johana Ybañez identificado con C.C. 40792076. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ramona Ybañez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
095	Kottushi - Maicao.	23	12	2025.

Siendo las 02:52 pm., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Franchesta Hernandez identificado con C.C. 1006898207 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Franchesta H.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Erisnelis Rios
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Sao Ana'a			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
096.	Kottushi - Maicao.	30	12	2025.

Siendo las 07:30 Am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Anny Montero Mejia identificado con C.C. 1000790772. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA		
RECLAMO		
FELICITACIÓN		
SUGERENCIA		
PETICIÓN		
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Angela Soto Directora de Calidad	27/01/2016
2	Actualización del documento en base a la normatividad vigente y se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	23/07/2024
3	se complementa información necesaria para un mayor entendimiento del proceso.	Ornela canales Auditora interna de calidad	27/01/2025
4	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
079	Cerro Barrancas	02	12	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Liceth Romero identificado con C.C. 26985269 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Liceth Romero
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

L. Alejandra Hernández
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Salud propia e intercultural	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
080	Cerro Barrancas	05	12	2025

Siendo las 9:20am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Judith Soto identificado con C.C. 26983473 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Judith Soto Cervantes
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Yl. Alejandra Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
081	Cerro Burracas	09	12	2025

Siendo las 9:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Darelis Molina identificado con C.C. 56057.049 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	6	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Darelis Molina.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra Meneses
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao-Ana'a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
082	Cerm. Barranca	12	12	2025.

Siendo las 8:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Nora Palacio identificado con C.C. 40837439 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Nora Palacio
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a — Los Indígenas — Salud Propia e Intercultural	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL — **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
083	Cerin Barrancas	16	12	2025

Siendo las 9:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Doreluis Fuche. identificado con C.C. 26983 112. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
084	Cerro Barrancas	19	12	2025

Siendo las 9:10am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Miriam Ortiz identificado con C.C. 26988293 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Miriam Ortiz
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Yuli Alejandra Alvarez
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
085	Cerrn Burranca	23	12	2025

Siendo las 8:40am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Diana Solano identificado con C.C. 1122813967 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Diana Solano
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alexandra Klein
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
087.	Cerin Burrancas	30	12	2025

Siendo las 9:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Nubia Rubiano identificado con C.C. 26994262 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Nubia Rubiano

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
053	Cerin Barrancas	02	09	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Margoth Arango identificado con C.C. 56078955 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
054	Cerro Barrancas	5	09	2025

Siendo las 9:20am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Faber Quintero identificado con C.C. 1036422223 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Faber Quintero
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejía Peña
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
055	Cerin Barranca	9	09	2025

Siendo las 9:20am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria lider del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Jaime Mejia identificado con C.C. 84005561 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del dia:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Jaime Mejia
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
056	Cerro Barrancas.	12	09	2025

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Alba Nerys. identificado con C.C. 42404806 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Alba Nerys
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mora P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

Nº ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
057	Cerro Borrachas	16	09.	2025

Siendo las 10:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yaneth Aguirre identificado con C.C. 26983804 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yaneth Aguirre
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Hernandez P.
Lider del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
058	Cerro Barrancas	19.	09	2025

Siendo las 9:35 am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ana Celica Carrillo identificado con C.C. 26983907 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	1	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	6	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ana Celica Carrillo
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Neira P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
059.	Cerro Burracal	23	09	2025

Siendo las 10:15am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Celina Palmezano identificado con C.C. 49734662 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Celina Palmezano
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Nerio
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
060.	Cerin Barrancas	26.	09	2025.

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ruth Maria Perez. identificado con C.C. 26982424 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ruth Perez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Salud propia e intercultural	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
061.	Cerro Burracas.	30	09	2025

Siendo las 9:20am., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Eliecer Ortiz. identificado con C.C. 5153018 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	6	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	6	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

ELIECER . ORTIZ
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Ochoa P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottuchi Sao Ana'a	**FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES**	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-003 Versión: 03
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 04/06/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
18	09	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Cielo Mar Lloys Olivella	40.916.143
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
cl. 9 # 9-02 Barrancas	3008376194
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB**
cielomar-salmos5r@hotmail.com	

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI		NO	

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
				X		

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL? General

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Felicitaciones por la atención del personal de la Nueva EPS-Bcas. así mismo contrata por abrir laboratorio de segundo Nivel, gracias por pensar en sus afiliados, rapidez y punto geográfico.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre:
Firma usuario		Cargo:

Medio de recepción:
- ☐ Presencial
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Verbal presencial
- ☐ Verbal telefónica
- ☐ Pagina web

Sede o municipio:_____
Fecha Recepción: DÍA ( ) MES ( ) AÑO ( )
Clasificación de la PQRS:
- ☐ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Kottuchi Sao Ana'a	**FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES**	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-003 Versión: 03
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 04/06/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	
25	09	2025	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Emiliam. Jose Brito Pushana	CC. 84608084.
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
Barrancas	317.345 7304
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva EPS

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI		NO	

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
X						

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
				Terapia Física

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Se demoran mucho en la asignación de las terapias físicas.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: M. Alejandra Mena
Firma usuario		Cargo: Trabajo Social.
Medio de recepción: ☐ Presencial ☐ Correo electrónico ☒ Verbal presencial ☐ Verbal telefónica ☐ Pagina web		Sede o municipio: Casa Barrancas Fecha Recepción: DÍA (25) MES (09) AÑO (2025) Clasificación de la PQRS: ☒ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
071	Cerin Barrancas	04.	11	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Janeth Rangel. identificado con C.C. 26985349 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	6	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Janeth. Rangel
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
072.	Cerro Barrancas	7	11	2025

Siendo las 10:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Eduardo Seluna. identificado con C.C. 1122813697. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	2.	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	2.	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Eduardo Seluna
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Hernandez P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ipsi Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
073.	Cerro Barrunca	11	11	2025

Siendo las 9:20am., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Angelica Arias identificado con C.C. 1122820621 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi los Indígenas Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
074	Cesar Barrancas	14	11	2025

Siendo las 8:50am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ana Paola Burgos identificado con C.C. 1082244336 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ana Burgos
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Alegría P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
075.	Cerro Barrancas	18	11	2025

Siendo las 8:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Gloria Edilma Rodriguez identificado con C.C. 49764364 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
076	Cerro Barrancas	21	11	2025

Siendo las 9:15 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Cindy Arcineguas identificado con C.C. 1120945519. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	6	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
077	Cerro. Barrancas.	25	11	2025

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ingris Gomez identificado con C.C. 26987.814 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	6	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	6	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottuchi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
078	Cerro Barrancas	28	11	2025

Siendo las 9:25 am., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Karlys Chinchilla identificado con C.C. 1004499759 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	1	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Karlys Chinchilla
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra Mesa P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
Kottuchi Sao Ana'a		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 03
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 04/06/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
04	11.	2025.	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Emily Sofia Luna Bonilla.	1.121.306.988.
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
Calle 6 # 7-46 Barrio El Rosario.	304 246 8869.
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva Eps.
lanabocer2708@hotmail.com.	

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI	✓	NO	

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL? Psicologia

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

tengo un Paquete de terapias con sicologia Para mi hija Emily Sofia luna Bonilla y la sicologa se niega a bindar el servicio y la saco del Sistema sin explicación alguna, vulnerando los Derechos de mi hija de 6 años de edad.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre:
Firma usuario: Laura Bonilla Cerchar		Cargo:
Medio de recepción: ☒ Presencial ☐ Correo electrónico ☐ Verbal presencial ☐ Verbal telefónica ☐ Pagina web		Sede o municipio: _____ Fecha Recepción: DÍA ( ) MES ( ) AÑO ( ) Clasificación de la PQRS: ☐ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
Kottuchi Sao-Ana'a		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 03
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 04/06/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
04	11	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Moisés David Osorio Soto	1122822244
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
Calle 18B #12-18 - Barrancas La Guajira	3013280234
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** Nueva EPS
nosovio43-@hotmail.com.	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** X **NO**

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL? X
				Psicología

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

El niño tiene autorizado Un paquete de tres terapias por 3 Veces a la Semana x 6 meses, El Primer mes Solo le hicieron 5 terapias por las que Pagué Copago de 150,000= El niño Se enfermó y Se ausentó Unos días y Cuando Volví a la Terapia, la Psicologa me Informa de manera inadecuada con gestos groseros que ya lo había Sacado de Sistema, Además el niño afirma que no quiere Volver porque ella lo trata a gritos.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre:
Firma usuario		Cargo:

Medio de recepción:
- ☐ Presencial
- ☐ Correo electrónico
- ☐ Verbal presencial
- ☐ Verbal telefónica
- ☐ Pagina web

Sede o municipio: _____
Fecha Recepción: DÍA ( ) MES ( ) AÑO ( )
Clasificación de la PQRS:
- ☐ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Scanned with CamScanner

Kottuchi Sao Ana'a	**FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES**	**DESCRIPCIÓN** **Código: IAU-MSU-FR-003** **Versión: 03**
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha: 04/06/2024**

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	
26	11	2025	***Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!***

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Cintya Casas Bueno Sierra	1143234209
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
Cr 6 # 15-22	3218421792
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB**
Cinty 0315 @ hotmail.com	
AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	**SI** X **NO**

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
	X					

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
X				

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

El día 24 de noviembre asisti una cita por ortopedia despues de una larga espera por alta demanda de esta especialidad y al momento de que el profecional Carlos Nonford Maroloanda Me leyera una resonancia le hice una Pregunta de que se decia lo que me aparecia en el estudio su respuesta fue que el no era Brujo sino ortopedista salí de dicha consulta en las misma.

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Maria Alejandra Mya Pedre
Firma usuario: Cintya C. S.		Cargo: Trabajo Social.
Medio de recepción: ☒ Presencial ☐ Correo electrónico ☐ Verbal presencial ☐ Verbal telefónica ☐ Pagina web		Sede o municipio: Barrancas Fecha Recepción: DÍA (26) MES (11) AÑO (2025) Clasificación de la PQRS: ☐ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
035	Cerro Barrancas	1	08	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) flor eliaqui identificado con C.C. 26987514 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	6	
FELICITACIÓN	6	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

flor eliaqui
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia Poche
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
036	Cerro Burrancas	5	08	2025

Siendo las 9:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria lider del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Nilva Rosa Iguaran identificado con C.C. 26982190. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Nilva Rosa Iguaran.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

NO ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
037	Cerro Barruncas	8	08	2025

Siendo las 9:10am., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Georgina Rubio identificado con C.C. 26829857. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

Vigilado Supersalud

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Georgina Rubio
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M Alejandra Mejía P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SELLO PROPIO INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
038	Cerin Barroncas	12	08	2025

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ana Berre trujillo identificado con C.C. 49731807 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ana Trujillo.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Muñoz
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
039	Cerro Barrancas	15	08	2025

Siendo las 8:50am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Genesis Chaya identificado con C.C. 1122825479 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACION O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCION	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SELLO PROPIO E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
040	Cerin Barrancas	19	08	2025

Siendo las 9:25am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Esteban Ruiz identificado con C.C. 1122908484 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Esteban Ruiz P.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Hernández
Lider del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
041	Cerro Barrancas	28	08	2025

Siendo las 9:35am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Alba Ureche identificado con C.C. 26983560. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	1	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:	X	Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Alba. Ureche.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejía P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
042	Cerro Barrancas	26	08	2025

Siendo las 8:20am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria lider del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Patricia Fontalvo identificado con C.C. 26983566 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Patricia Fontalvo
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Meren P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
043	Cerm Barrancas	29	08	2025

Siendo las 10:15am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Sixta Pushes identificado con C.C. 36563320 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatória entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Sixta Pushes
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra Mesa.
Lider del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
009	Cerro Barrancas	1	04	2025

Siendo las 9:50am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yina Yasmit. marquez identificado con C.C. 4545779 77 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yina Marquez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Mona Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
010	Cerin Barrancas.	4	Abril	2025

Siendo las 8:35am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Teofila Carrillo identificado con C.C. 26988983 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Teofila Carrillo

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
011	Cerro Barrancas	8	04	2025

Siendo las 9:22am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Enilda Asis identificado con C.C. 26984494. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	6	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**		
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**	1	**Verbal telefónica**		

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Enilda Asis

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alejandra Mena Pacha

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
012	Cerin Barrancas	11	04	2025

Siendo las 8:45 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Jose Antonio Zuñiga identificado con C.C. 8733152 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**	1	**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Jose Antonio
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
013.	Cerin Barrancas	15	Abril	2025

Siendo las 9:08am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Cesar Blanco. identificado con C.C. 5166749. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	Verbal
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	1	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**	1	**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Cesar Blanco
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mera P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud
Scanned with CamScanner

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
014.	Cerin Barrancas.	18	Abril	2025

Siendo las 10:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Juana Lucia Marquez identificado con C.C. 1006816703 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
015	Cerro Barrancas.	22	04	2025

Siendo las 9:35am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Dalmis Perez Iguaran identificado con C.C. 26987493. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Dalmis Perez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Los Indígenas Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
016.	Cerin Barrancas.	25.	04	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Juan Carlos Pelaez identificado con C.C. 84009511 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	6	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Juan Carlos S. Pelaez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersa

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
017	Cerro Barrancas	29	Abril.	2025

Siendo las 9:15am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ofiris hernandez. identificado con C.C. _____ usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Ofiris Hernandez

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejía P.

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ipa Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
027	Cerin Barrancas	3	Junio	2025.

Siendo las 9:30am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yeris Jose Mendoza identificado con C.C. 1122811807 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

YERIS MENDOZA.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Nana Alexandra Mejia
Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
028	Cerin Barrancas	6	Junio	2025

Siendo las 8:40am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Rosa Angelica Alvarez identificado con C.C. 1063957371. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Rosa A.

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

María Alejandra Mejía P.

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
024	Cerro Barruecos	10	Junio	2025

Siendo las 8:20, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Merlis Poche identificado con C.C. 26985506 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Merlis Poche
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

María Alejandra Herrera
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Wellness SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
030	Cerro Barrancas	13	Junio	2025

Siendo las 9:30 am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Martha Jimenez identificado con C.C. 26985152 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Moguel

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
031	Cerin Barrancas.	17	Junio	2025.

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Maria Angela de leon, identificado con C.C. 1122812510 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Mesa P.

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Sao Ana>a — los Indígenas — SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL — **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
032.	Cerro Borrancas.	20	Junio	2025

Siendo las 9:15am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Adalber Diaz Brito identificado con C.C. 16983420. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO	0.	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	X	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Adalber
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Mena P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a las Hagers SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
033.	Cerin Barrancas	24	Junio	2025

Siendo las 10:00am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Carlos Almanza C. identificado con C.C. 1192921429 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 003
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:27/01/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
034	Cerin Barrancas	27	Junio	2025

Siendo las 9:20 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yuelis. Uecha identificado con C.C. 40930809 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	X	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

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: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersa

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
018	Cerin Barrancas	2	05	2025

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Genesis Jimenez identificado con C.C. 1120659325 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Genesis Jimenez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Mejia Poche
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
019.	Cerin Barancas	6	05	2025

Siendo las 9:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Silvia Castro identificado con C.C. 26987444. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Silvia Castro
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Klauf
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Las Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
020	Cerro Barrancas	9	05	2025

Siendo las 9:50am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Victor Sulturen identificado con C.C. 515 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	6	
FELICITACIÓN	6	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yolieth Villanueva
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

María Alejandra Mesa
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
021	Cerro Barrancas	13	05	2025

Siendo las 8:45 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Nari Castillo identificado con C.C. 39004017 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Nary Castillo
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Herrera
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottuchi Sao Ana>a Ipsi Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
022	Cerin Barrancas	16	05	2025

Siendo las 8:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Adriana Vidal identificado con C.C. 56079050 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Adriana Vidal. Perez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

D. Alejandra Mena P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a - Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
023	Cerro Barrancas	20	05	2025

Siendo las 10:15am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Shirley Rodriguez identificado con C.C. 56053430, usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	6	
PETICIÓN	1	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	X	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**	X	**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Shirley Rodriguez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
024	Cerrín Barrancas	23	05	2025

Siendo las 9:40am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Inez Paola Suarez identificado con C.C. 1193565711 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	6	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**	X	**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**		
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**	X	**Verbal telefónica**		

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Inez Suarez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a las Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
025	Cerin Barrancas	27	05	2025

Siendo las 8:35am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yomaris Ustate. identificado con C.C. 1192809843 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yomaris Ustate
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra Mejia P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a (pas indígena) SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
026	Clerin Barrancas	30	05	2025

Siendo las 10:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Carmen Cecilia Bolivar identificado con C.C. 26984655 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Carmen Bolivar
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Maria Alejandra Hoyos Poche
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a las Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN Código: IAU-MSU-FR-005 Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
035	Cerro Barrancas	1	07	2025

Siendo las 9:20 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Segundo Molina. identificado con C.C. 1725078. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO		

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Segundo Molina. — Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejía P. — Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a — Los Indígenas — SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS	DESCRIPCIÓN
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
036	Cerro Burruncus.	4.	07	2025

Siendo las 8:45am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Ingrid Molina identificado con C.C. 26987997. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Ingrid Molina
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi los Indígenas Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
037	Cerin Barrancas,	8	07	2025

Siendo las 9:10 am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Eudalis Ojeda. identificado con C.C. 1121803552, usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Eudalis. Ojeda
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Los Indígenas SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
038.	Cenn Barrancas	11	07	2025

Siendo las 8:35am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Jose Rafael Perez identificado con C.C. 17951875 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Jose Rafael Perez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alexander Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ipsi Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
039.	Cerro Barrancas	15.	07	2025

Siendo las 10:25., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Eneida Ortiz identificado con C.C. 26988101 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Eneida Ortiz. ASIS
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ipsi Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
040.	Cenn. Barrancas	18	07	2025.

Siendo las 9:20am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yolenes Barbosa identificado con C.C. 1192887341 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Yolenes Barbosa
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejía P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ipsi Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
041.	Cerro Barrancas	22	07	2025.

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAQ ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Rosa Ustate identificado con C.C. 49726971 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Rosa Ustate
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mena P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
042.	Cerro Burracas	25	07-	2025

Siendo las 8:20 a.m. se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) María del Pilar Gom identificado con C.C. 26989.343. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

María del Pilar Gomez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alejandra Mejia
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a – los Indígenas – SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
043.	Cerin Barrancas.	29	07	2025.

Siendo las 9:35 am se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Libia Gomez identificado con C.C. 49731532 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	1	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital		
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial	2	Verbal telefónica		

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Libia Gomez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Mejia P.
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Scanned with CamScanner

	FORMULACIÓN DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIONES	DESCRIPCIÓN
Kottuchi Sao Ana'a		Código: IAU-MSU-FR-003
		Versión: 03
	MACROPROCESO: MISIONAL / PROCESO: GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha: 04/06/2024

ESPACIO EXCLUSIVO DEL USUARIO

DÍA	MES	AÑO	*Proporcionamos este formato para garantizar el derecho de participación ciudadana, cumplir con las disposiciones legales, y fomentar el mejoramiento continuo de la institución. ¡Muchas gracias por su aporte!*
6	10	2025	

Datos Usuario (a)

NOMBRE Y APELLIDOS	TIPO Y NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
Carlos Alfonso Jimenez Brito	CC.
DIRECCIÓN/MUNICIPIO	**TÉLEFONO O CELULAR**
Cll 16. #6-96.	3165143269
CORREO ELECRÓNICO	**EPS o EAPB** / Nueva eps

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREOELECTRÓNICO	SI		NO	

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRSF

Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitaciones	Otra	¿Cual?
X						

Dependencia: Origen de servicio donde se interpone la PQRS

Medicina general o especializada	Farmacia	Odontología	Toma muestra o laboratorio	OTRO: ¿CUAL?
				fisioterapia

DESCRIPCIÓN DE LA PQRSF

Demora en la asignacion del Servicio de terapias, hace un mes trage el paquete y no me han llamado

Adjunta documentos		DATOS DE QUIEN RECIBE LA PQRSF
Si:	No:	Nombre: Maria Alexandra Meza Pucha
Firma usuario		Cargo: Trabajadora Social

Medio de recepción:
- ☐ Presencial
- ☐ Correo electrónico
- ☒ Verbal presencial
- ☐ Verbal telefónica
- ☐ Pagina web

Sede o municipio: Barrancas
Fecha Recepción: DÍA (6) MES (10) AÑO (2025)
Clasificación de la PQRS:
- ☒ RIESGO SIMPLE: 72 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO PRIORIZADO: 48 horas para la respuesta
- ☐ RIESGO VITAL: 24 horas para la respuesta

ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZON P, Q, R, S, F.

ACTA N°	**FECHA: 12/09/2025**
HORA: 08:50 AM	**LUGAR:** Kottushi IPSI, Sede Uribia.

AISTENTES.

NOMBRE	**CARGO**
Neris Dolores Peñalver J.	***Trabajadora Social***
Diana María Ramos	Usuario

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) entregadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, cuyo propósito es verificar el grado de satisfacción, inconformidad e inconsistencia de nuestros usuarios, con el fin de dar respuesta y proponer estrategias viables para optimizar el servicio prestado para el mismo.

Desarrollo.

Siendo las 08:50 am horas del día 12 viernes de septiembre de 2025, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRS recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 10 al 12 de febrero de 2025, en presencia del testigo Suscrito en la presente Acta, se procede con la apertura del buzón de sugerencias ubicado en consulta externa

admisiones, de todos los servicios prestados por la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la primera semana del mes de febrero de 2025, se procede abrir el buzón de sugerencia. Se verifica el contenido del buzón y no se registra 0 P.Q.R.S.F. (0)

REGISTRO.			
Tipo de solicitud	**total**	**completas**	**observación**
peticiones	**0**		No se registra
Quejas	**0**		No se registra
Reclamos	**0**		No se registra
Sugerencias	**0**		No se registra
felicitaciones	**1**		se registra
Denuncias	**0**		No se registra
Total.	**0**		**0**

Evidencias fotográficas.

MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO USUARIO	INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL	Fecha: 11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
	Urabia - Testfushi	12	04	2025

Siendo las 08:50AM., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria lider del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Diana M Ramos identificado con C.C. 40'820'967 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del dia:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	Sin observaciones
RECLAMO	0	Sin observaciones
FELICITACIÓN	0	Sin observaciones
SUGERENCIA	0	Sin observaciones
PETICIÓN	0	Sin observaciones
OTRO	0	Sin observaciones

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Lider del proceso de Sistemas de Información

Vigilado Supersalud

Page 1 / 1

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES

ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZON P, Q, R, S, F.

ACTA N°	**FECHA: 09/09/2025**
HORA: 04:00 PM	**LUGAR:** Kottushi IPSI, Sede Uribia.

AISTENTES.

NOMBRE	**CARGO**
Neris Dolores Peñalver J.	***Trabajadora Social***
Domitila Uriana	Usuario

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) entregadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, cuyo propósito es verificar el grado de satisfacción, inconformidad e inconsistencia de nuestros usuarios, con el fin de dar respuesta y proponer estrategias viables para optimizar el servicio prestado para el mismo.

Desarrollo.

Siendo las 04:00 pm horas del día martes del mes de septiembre de 2025, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRS recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 08 al 09 de septiembre de 2025, en presencia del testigo Suscrito en la presente Acta, se procede con la apertura del buzón de sugerencias ubicado en consulta externa

admisiones, de todos los servicios prestados por la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la primera semana del mes de septiembre de 2025, se procede abrir el buzón de sugerencia. Se verifica el contenido del buzón y no se registra 0 P.Q.R.S.F.

REGISTRO.			
Tipo de solicitud	**total**	**completas**	**observación**
peticiones	**0**		No se registra
Quejas	**0**		No se registra
Reclamos	**0**		No se registra
Sugerencias	**0**		No se registra
felicitaciones	**0**		No se registra
Denuncias	**0**		No se registra
Total.	**0**		**0**

Evidencias fotográficas.

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
	Urbe	09	09	2025

Siendo las 04:00 Pm se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SADIANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Domitila Uriana identificado con C.C. 56'068'670 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	Sin observaciones
RECLAMO	0	Sin observaciones
FELICITACIÓN	0	Sin observaciones
SUGERENCIA	0	Sin observaciones
PETICIÓN	0	Sin observaciones
OTRO	0	Sin observaciones

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Domitila Uriana
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

Vigilado

ACTA DE APERTURA Y REVISIÓN BUZON P, Q, R, S, F.

ACTA N°	**FECHA: 25/11/2025**
HORA: 04:26 PM	**LUGAR:** Kottushi IPSI, Sede Uribia.

AISTENTES.

NOMBRE	CARGO
Neris Dolores Peñalver J.	***Trabajadora Social***
Alba Tatiana Ipuana	Usuario

Objetivo:

Revisar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) entregadas por los usuarios a través del buzón de sugerencias en la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Uribia, cuyo propósito es verificar el grado de satisfacción, inconformidad e inconsistencia de nuestros usuarios, con el fin de dar respuesta y proponer estrategias viables para optimizar el servicio prestado para el mismo.

Desarrollo.

Siendo las 04:26 pm horas del día martes 25 del mes de noviembre de 2025, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, para hacer el registro de las PQRS recibidas por este medio en el transcurso de la semana comprendida entre el 24 al 25 de noviembre de 2025, en presencia del testigo Suscrito en la presente Acta, se procede con la apertura del buzón de sugerencias ubicado en consulta externa

admisiones, de todos los servicios prestados por la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA para hacer el registro de las PQRSF recibidas por este medio en el transcurso de la tercera semana del mes de noviembre de 2025, se procede abrir el buzón de sugerencia. Se verifica el contenido del buzón y no se registra 0 P.Q.R.S.F.

REGISTRO.			
Tipo de solicitud	**total**	**completas**	**observación**
peticiones	**0**		No se registra
Quejas	**0**		No se registra
Reclamos	**0**		No se registra
Sugerencias	**0**		No se registra
felicitaciones	**0**		No se registra
Denuncias	**0**		No se registra
Total.	**0**		**0**

Evidencias fotográficas.

MACROPROCESO MISIONAL	PROCESO USUARIO	INFORMACION Y ATENCION AL	Fecha 11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
	Umbra	25	11	2025

Siendo las 01:26pm se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAYA, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Alba Tatiana Tapon identificado con C.C 1124477485 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	Nº FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	Sin observaciones
RECLAMO	0	Sin observaciones
FELICITACIÓN	0	Sin observaciones
SUGERENCIA	0	Sin observaciones
PETICIÓN	0	Sin observaciones
OTRO	0	Sin observaciones

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

Vigilado Supersalud

Kottushi Ipsi Indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
062	Cerin Barrancas	3	10	2025

Siendo las 8:45, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Estrella Ximena Ospino identificado con C.C. 1122809111 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Estrella Ospina
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alexandra Pleuf
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
063.	Cerro Barranca	7	10	2025

Siendo las 9:20am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Yoisy Maribel Vera identificado con C.C. 26984023 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	1	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Yoisy Veras
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alejandra Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
064	Cerro Barrancas	10	10	2025

Siendo las 8:40am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Hana Uroche. identificado con C.C. 1143394314 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Hana Uroche.
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alejandra Mena
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao-Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
065	Cerin Barrancas	14	10	2025

Siendo las 9:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Andrea Berardinelli identificado con C.C. 1122821.917 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Andrea Berardinelli
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Alegría P
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
066	Cerin. Barrancas	17	10	2025

Siendo las 8:40am., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Laura Brito identificado con C.C. 1122820629 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Laura Brito
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

H. Alejandra Moral
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Vigilado Supersalud

	FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS		DESCRIPCIÓN
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Fecha:11/04/2025

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
067.	Cerin Barrancas	21	10	2025

Siendo las 9:10am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Hilary Gonzalez identificado con C.C. 5833076. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	Riesgo simple:		Riesgo priorizado:		Riesgo vital	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	Presencial		Verbal presencial		Verbal telefónica	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Hillary Gonzalez
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alejandra Neira
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
068	Cerro Burracas	24	10	2025

Siendo las 10:00am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Marina Castro identificado con C.C. 1081905120. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Marina Castro
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M Alejandra Mesa
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Sao Ana>a IPS Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
069.	Cerro Burracas	28	10	2025.

Siendo las 10:30am, se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Luisa Vidal identificado con C.C. 1122812617. usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi ips indígena Sao Ana>a SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**FORMATO DE ACTA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS**		**DESCRIPCIÓN**
			Código: IAU-MSU-FR-005
			Versión: 004
	MACROPROCESO: MISIONAL	**PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:11/04/2025**

No ACTA	SEDE/MUNICIPIO	DIA	MES	AÑO
070.	Cerro Burracas	31	10	2025

Siendo las 9:25 a.m., se reúnen en las instalaciones de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, la funcionaria líder del proceso de Sistemas de Información y el señor (a) Dilia Sarmiento identificado con C.C. 1006686630 usuario(a) de la institución, quien fue escogido de manera aleatoria entre los demás usuarios para realizar apertura de Buzón de sugerencias, con el objetivo de que sea garante y corroborar el número de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones obtenidos del mismo.

Se establece y se da inicio al orden del día:

1. Apertura del Buzón de Quejas y Sugerencias
2. Conteo de formatos
3. Lectura y revisión de las categorías presentadas (Quejas, Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones).

TIPOLOGIA DE REQUERIMIENTO	N° FORMATOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES/ DESCRIPCIÓN
QUEJA	0	
RECLAMO	0	
FELICITACIÓN	0	
SUGERENCIA	0	
PETICIÓN	0	
OTRO	0	

NUMERO PQRS POR CLASIFICACIÓN O TIPO	**Riesgo simple:**		**Riesgo priorizado:**		**Riesgo vital**	
NUMERO PQRS SEGÚN MEDIO DE RECEPCIÓN	**Presencial**		**Verbal presencial**		**Verbal telefónica**	

4. Cierre de buzón de sugerencias.
5. Firma de constancia de los participantes

Vigilado Supersalud

Dilia Sarmiento
Usuario(a) IPSI KOTTUSHI

M. Alexandra Muñoz
Líder del proceso de Sistemas de Información

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

Scanned with CamScanner

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 3 **Fecha de Aprobación:** 11/04/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 23

Vigilado Supersalud

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

Vigilado Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

Vigilado Supersalud

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

Vigilado Supersalud

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

Vigilado Supersalud

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".

Vigilado Supersalud

- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 “Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

Vigilado Supersalud

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.

- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.
- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Vigilado Supersalud

- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Vigilado Supersalud

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	2025

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

TRIMESTRE DE REPORTE:	Octubre, noviembre y diciembre 2025
RESPONSABLE:	Erisnelis Naileth Ríos Zapata
CARGO:	Coordinador atención al usuario
MUNICIPIO:	Maicao
SEDE DE ATENCION:	Kottushi Sao Ana>a

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

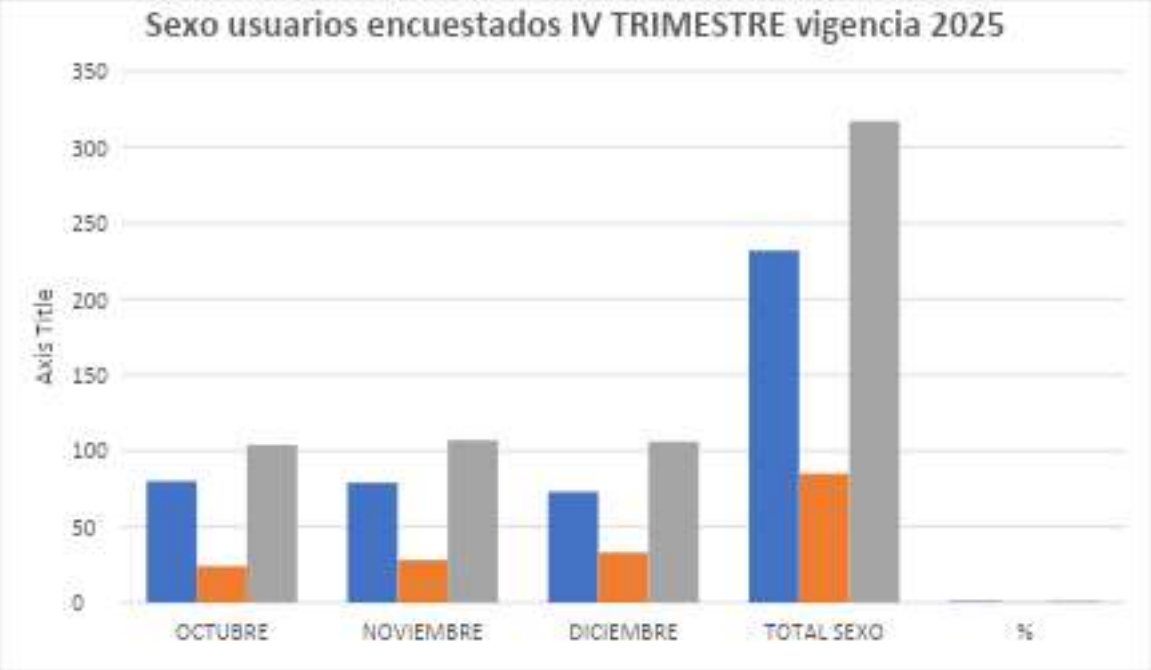
La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continúa basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Vigilado Supersalud

Grafica 1. Sexo usuario encuestados



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

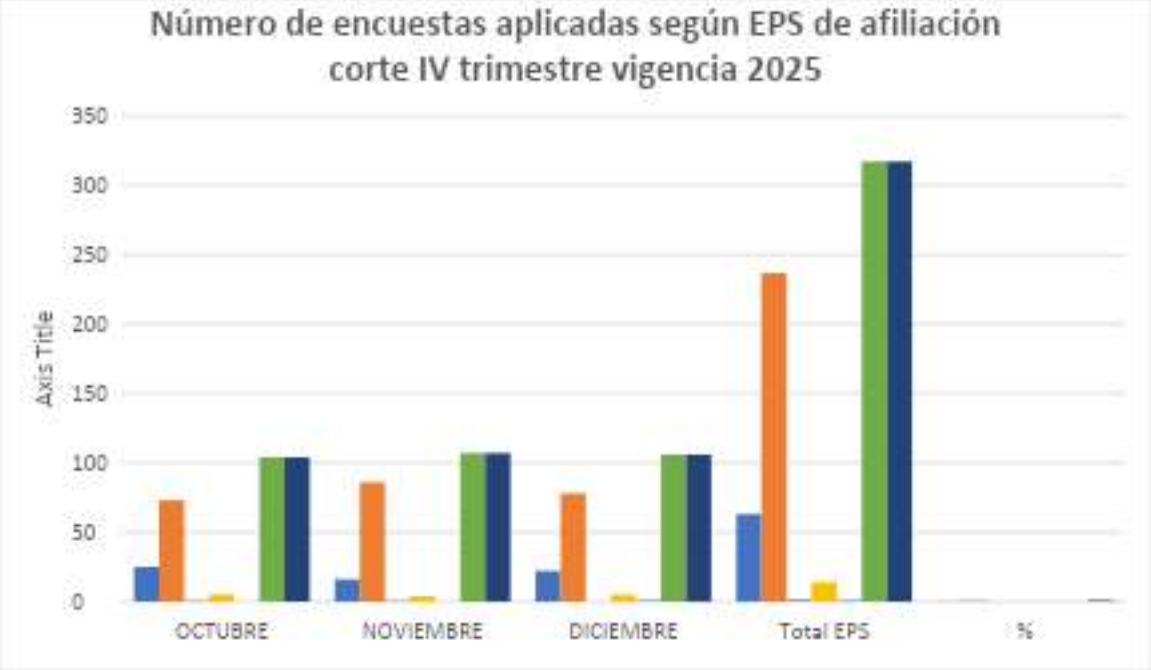
Análisis Grafica 1:

En la gráfica podemos observar que se aplicaron un total de 317 encuestas dirigidas donde 232 fueron para el sexo femenino con un 73% y un 85 dirigido al sexo masculino con un 27%.

Interpretación: 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 73% y el 27% son masculinos.

Vigilado Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025



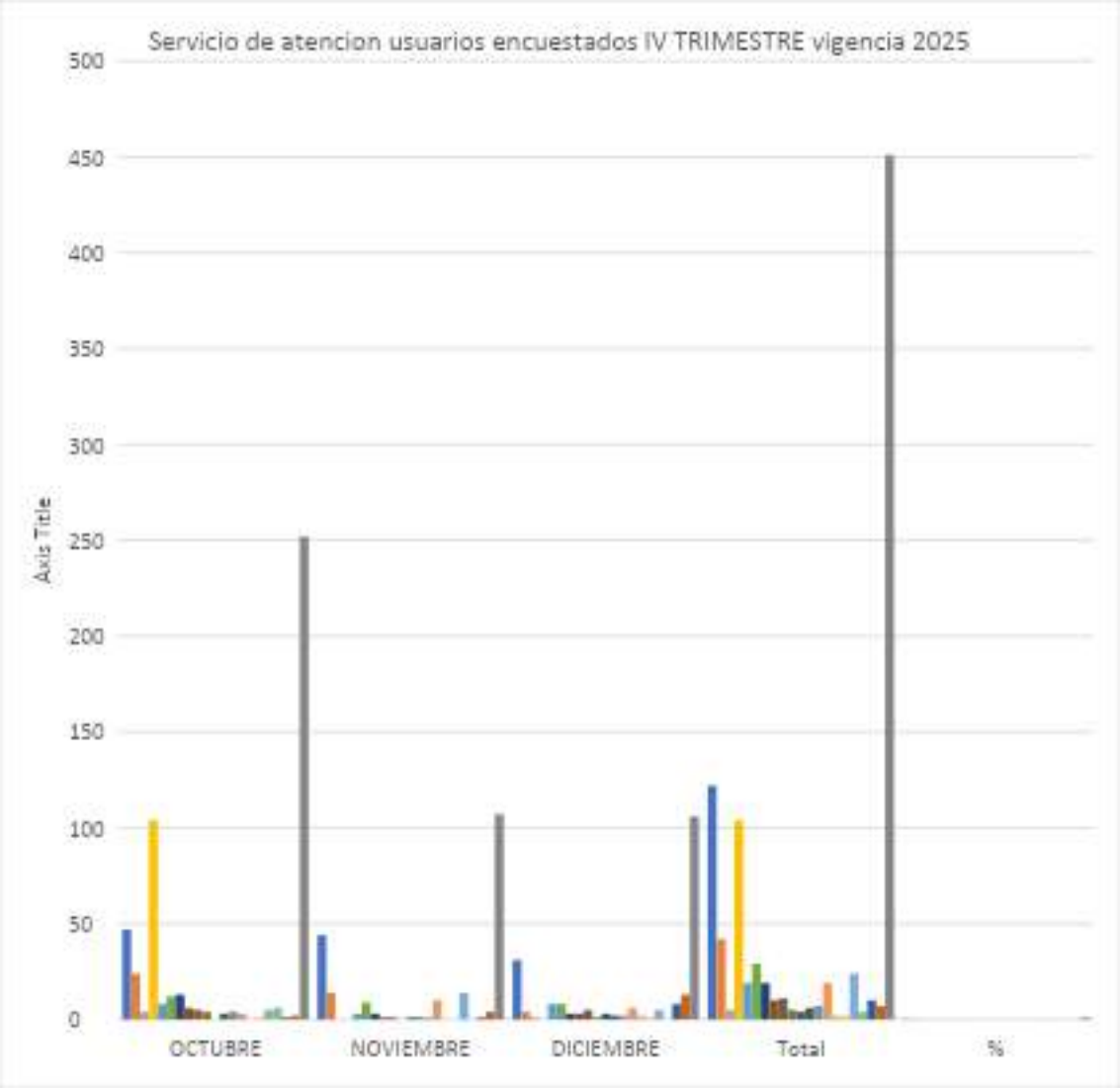
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Se identificó a 317 encuestados, cifra que representa el 75% de la muestra poblacional como afiliados a la Eps Familiar Colombia, 20% Nueva Eps, 4% Eps Cajacopi, Eps Dusakawi con 1 % y otro Eps (Ana wayuu) con 1 %.

Interpretación: Se obtuvo con una muestra total de 317 usuarios encuestados, durante el periodo correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del presente año, de los cuales, se observa una cifra representativa para afiliados de la Eps familiar de Colombia con un 75 % (237 usuarios), seguidamente la Nueva Eps con un 20% (63 usuarios), la Eps Cajacopi con un 4% (14 usuarios), la Eps Dusakawi con 4% (2 usuarios) y por último otro (anas wayuu) con 1% (1 usuario).

Vigilado Supersalud

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025



Vigilado Supersalud

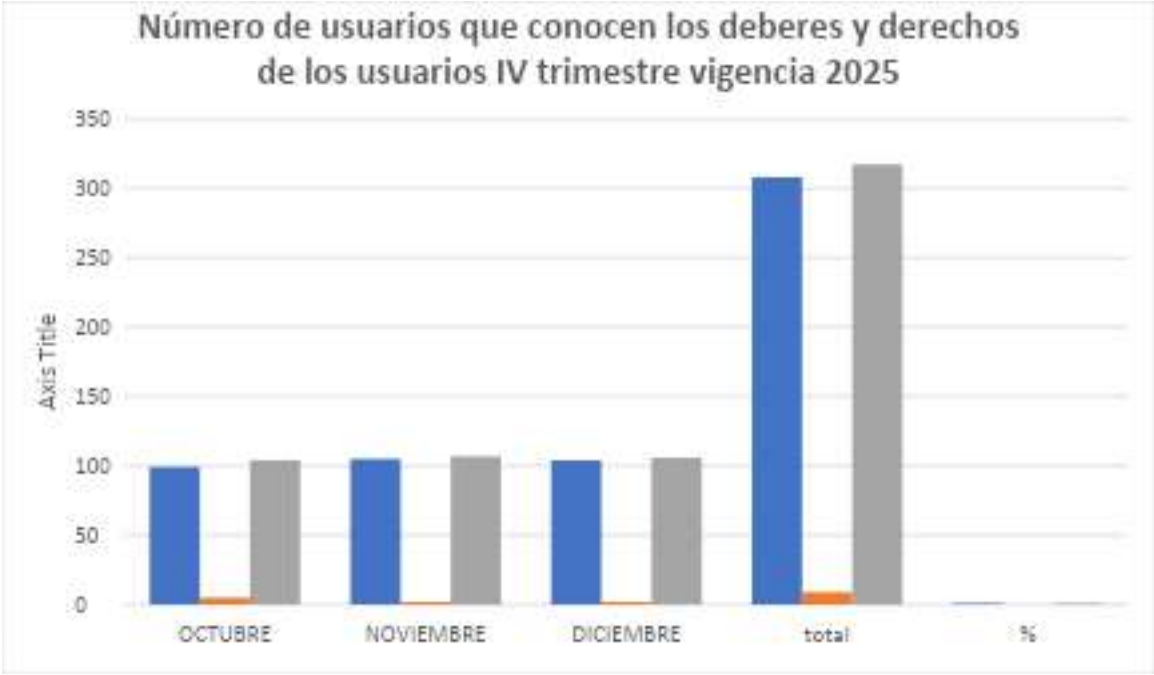
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3: En la gráfica se puede observar los servicios consultados durante el tercer trimestre.

Interpretación: Durante el cuarto trimestre del presente año, se observan los diferentes tipos de servicios, se observó una amplia diferencia entre la evaluación de estos, identificando que evaluaron el servicio de medicina general 27 % (122) de SIAU con el 23% (104), y laboratorio con 9% (42) y nutrición con un 6% (29); acción que se encuentra directamente relacionada al ser el servicio con mayor demanda por parte de los afiliados.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

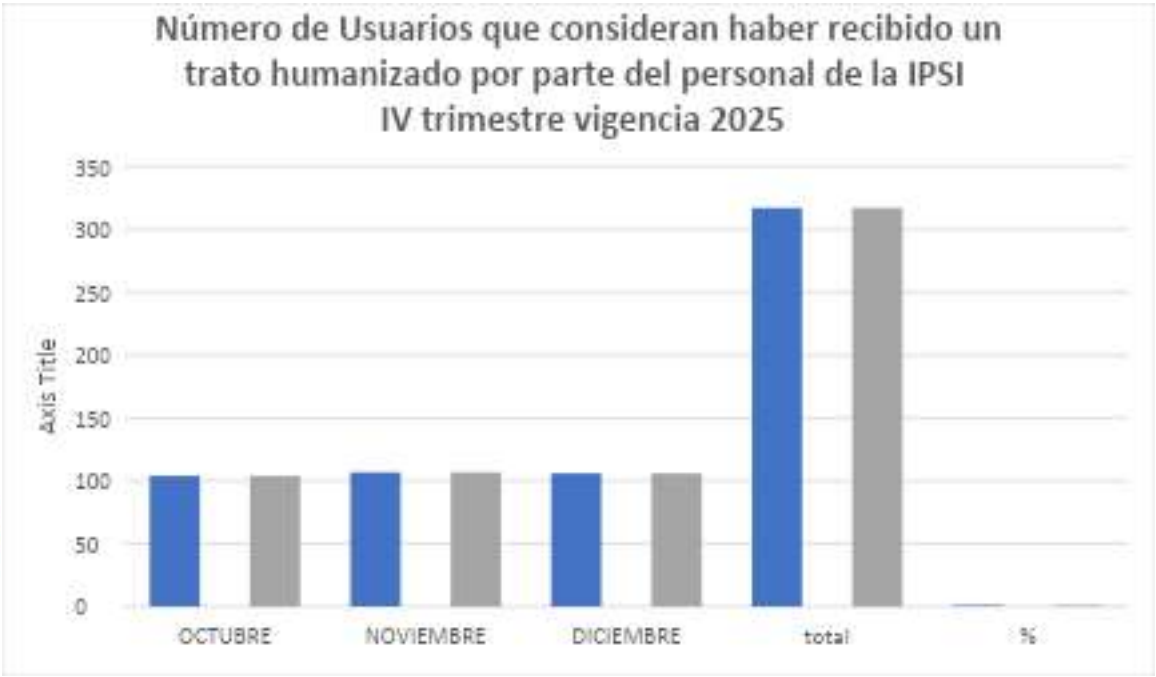
Análisis Grafica 4: El 97% de la población encuestada refiere que Si conoce sus derechos y deberes y el 3% refiere que no los conoce.

Interpretación: De la población del 100% encuestada el 97% (308) de los encuestados manifiestan que sí, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 3% (9) refiere que no los conocen, por lo

Vigilado Supersalud

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>a.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Vigilado Supersalud

Análisis Grafica 5: El 100% de la totalidad de los usuarios opinó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPS.I

Interpretación: El 100 % de los pacientes encuestados dicen que **SI** han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de IPSI está comprometido en brindar calidad de servicio basado en trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se quieren en una institución prestadora de los servicios de salud.

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

Vigilado Supersalud

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 6:

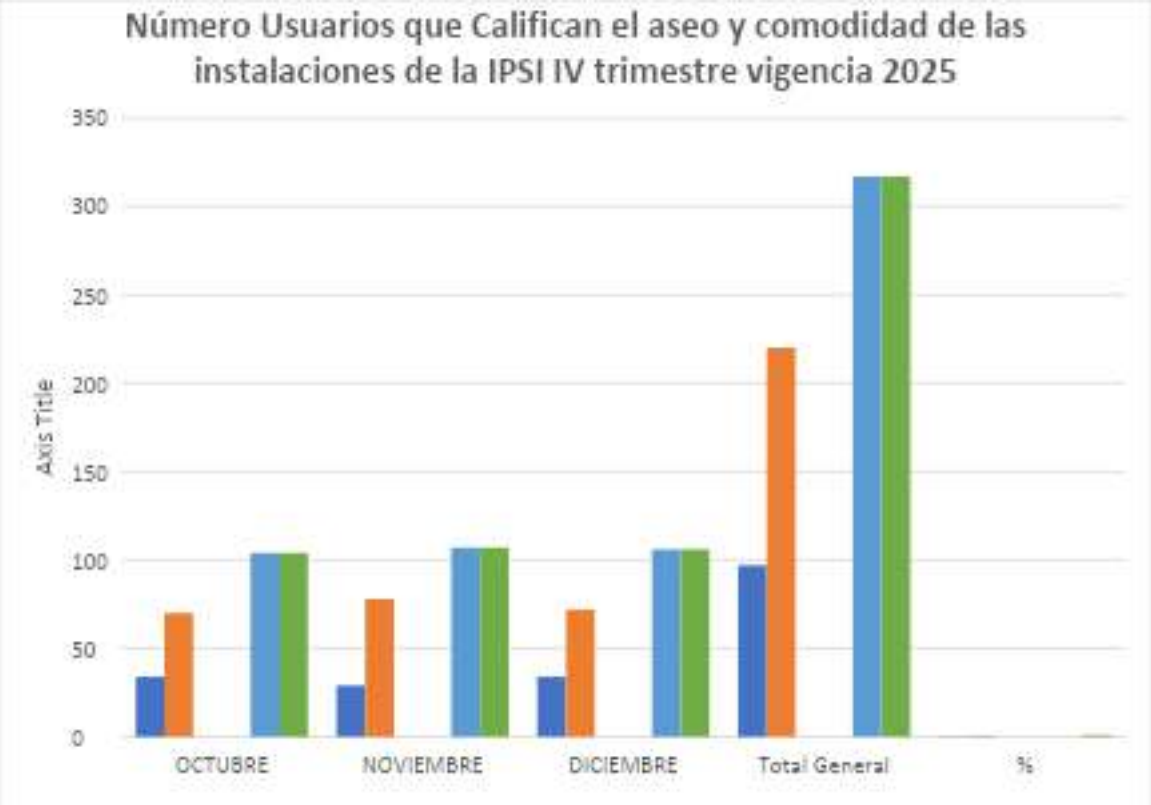
El 100% dijo que el profesional **SI** le dio explicaciones e información durante su tratamiento.

Interpretación:

Todos los usuarios encuestados dicen que **SI** recibieron una buena explicación e información durante su tratamiento**.** Quiere decir que el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025

Vigilado Supersalud



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7:

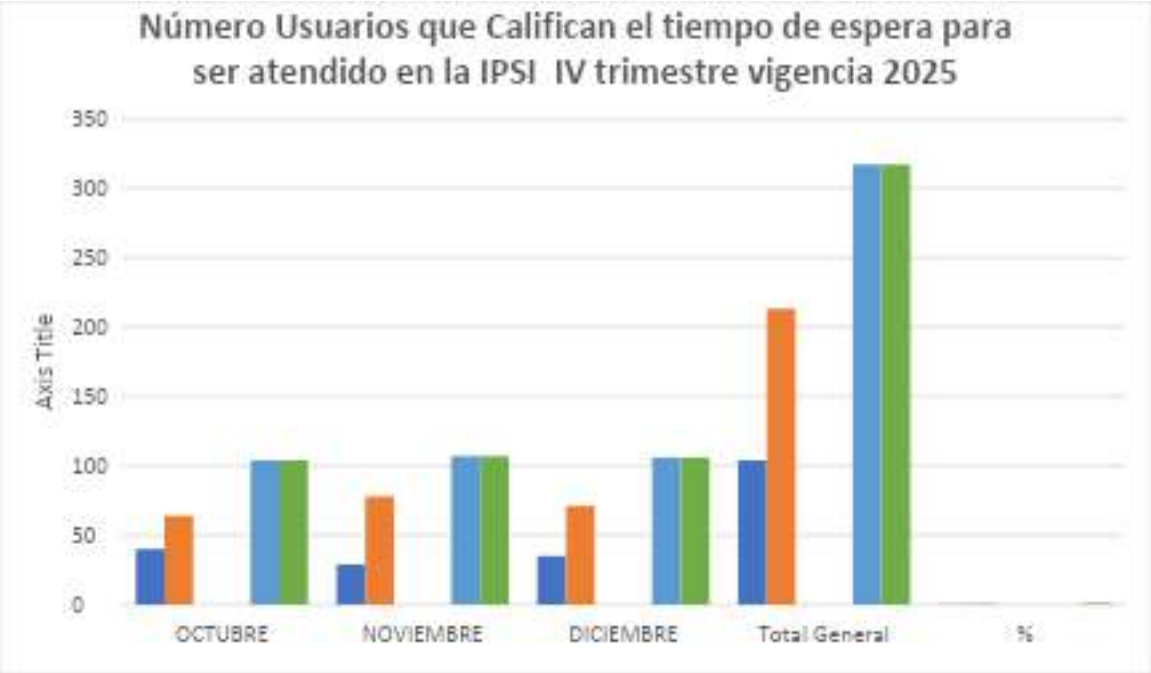
El 69% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es bueno, el 31% opinó que era excelente la comodidad de la instalación de la Ips.

Interpretación:

los pacientes encuestados califican como Excelente y bueno el tiempo de espera para ser atendido que equivale a un 100% se requiere seguir trabajando para mantener mantenimiento las instalaciones limpias y adecuadas para los usuarios de la Ipsi Kottushi Sao Ana>a.

Vigilado Supersalud

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8:

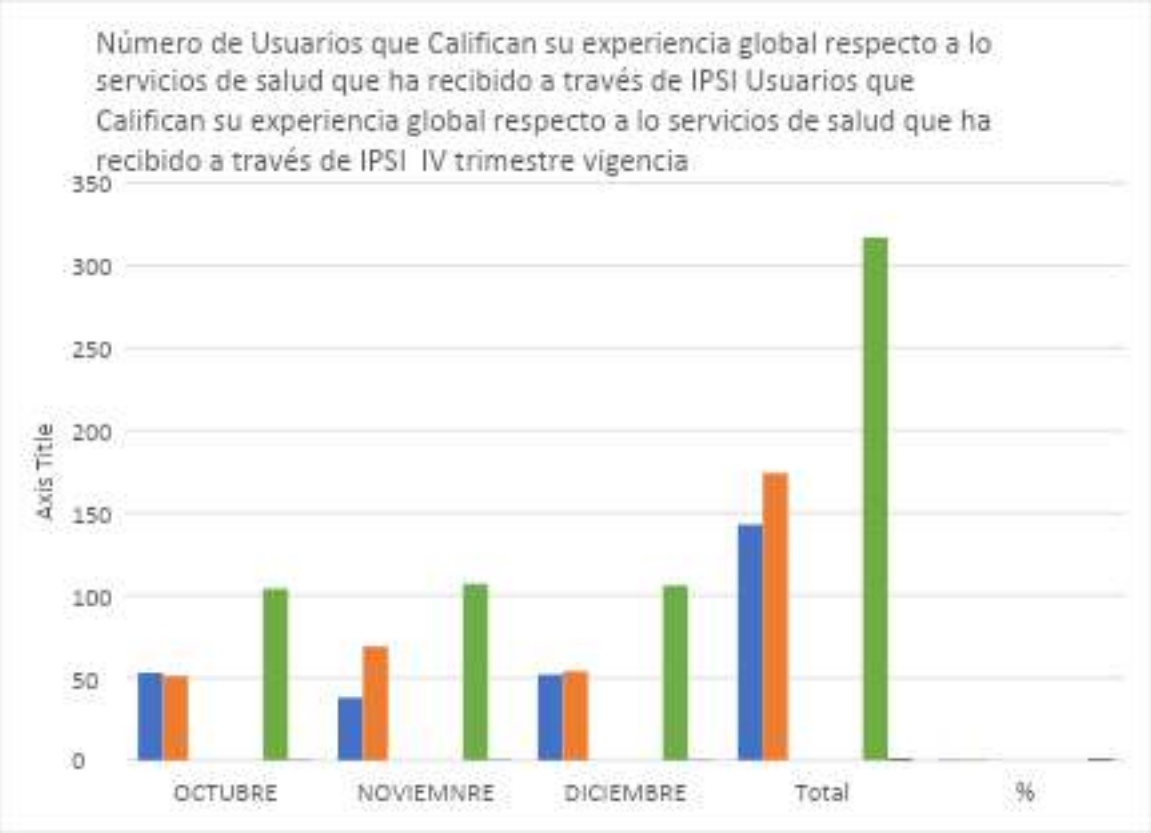
El 67% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es bueno, el 33% opinó que era excelente.

Interpretación:

los pacientes encuestados califican como Excelente con un 33% (104), bueno con un 67% (213) el tiempo de espera para ser atendido. Se requiere seguir manteniendo el nivel de satisfacción para seguir brindando un servicio oportuno a nuestros usuarios.

Vigilado Supersalud

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 9:

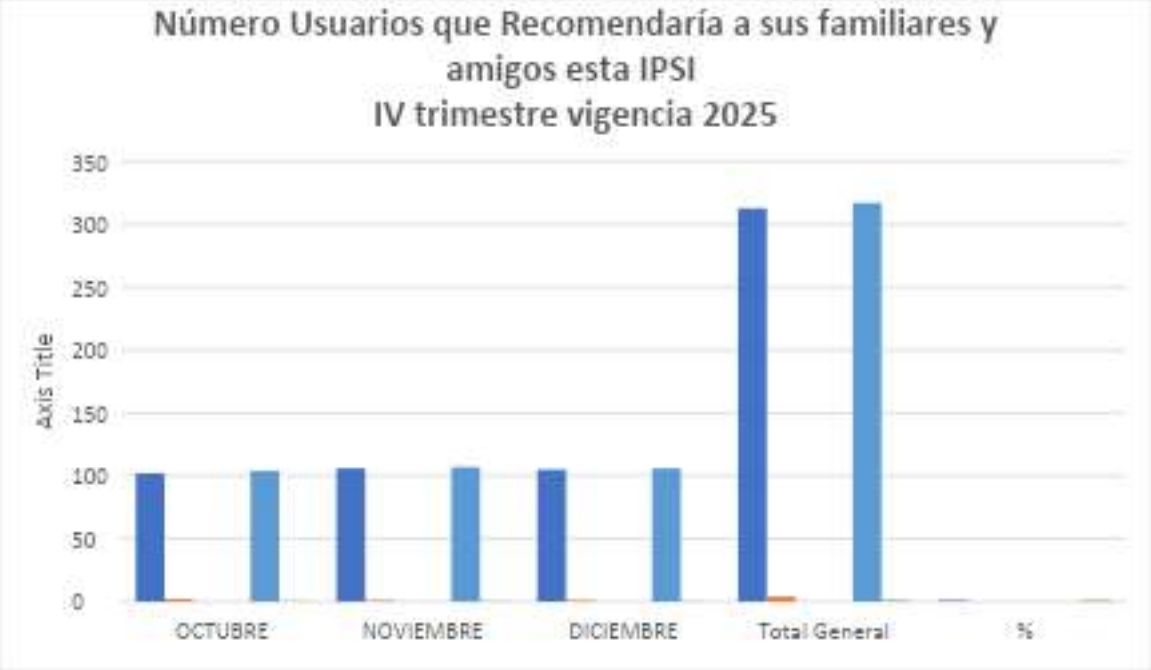
El 45% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 55% dijo que era buena el servicio en la Ips.

Interpretación:

Vigilado Supersalud

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, se busca seguir trabajando para mantener el nivel de satisfacción global.

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10:

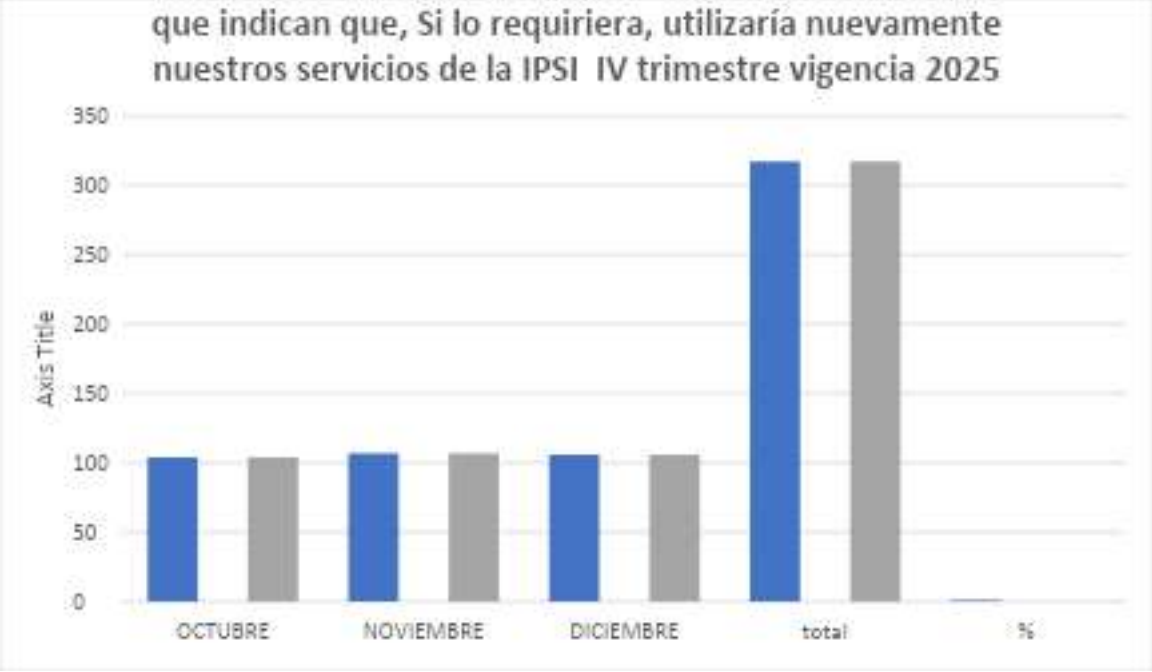
El 99 % de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi y el 1% probablemente SI.

Interpretación:

Los usuarios encuestados dijeron que definitivamente SI recomendarían y que probablemente si recomendarían a sus familiares y amigos esta Ipsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena y buena.

Vigilado Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11:

El 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.

Interpretación:

Vigilado Supersalud

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.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Erisnelis Rios SIAU sede Maicao	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
3	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 20241510000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 3 **Fecha de Aprobación:** 11/04/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

Vigilado Supersalud

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

Vigilado Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

Vigilado Supersalud

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

Vigilado Supersalud

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

Vigilado Supersalud

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".

Vigilado Supersalud

- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 “Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

Vigilado Supersalud

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.

- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.
- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Vigilado Supersalud

- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Vigilado Supersalud

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	2026

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

TRIMESTRE DE REPORTE:	ENERO – FEBRERO - MARZO
RESPONSABLE:	MASSIEL KARINA TACHE REDONDO
CARGO:	COORDINADOR SIAU
MUNICIPIO:	DIBULLA
SEDE DE ATENCION:	CERIN MINGUEO

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

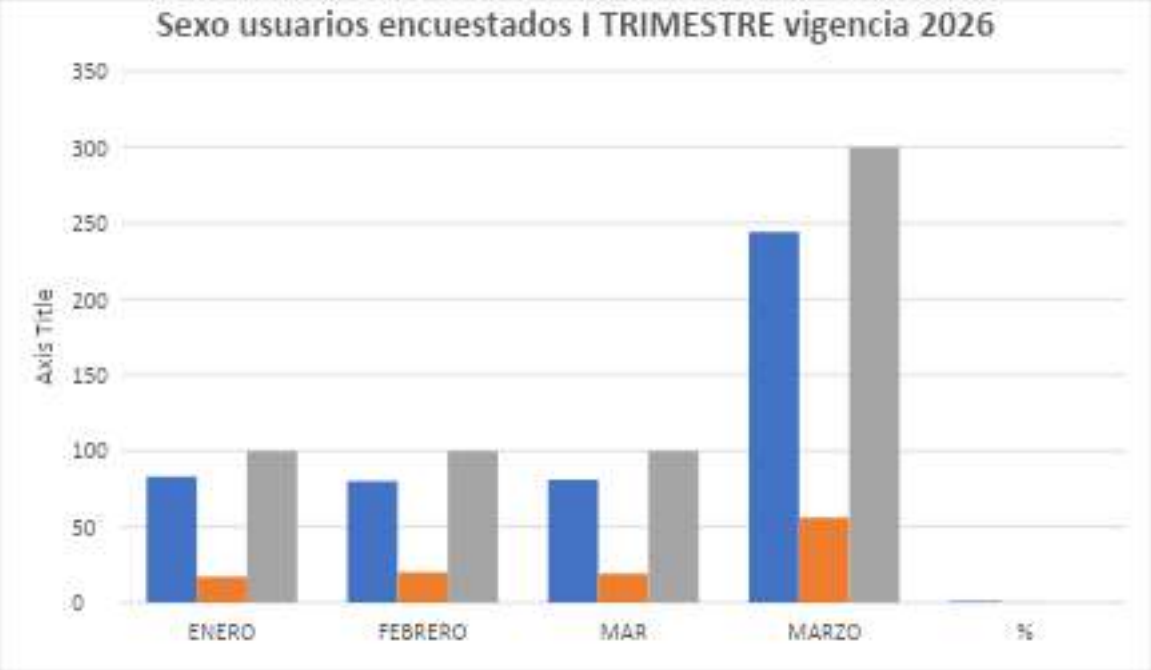
La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Vigilado Supersalud

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1:

Durante este trimestre el sexo más prevalente en las atenciones con el 81% es la población femenina y el 19% fue masculina

Interpretación:

Durante el segundo trimestre prevalece la asistencia y participación de mujeres en las encuestas realizadas.

Vigilado Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2026

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2:

Durante este trimestre se evidenció que hubo más afiliados de la Nueva EPS y Dusakawi.

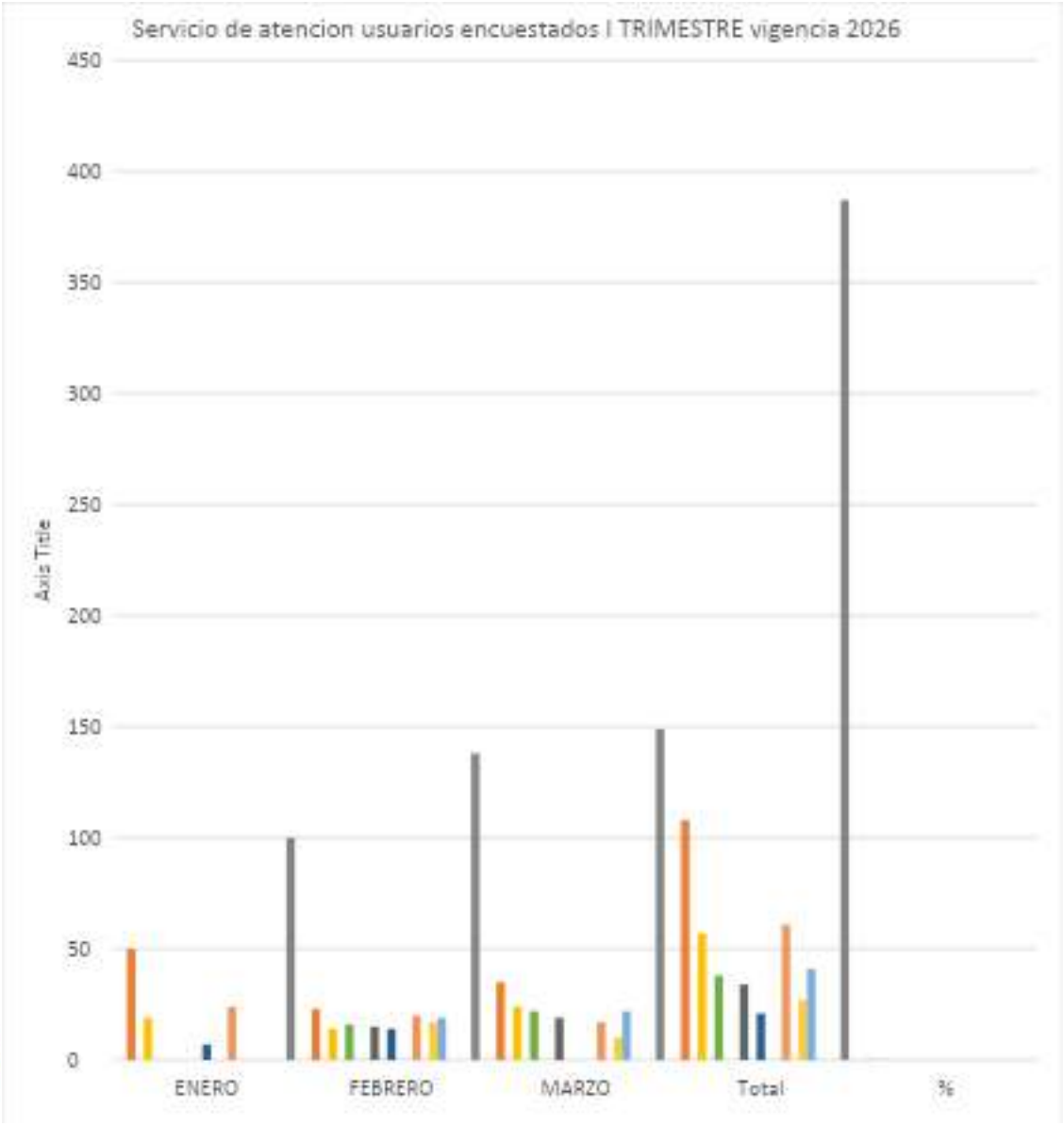
Interpretación:

Se evidencia que tanto Nueva EPS como Dusakawi han sido las EAPB de afiliados que más acuden a los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2026

Vigilado Supersalud



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3:

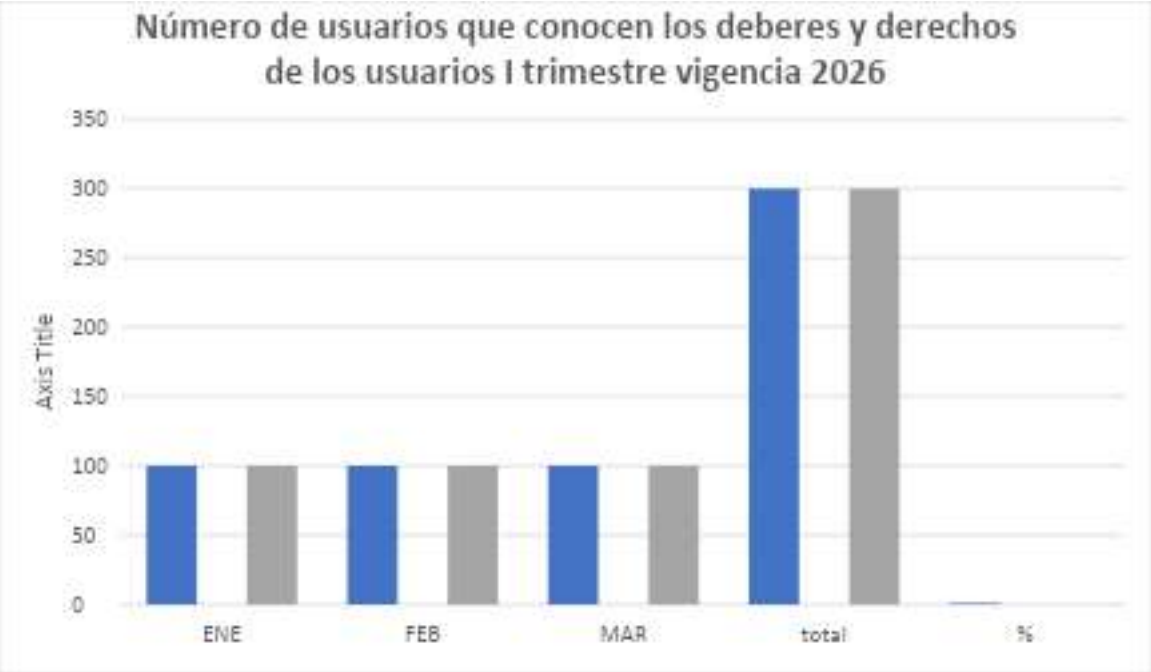
Durante estos meses se prestaron diferentes servicios de salud a los usuarios.

Vigilado Supersalud

Interpretación:

Durante este trimestre el servicio más utilizado en la institución es Laboratorio con el 28%, Ginecología con el 16%, Siau con el 15%, Medicina interna con el 11%, Nutrición con el 10%, y Psicología con el 9%, Terapia físicas con el 7 % Y Pediatría con el 5%.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Vigilado Supersalud

Análisis Grafica 4:

El 100 % de los usuarios encuestados opinó que SI conocen sus derechos y deberes en salud.

Interpretación:

Todos los pacientes encuestados refieren que, si conocen sus derechos y deberes en salud, lo que se traduce en que se ha venido haciendo una pedagogía a los usuarios en las salas de espera.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2026

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5:

El 100% manifestó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI.

Interpretación:

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 un servicio con humanización y calidad para los usuarios.

Vigilado Supersalud

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2026

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 6:

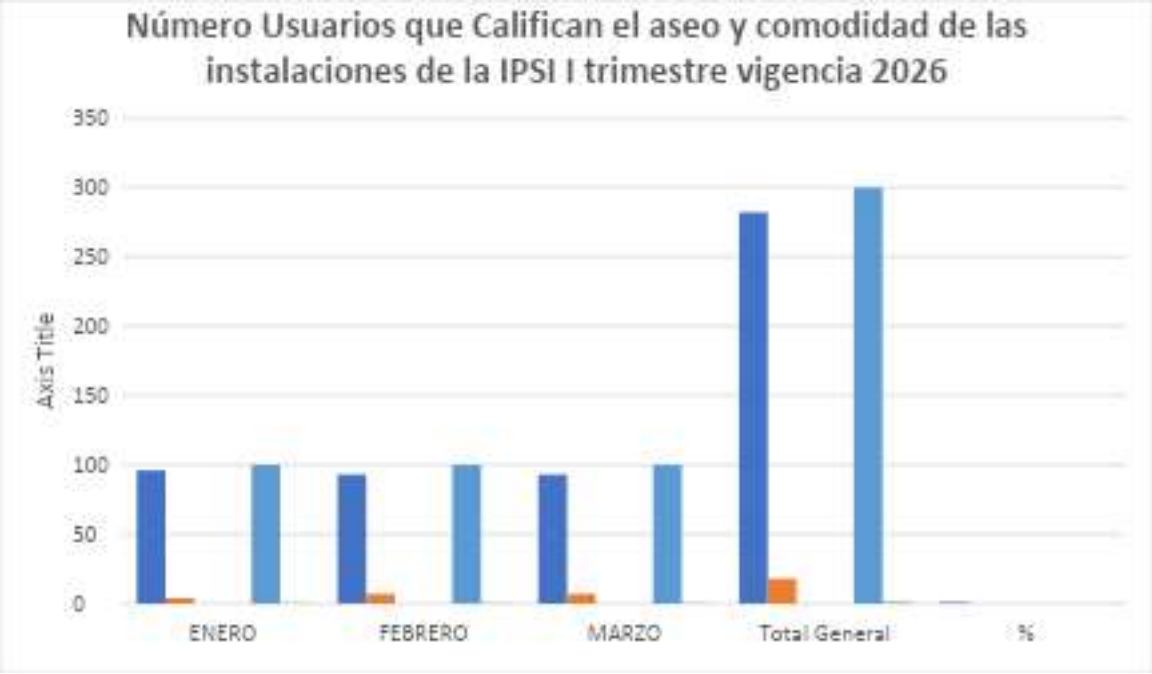
El 100% dijo que los profesionales SI le dieron las explicaciones e información correspondiente durante su tratamiento.

Vigilado Supersalud

Interpretación:

Todos los pacientes encuestados dicen que SI recibieron explicaciones e información durante su tratamiento. El profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2026



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7:

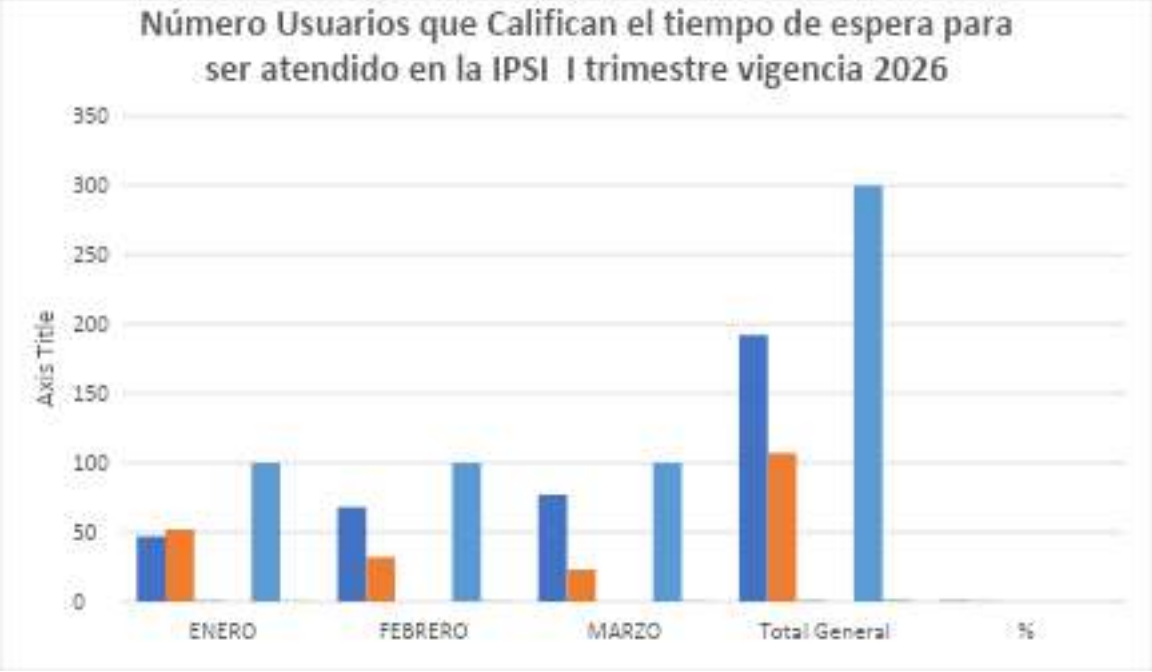
Vigilado Supersalud

El 94% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelente y el 6% manifestó que es bueno.

Interpretación:

Los pacientes califican el aseo de la IPSI excelente y buenos debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y por lo general siempre están aseadas todas las áreas, siendo de buen gusto para los usuarios.

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2026



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Vigilado Supersalud

Análisis Grafica 8:

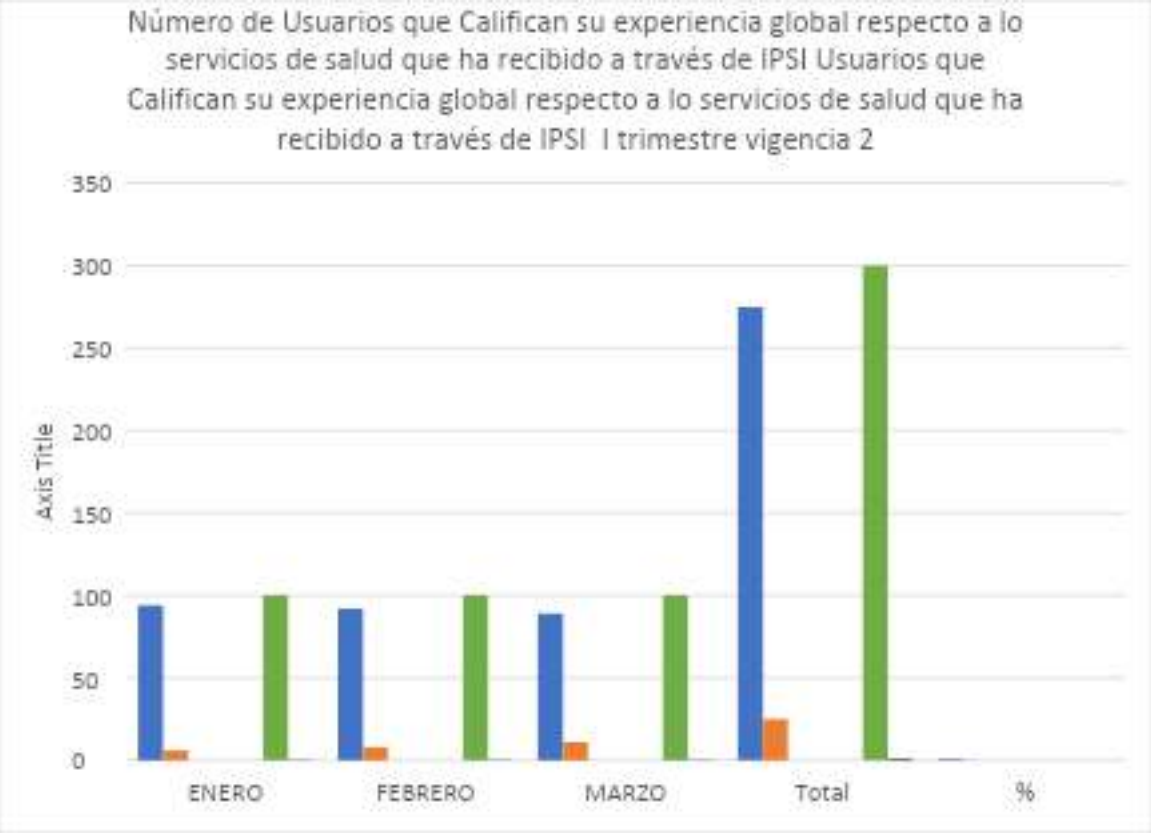
El 64% consideró que el tiempo de espera para ser atendido es excelente y el 36 % opinó que es bueno.

Interpretación:

Los usuarios encuestados opinaron que era excelente, bueno y regular, esto nos lleva a considerar que el espacio de espera entre la llegada y la atención está en efecto bien diseñada y acogida por los usuarios, sin embargo, se debe mejorar el tiempo de atención para obtener un 100% de satisfacción en los usuarios.

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2026

Vigilado Supersalud



Análisis Grafica 9:

El 92% de los usuarios manifestaron que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena y el 8% consideró que es buena.

Interpretación:

Los pacientes encuestados manifestaron que la atención global respecto al servicio de salud que han recibido a través de la IPSI es muy buena, buena y regular, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno, desde el punto de vista de los usuarios, teniendo en cuenta mejoras continuas en las diferentes atenciones para obtener el 100% de satisfacción en los usuarios.

Vigilado Supersalud

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2026

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10:

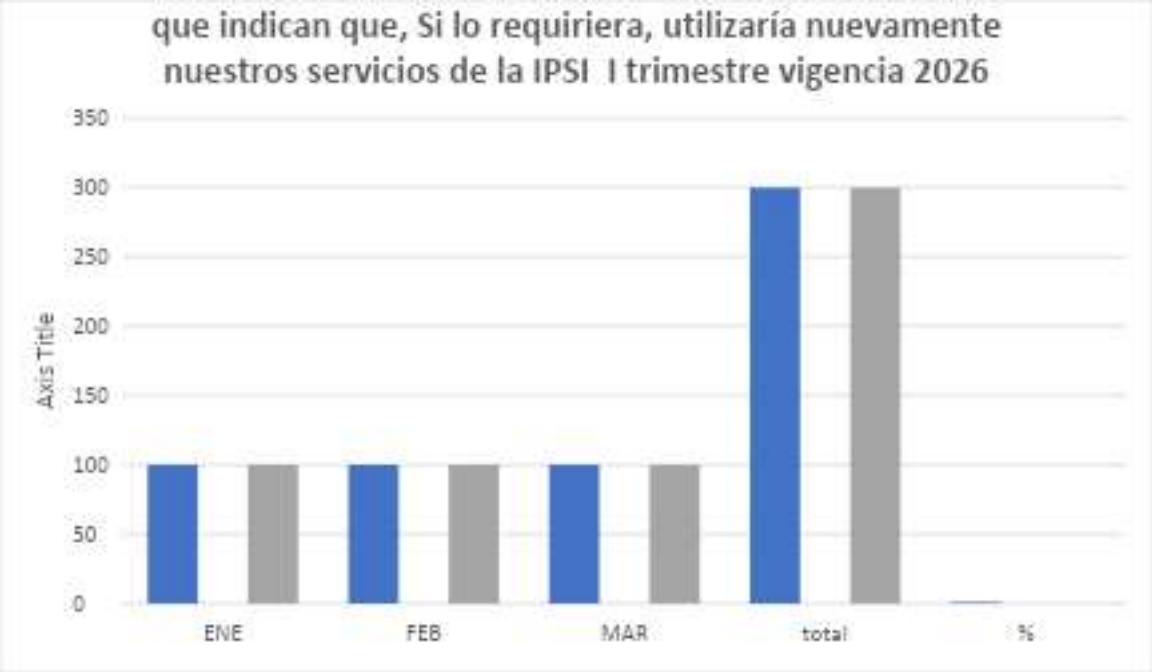
El 98% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría esta IPSI y el 2% manifiestan que probablemente si la recomendarían.

Interpretación:

Los pacientes manifestaron que definitivamente SI recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena y buena.

Vigilado Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2026



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11:

El 100% de los pacientes encuestados manifestaron que si volverían a utilizar nuestros servicios.

Interpretación:

Vigilado Supersalud

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

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Erisnelis Rios SIAU sede maicao	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
3	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 20241510000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

Vigilado Supersalud

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 2 **Fecha de Aprobación:** 27/01/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS KOTTUSHI y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

VIGILADO Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

VIGILADO Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".
- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 "Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.

VIGILADO Supersalud

- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud".
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.
- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.

- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

VIGILADO Supersalud

- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	2025
TRIMESTRE DE REPORTE:	ABRIL – MAYO - JUNIO
RESPONSABLE:	MASSIEL TACHE REDONDO
CARGO:	TRABAJO SOCIAL

VIGILADO Supersalud

MUNICIPIO:	DIBULLA
SEDE DE ATENCION:	KOTTUSHI SAO ANA- RIOHACHA MINGUEO

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

VIGILADO Supersalud

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1: Durante este trimestre el sexo más prevalente en las atenciones con el 81% es la población femenina y el 19% fue masculina.

Interpretación: Durante el segundo trimestre prevalece la asistencia y participación de mujeres en las encuestas realizadas.

VIGILADO Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025

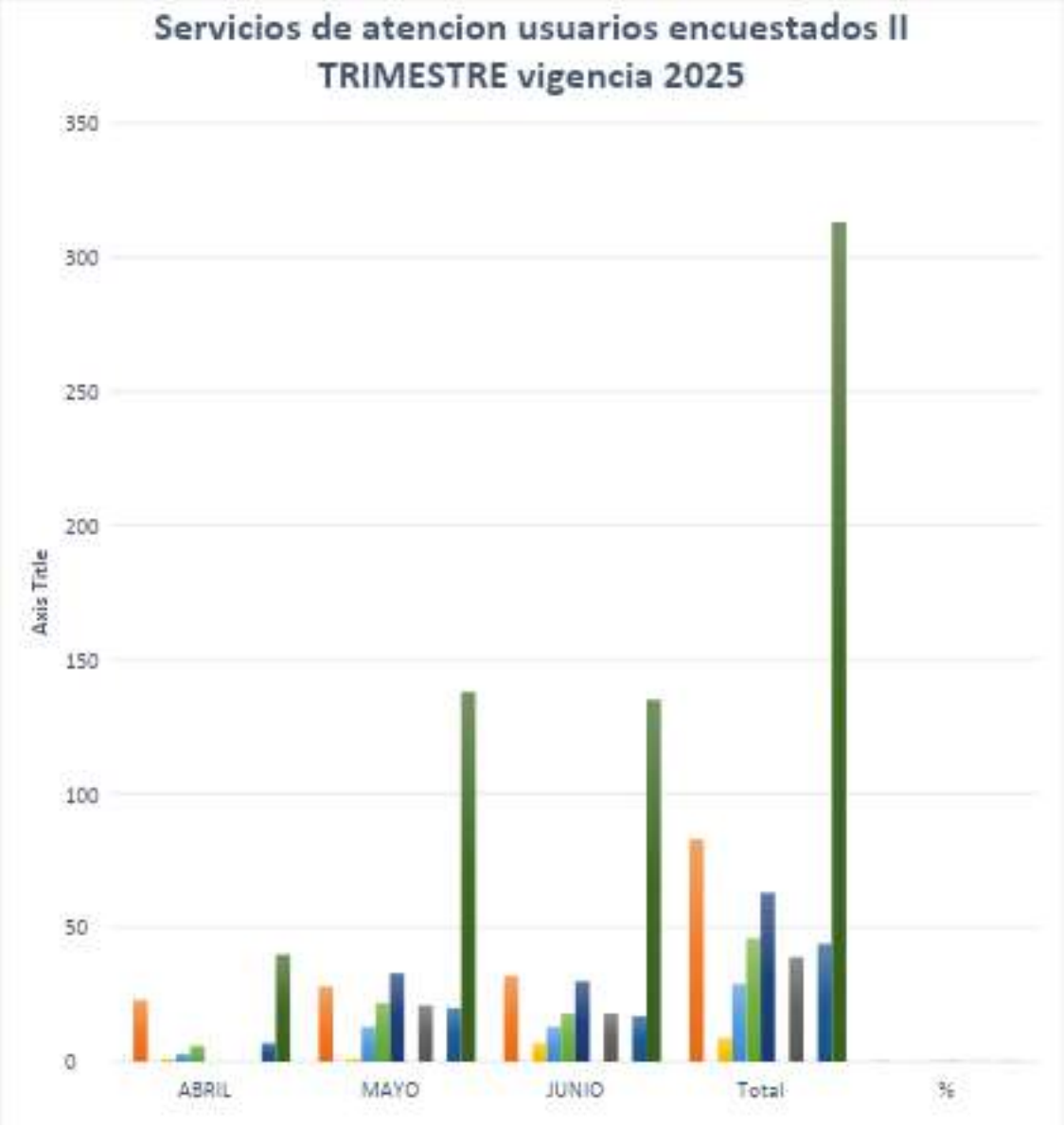
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Durante este trimestre se evidenció que hubo más afiliados de la Nueva EPS y Dusakawi.

Interpretación: Se evidencia que Dusakawi ha sido la EAPB de afiliados que más acuden a los servicios de salud.

VIGILADO Supersalud VIGILADO
Línea de Atención al Usuario 6509870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025



VIGILADO Supersalud

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3: Durante estos meses se prestaron diferentes servicios de salud a los usuarios.

Interpretación: Durante este trimestre el servicio más utilizado en la institución es Laboratorio con el 27%, Medicina interna con el 20%, Nutrición con el 15%, Ginecología y Pediatría con el 14% y Psicología con el 12%.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: El 97% opinó que SI conocen sus derechos y deberes en salud.

VIGILADO Supersalud

Interpretación: La mayoría de los pacientes refieren que, si conocen sus derechos y deberes en salud, lo que se traduce en que se ha venido haciendo una pedagogía a los usuarios en las salas de espera.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5: El 100% manifestó que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI.

Interpretación: 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 un servicio con humanización y calidad para los usuarios.

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

VIGILADO Supersalud

Análisis Grafica 6: El 100% dijo que los profesionales **SI** le dieron las explicaciones e información correspondiente durante su tratamiento.

Interpretación: Todos los pacientes encuestados dicen que **SI** recibieron explicaciones e información durante su tratamiento**.** El profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7: El 85% de los usuarios encuestados dijo que el aseo y comodidad de las instalaciones son excelentes, el 12% manifestó que es bueno y el 3% consideró que era regular.

Interpretación: Los pacientes califican el aseo de la IPSI excelente, buenos y regular debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y por lo general siempre están aseadas todas las áreas, siendo de buen gusto para los usuarios.

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 52% consideró que el tiempo de espera para ser atendido es excelente, el 43% opinó que es bueno y el 5% manifestó que es regular.

Interpretación: Los usuarios encuestados opinaron que era excelente, bueno y regular, esto nos lleva a considerar que el espacio de espera entre la llegada y la atención está en efecto bien diseñada y acogida por los usuarios, sin embargo, se debe mejorar el tiempo de atención para obtener un 100% de satisfacción en los usuarios.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025

Análisis Grafica 9: El 64% de los usuarios manifestaron que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 34% consideró que es buena y el 2% opinó que es regular.

Interpretación: Los pacientes encuestados manifestaron que la atención global respecto al servicio de salud que han recibido a través de la IPSI es muy buena, buena y regular, se interpreta que en general el servicio prestado es muy bueno, desde el punto de vista de los usuarios, teniendo en cuenta mejoras continuas en las diferentes atenciones para obtener el 100% de satisfacción en los usuarios.

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 97% de los pacientes dicen que Definitivamente **SÍ** recomendaría esta IPSI y el 3% manifiestan que probablemente si la recomendarían.

Interpretación: Los pacientes manifestaron que definitivamente **SI** recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena y buena.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11: El 100% de los pacientes encuestados manifestaron que si volverían a utilizar nuestros servicios.

Interpretación: Los pacientes encuestados manifiestan que **SI** volverían a recibir los servicios de la IPSI porque les gusta la atención que reciben, son tratados con amabilidad y respeto y los servicios satisfacen sus necesidades en salud.

VIGILADO Supersalud

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Erisnelis Rios SIAU sede maicao	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 3 **Fecha de Aprobación:** 11/04/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

Vigilado Supersalud

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

Vigilado Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua

Vigilado Supersalud

étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.

- 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.

Vigilado Supersalud

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

Vigilado Supersalud

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".
- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 "Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud".
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

Vigilado Supersalud

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.
- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.
- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los

Vigilado Supersalud

medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Vigilado Supersalud

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	DICIEMBRE
TRIMESTRE DE REPORTE:	OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE
RESPONSABLE:	MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE
CARGO:	COORDINADORA SIAU
MUNICIPIO:	BARRANCAS
SEDE DE ATENCION:	CERIN BARRANCAS

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

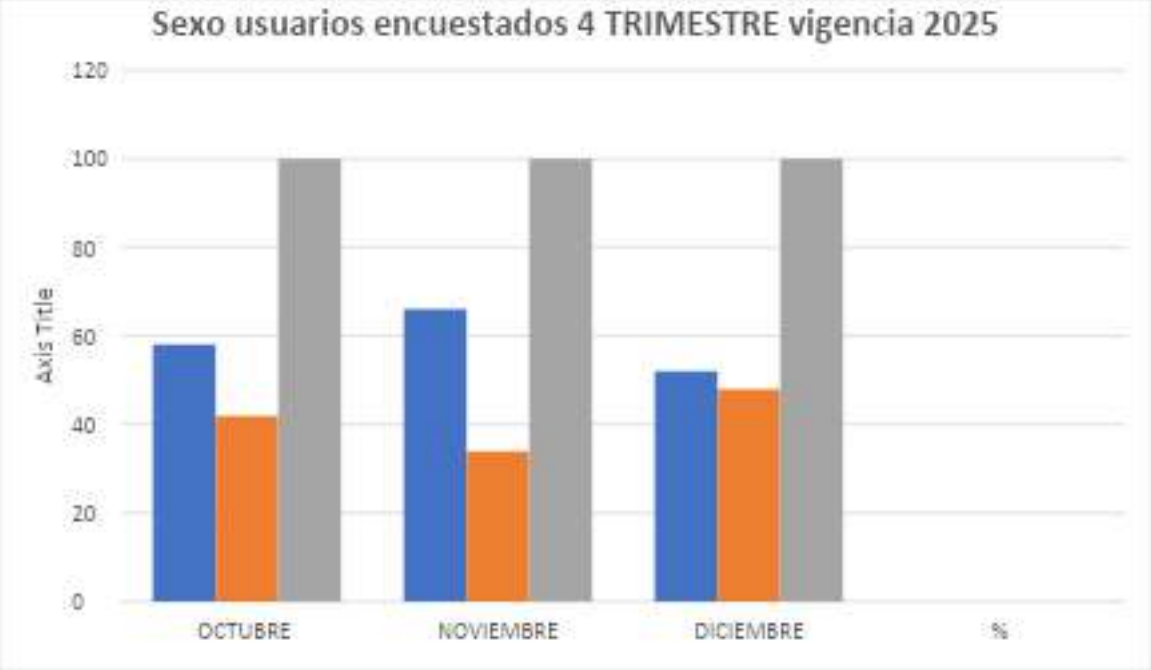
La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatoria del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Vigilado Supersalud

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados



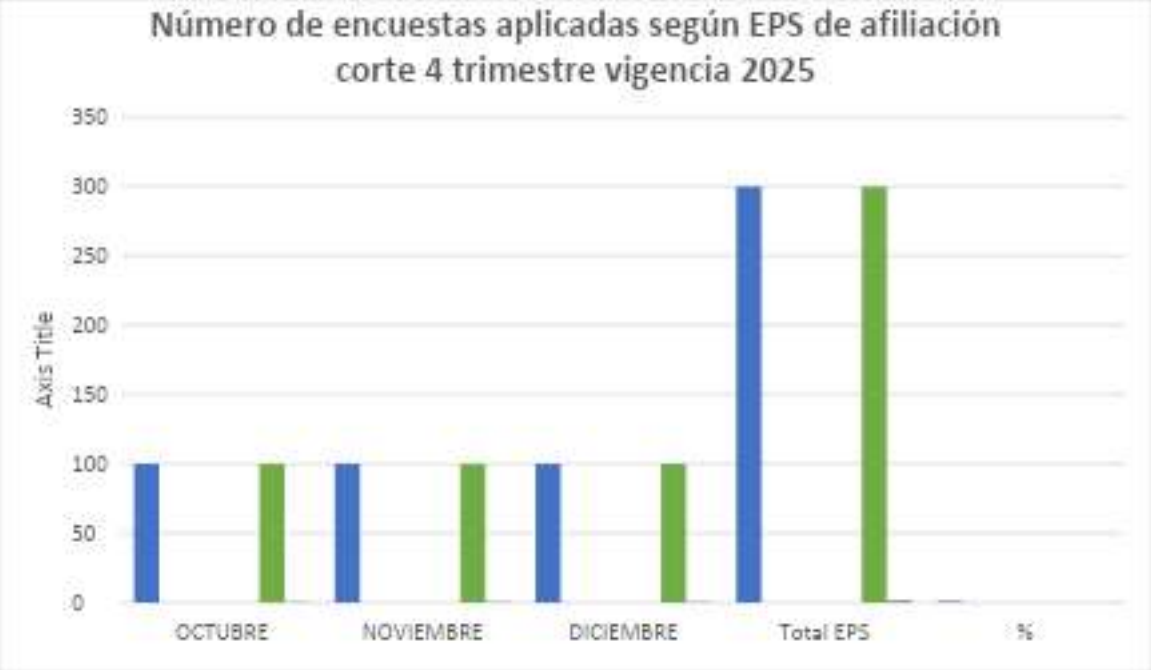
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1: En los meses de julio, agosto y septiembre se encuestaron un total de 300 usuarios, de los cuales el 176 fueron mujeres y el 124 fueron hombres.

Interpretación: Durante el tercer trimestre del año 2025, las encuestas de satisfacción se concentraron en el mes de octubre, noviembre y diciembre. se evidencia una mayor participación de mujeres en las encuestas, lo cual podría reflejar una mayor disposición, para evaluar los servicios recibidos, o en su defecto una mayor proporción de usuarias atendidas en la institución durante este periodo

Vigilado Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025



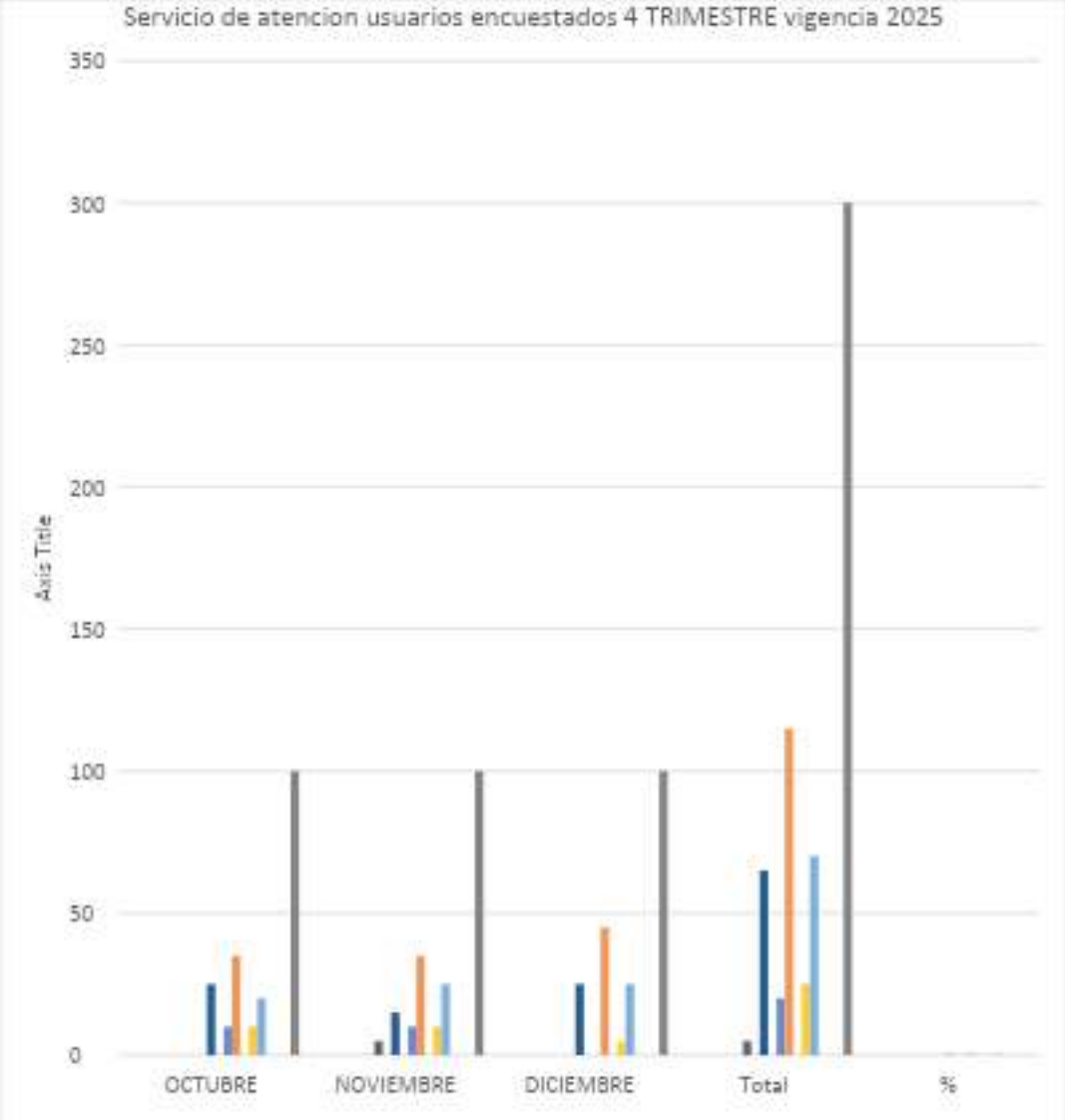
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Durante el mes de octubre, noviembre y diciembre. se aplicaron 300 encuestas de las cuales el 100% pertenecen a usuarios de Nueva Eps

Interpretación: para el mes de octubre, noviembre y diciembre del 2025, se puede interpretar que en la cede Cerin barrancas, solo se encuestaron pacientes pertenecientes a nueva eps, ya que es la única eps que se atiende en esta sede

Vigilado Supersalud

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3: De los pacientes encuestados durante los meses octubre, noviembre y diciembre el 2% asistió a psicología, el 22 % a pediatría, el 7 a fonoaudiología, el 38 % a ginecologia, el 8 % para terapia fisica, y el 23 % para medicina interna.

Vigilado Supersalud

Interpretación: Durante los meses octubre, noviembre y diciembre el mayor número de pacientes encuestados asistieron al área de ginecología, seguidos por medicina interna, y pediatria luego terapia física y fonoaudiologia lo cual puede significar que los mayores asistentes a consultas durante el mes de octubre, septiembre y octubre son del área de ginecología.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.

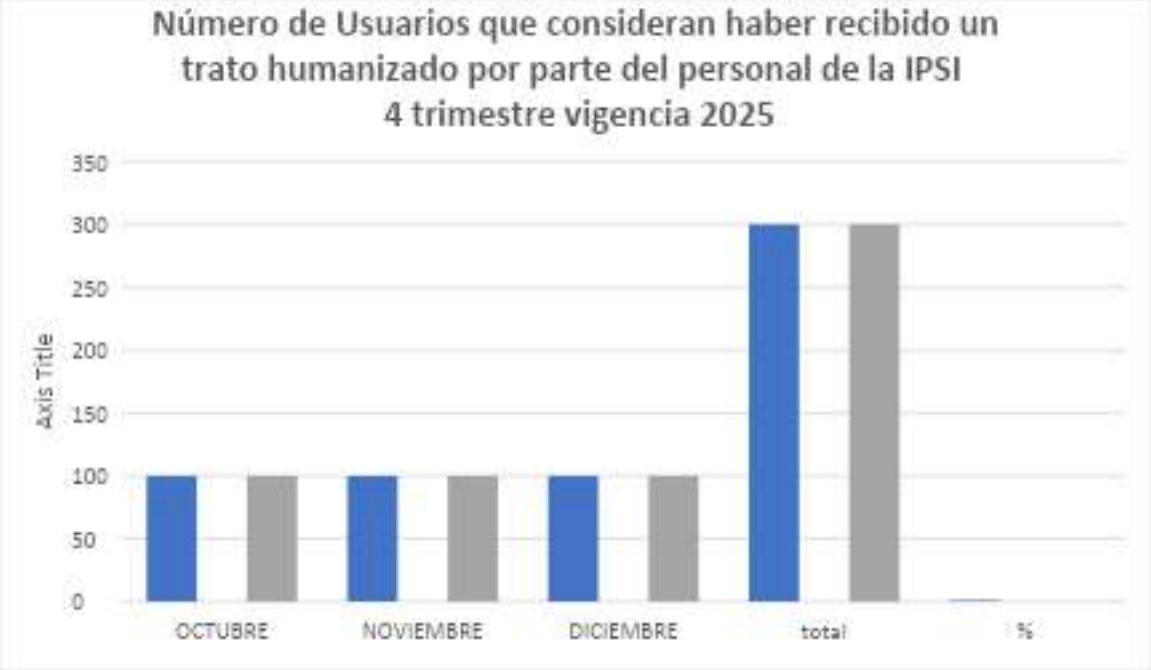
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: Durante los meses octubre, noviembre y diciembre el 95% de los encuestados si conocen los derechos y deberes de los usuarios, y el 5% manifestó que no conocen los deberes y derechos de los usuarios.

Interpretación: Durante el mes de octubre, noviembre y diciembre la mayoría de los pacientes encuestados tienen algún conocimiento con respecto a los derechos y deberes de los usuarios, lo cual quiere decir que se ha mejorado con las capacitaciones que se les brinda en la ips a los usuarios.

Vigilado Supersalud

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre 100% de las personas encuestadas consideran que el trato que se les brinda, es un trato humanizado.

Interpretación: Durante estos meses se obtuvo que la mayoría de las personas tienen una buena imagen y consideran que el trato que se les brinda es humanizado.

Vigilado Supersalud

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

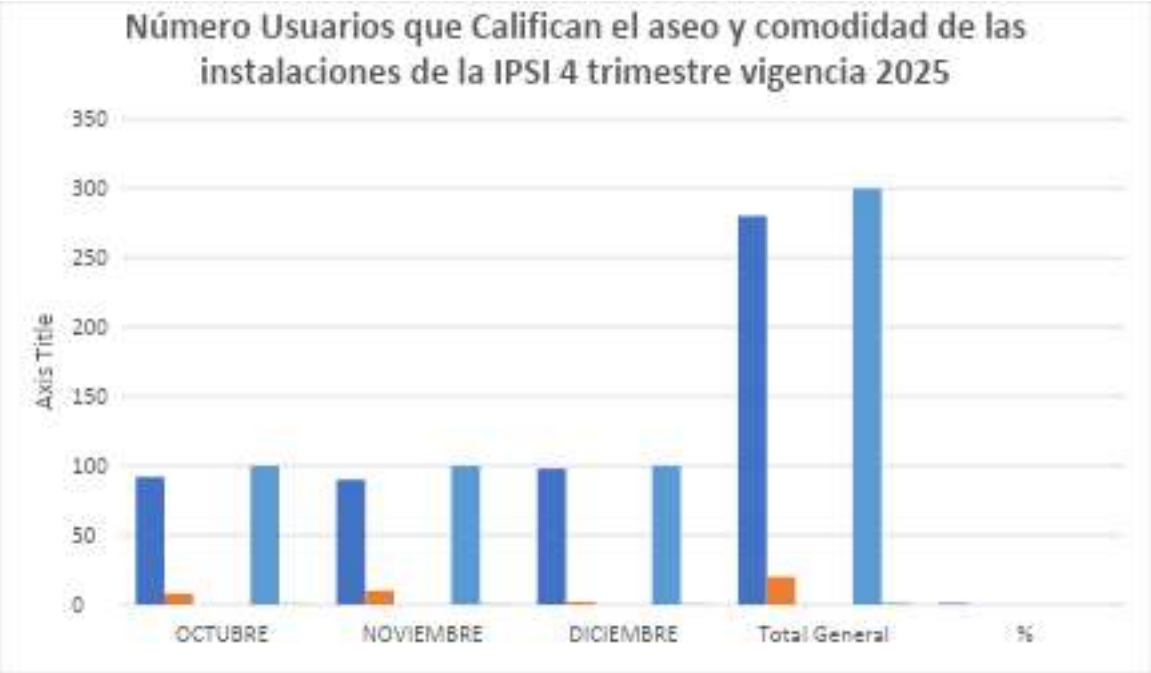
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 6: El 100 % de los usuarios manifiesta que si se les brindo información por parte de los profesionales Y ninguno manifestó que no se le haya dado la información requerida

Interpretación: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre; la mayoría manifestó que si se les brinda la información y ninguna parte considera que no se le brinda la información adecuada, lo cual quiere decir que se debe seguir educando a los profesionales sobre la importancia de brindarle una buena educación e información a los pacientes para así mantener ese porcentaje.

Vigilado Supersalud

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025



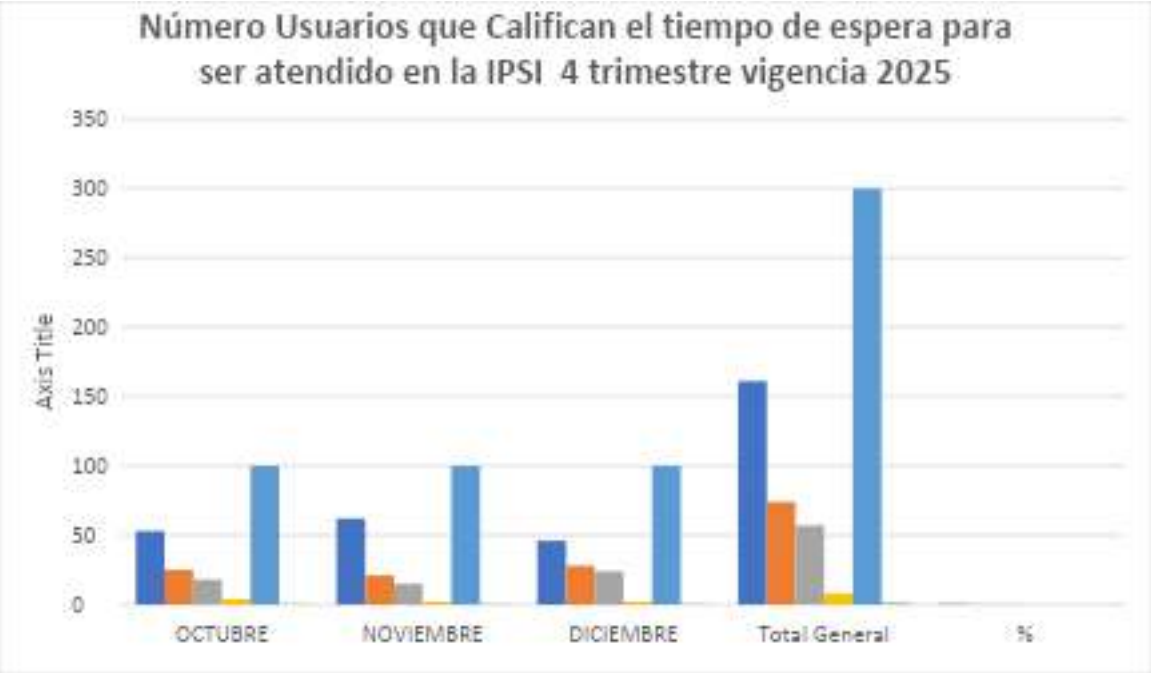
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7: Durante los meses de octubre noviembre y diciembre, en las encuestas de satisfacción el 7% de los pacientes manifestaron que las instalaciones y la comodidad que estas tienen son buena, y el 93% consideran que es excelente.

Interpretación: Durante los meses de octubre, noviembre, y diciembre las referencias de los pacientes aseguran que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones y con gran comodidad para sus momentos de espera y para sus atenciones.

Vigilado Supersalud

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025



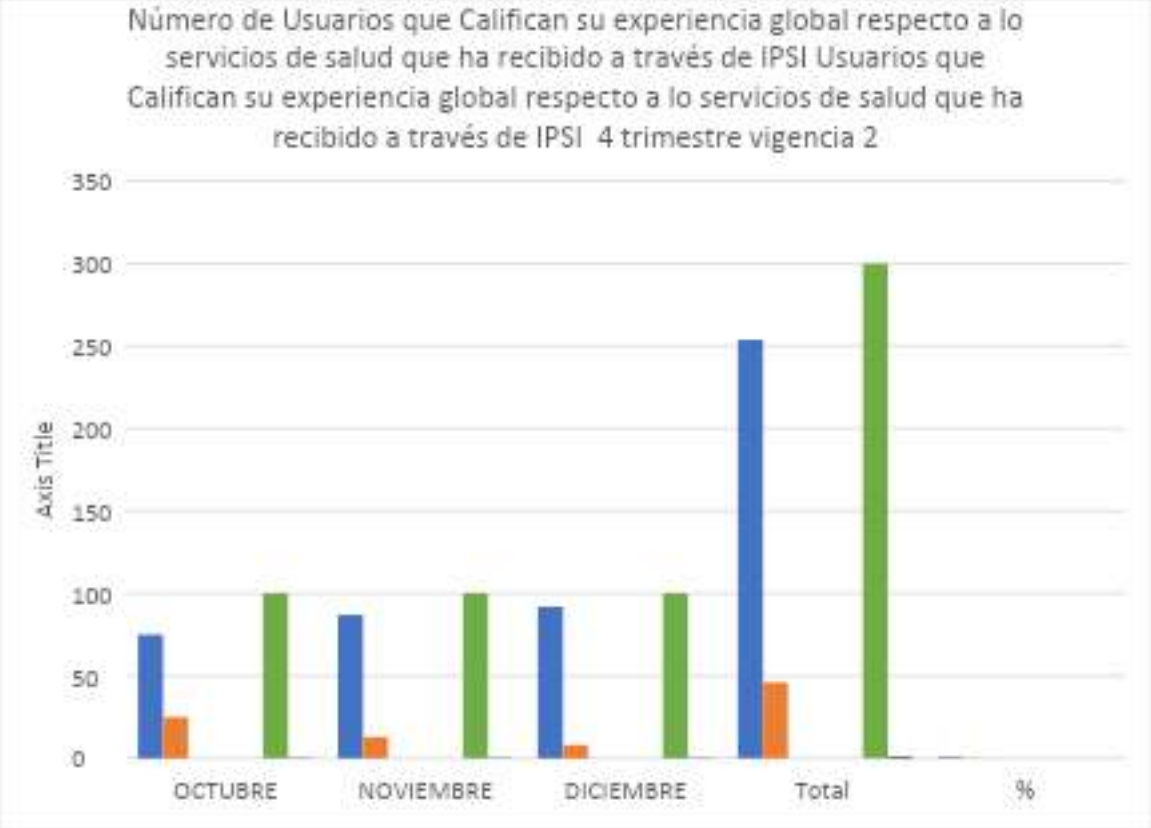
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 54% considera que el tiempo de espera para su atención es Excelente, el 25% consideran que el tiempo es bueno, el 19% considera que es regular y el 3%consideran que el tiempo de espera es deficiente.

Interpretación: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre. un gran porcentaje consideran que el tiempo de espera es excelente y bueno y la minoría lo consideran regular y deficiente pero es un porcentaje aún, grande lo cual se debe evaluar el tiempo y los motivos por los cuales los pacientes están demorando tanto por su atención.

Vigilado Supersalud

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Vigilado Supersalud

Análisis Grafica 9: El 85 % de los encuestados en estos meses consideran que su experiencia global es muy buena, el 15% refieren que su experiencia global con respecto a los servicios prestados es buena.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas durante los meses octubre, noviembre y diciembre consideran una experiencia global muy buena y buena y la menor parte considera que es regular, lo cual nos lleva a deducir que existen muchos aspectos para mejorar el servicio prestado a los usuarios.

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

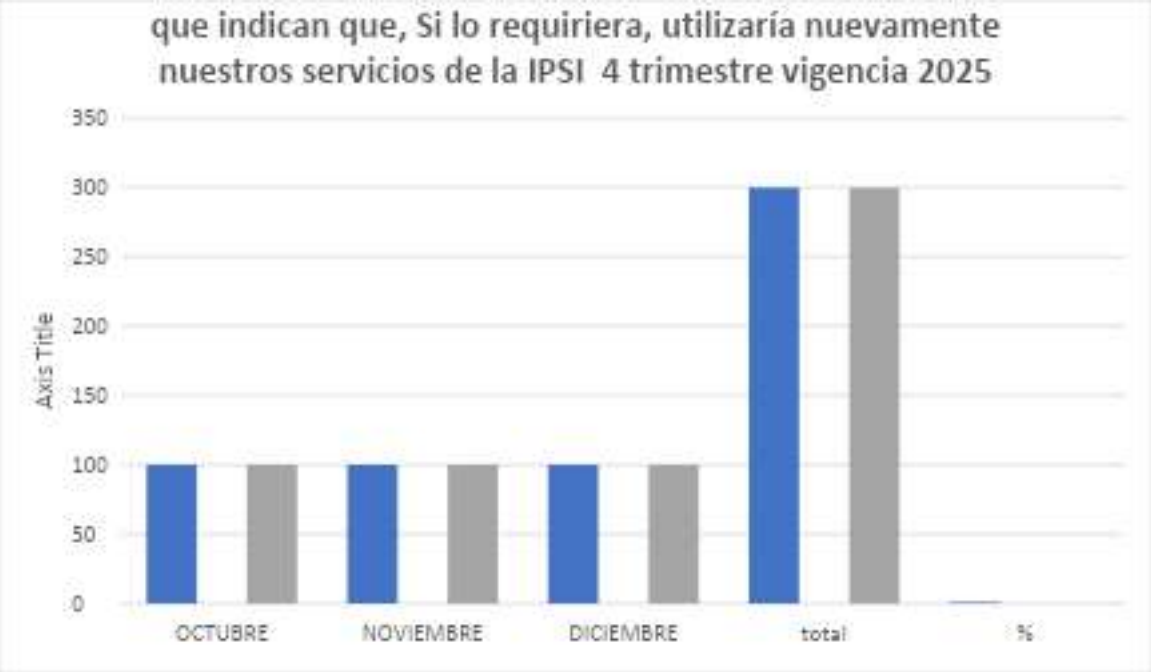
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 96% de los pacientes manifestaron a través de la encuesta que definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos nuestro servicio y el 4% probablemente si recomendarían nuestros servicios.

Interpretación: Durante los meses octubre, noviembre y diciembre los pacientes manifestaron que definitivamente si recomendarían los servicios prestados por esta ipsi y ningún porcentaje dijo que no la recomendarían, lo cual refiere que en su mayoría los pacientes están a gusto con los servicios prestados aunque consideren aspectos a mejorar.

Vigilado Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11: El 100 % de los encuestados consideran que si volverían a utilizar los servicios que les ofrecemos.

Interpretación: Todos los encuestados de los meses de octubre, noviembre y diciembre manifiestan que si volverían a utilizar los servicios que se le prestan en la ipsi, aunque consideren que ciertos aspectos se deben mejorar para llegar a la excelencia de la prestación del servicio.

Vigilado Supersalud

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Maria Alejandra mejia SIAU sede barrancas	24/12/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
3	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 3 **Fecha de Aprobación:** 11/04/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que “acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad”, con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".

- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 “Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.
- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”.
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.

- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.
- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	SEPTIEMBRE

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

TRIMESTRE DE REPORTE:	JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE
RESPONSABLE:	MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE
CARGO:	TRABAJO SOCIAL
MUNICIPIO:	BARRANCAS
SEDE DE ATENCION:	CERIN BARRANCAS

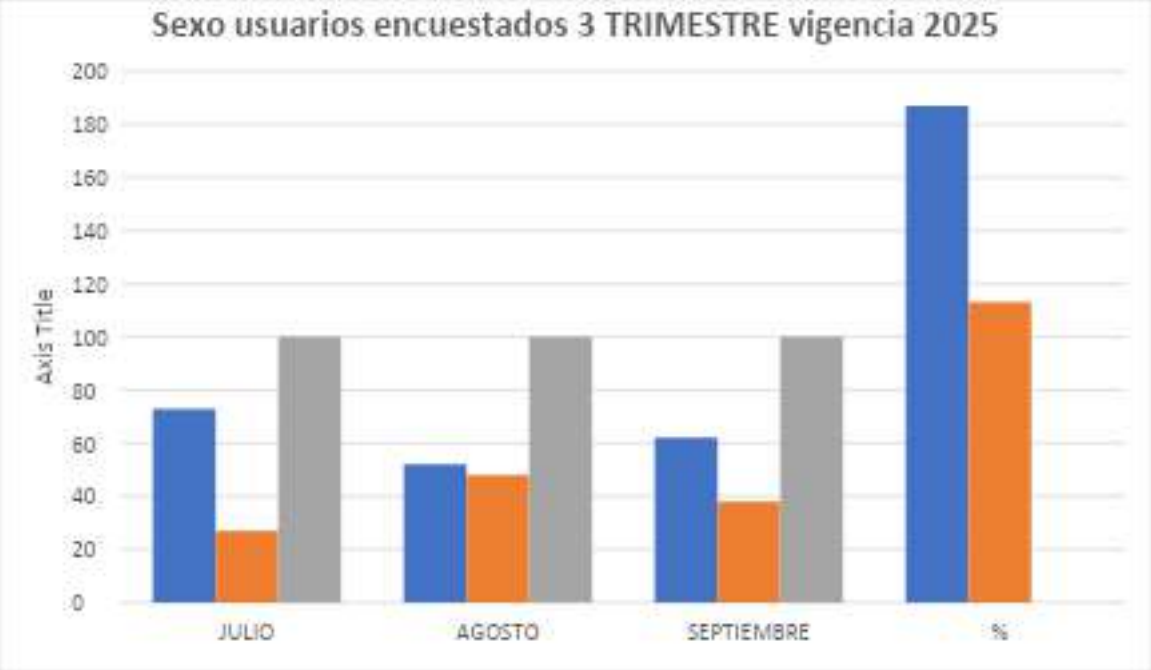
LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados

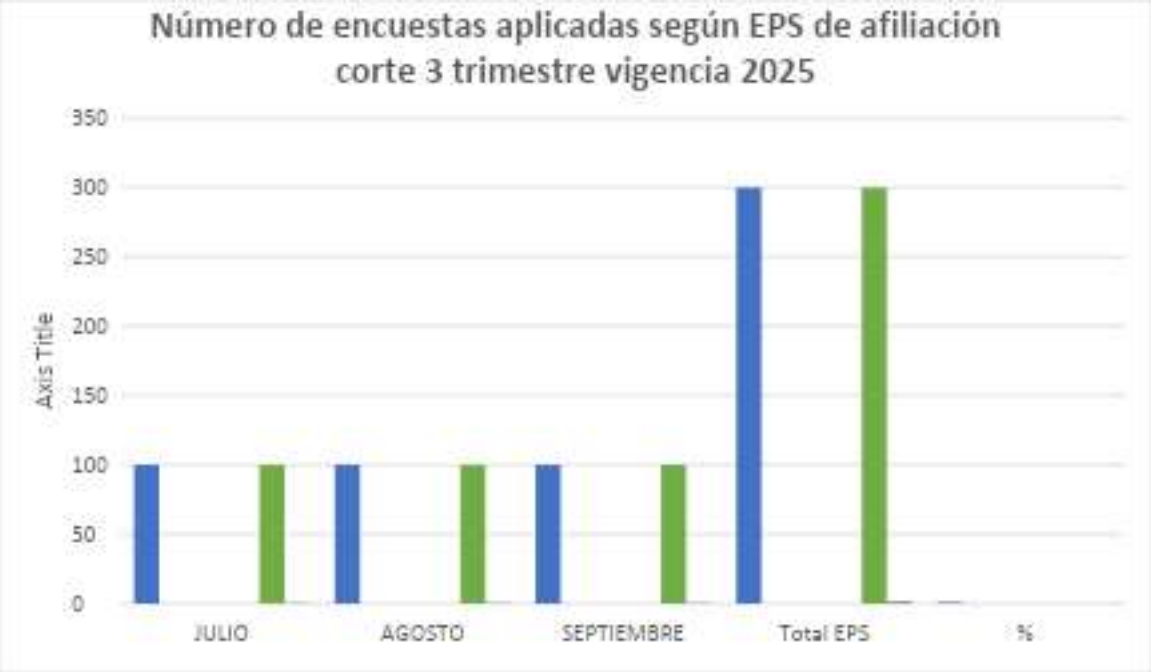


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1: En los meses de julio, agosto y septiembre se encuestaron un total de 300 usuarios, de los cuales el 187 fueron mujeres y el 113 fueron hombres.

Interpretación: Durante el ercert trimestre del año 2025, las encuestas de satisfaccion se concentro en el mes de juli, agosto y septiembre se evidencia una mayor participacion de mujeres en las encuestas, lo cual podria reflejar una mayor disposicion, para evaluar los servicios recibidos, o en su defecto una mayor proporcion de usuarias atendidas en la institucion durante este periodo

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025

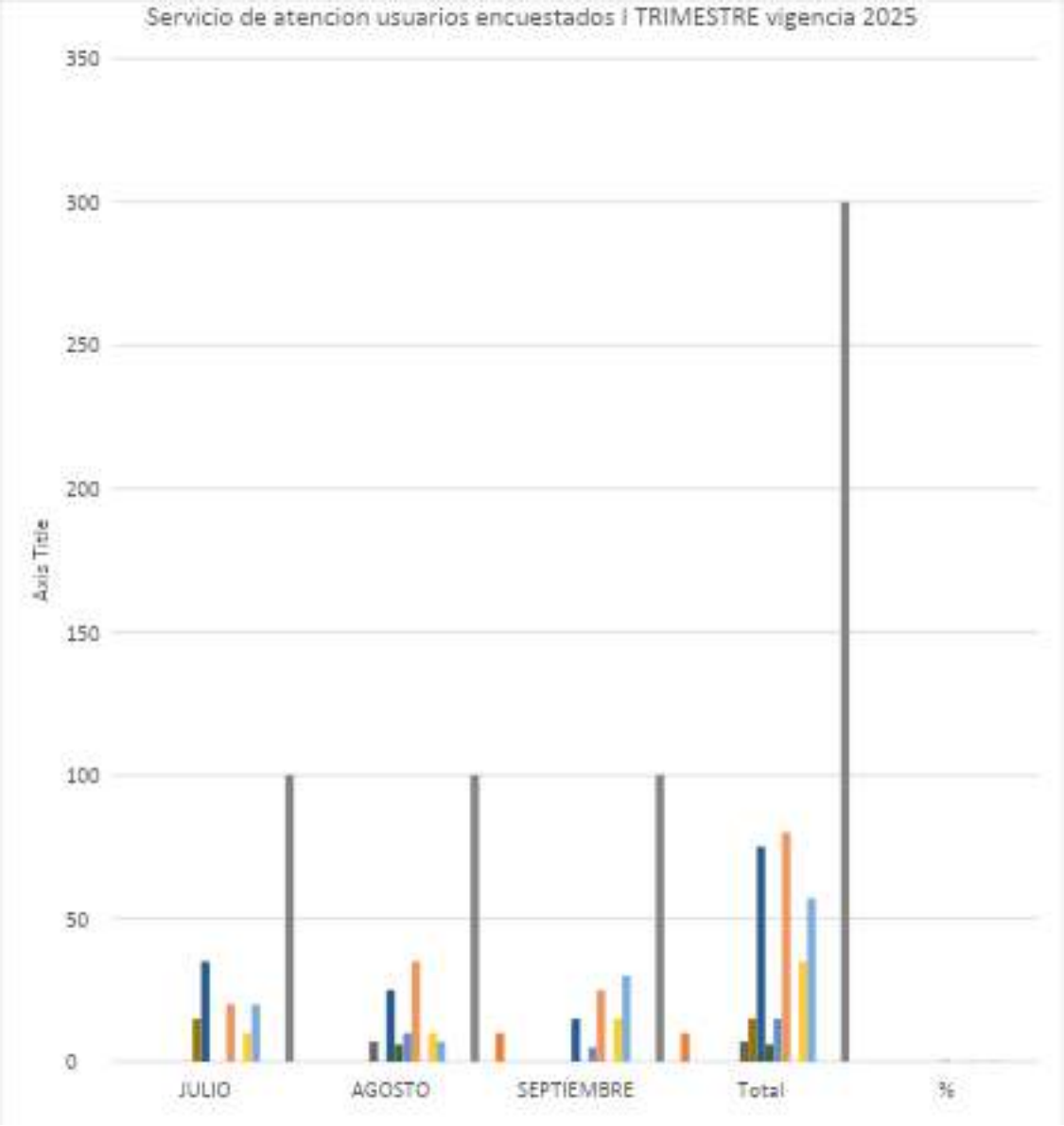


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Durante el mes de julio, agosto y septiembre se aplicaron 300 encuestas de las cuales el 100% pertenecen a usuarios de Nueva Eps

Interpretación: Para el mes de julio, agosto y septiembre del 2025, se puede interpretar que en la cede Cerin barrancas, solo se encuestaron pacientes pertenecientes a nueva eps, ya que es la única eps que se atiende en esta sede

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3: De los pacientes encuestados durante los meses julio agosto y septiembre, el 3% asistio al área de laboratorio, el 2 % a psicología, el 5 a trabajo social, el 25 % a pediatria, el 2 %

para terapia ocupacional, el 5 % para fonoaudiología, el 27% para ginecología, el 12 % para terapia física,y el 19 % para medicina interna.

Interpretación: Durante los meses julio, agosto y septiembre el mayor número de pacientes encuestados asistieron al área de ginecología, seguidos por medicina interna, y pediatria luego terapia física y pediatría y el menor porcentaje el área de siau, nutrición, psicología y fonoaudiología, lo cual puede significar que los mayores asistentes a consultas durante el mes de julio, agosto y septiembre son del área de ginecología.

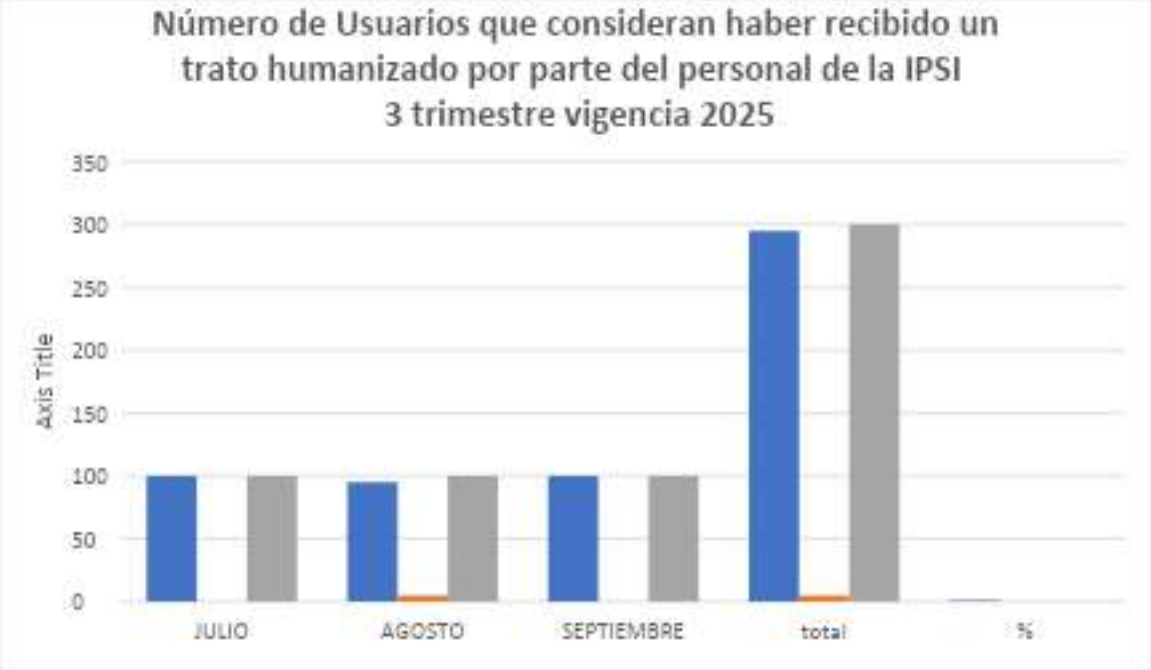
Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: Durante los meses julio, agosto y septiembre el 88% de los encuestados si conocen los derechos y deberes de los usuarios, y el 16% manifestó que no conocen los deberes y derechos de los usuarios.

Interpretación: Durante el mes de julio, agosto y septiembre la mayoría de los pacientes encuestados tienen algún conocimiento con respecto a los derechos y deberes de los usuarios, lo cual quiere decir que se ha mejorado con las capacitaciones que se les brinda en la ips a los usuarios.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5: Durante los meses de julio, agosto y septiembre 98% de las personas encuestadas consideran que el trato que se les brinda, es un trato humanizado y el 2% no consideran que el trato sea humanizado.

Interpretación: Durante estos meses se obtuvo que la mayoría de las personas tienen una buena imagen y consideran que el trato que se les brinda es humanizado y el menor porcentaje no consideran que el trato sea humanizado, lo que quiere decir que ese pequeño porcentaje debe educarse sobre los servicios y capacitar a los funcionarios para así mejorar el trato que estos le brindan a los pacientes

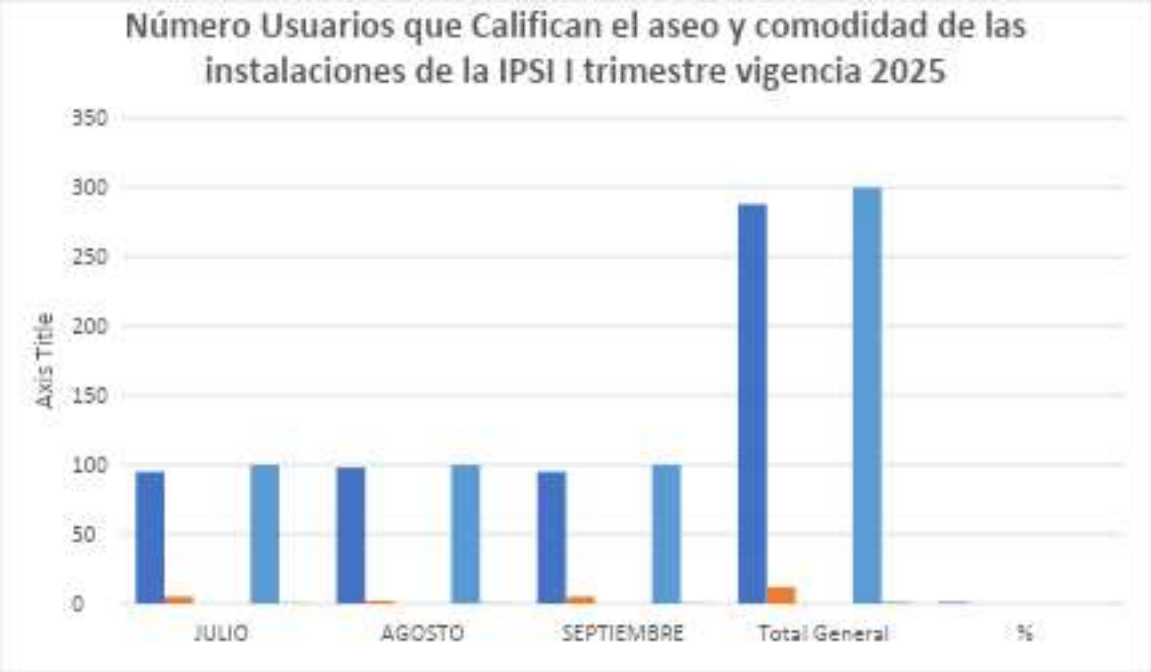
Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 6: El 100 % de los usuarios manifiesta que si se les brindo información por parte de los profesionales Y ninguno manifestó que no se le haya dado la información requerida

Interpretación: Durante los meses de julio agosto y septiembre; la mayoría manifestó que si se les brinda la información y ninguna parte considera que no se le brinda la información adecuada, lo cual quiere decir que se debe seguir educando a los profesionales sobre la importancia de brindarle una buena educación e información a los pacientes para así mantener ese porcentaje.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025

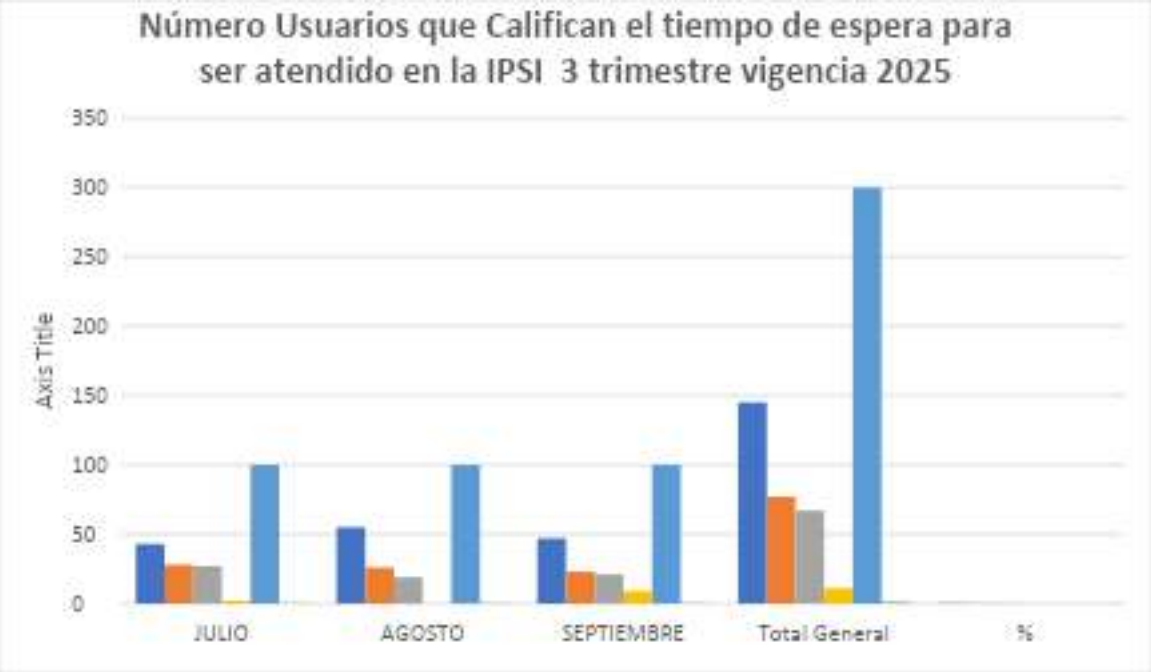


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7: : Durante los meses de julio , agosto y septiembre, en las encuestas de satisfacción el 4% de los pacientes manifestaron que las instalaciones y la comodidad que estas tienen es buena, y el 96% consideran que es excelente.

Interpretación: Durante los meses de julio, agosto y septiembre, las referencias de los pacientes aseguran que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones y con gran comodidad para sus momentos de espera y para sus atenciones.

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025

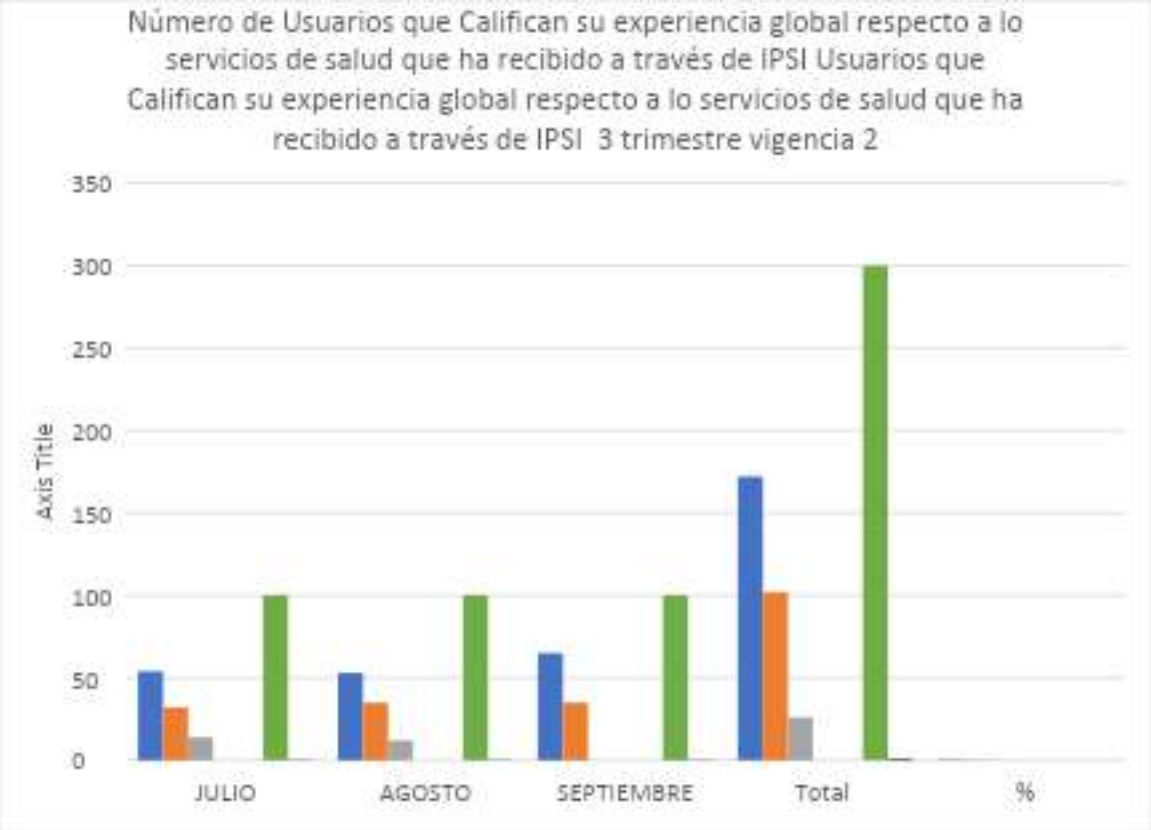


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 48% considera que el tiempo de espera para su atención es Excelente, el 26% consideran que el tiempo es bueno, el 22% considera que es regular y el 4 %consideran que el tiempo de espera es deficiente.

Interpretación: Durante los meses de julio, agosto y septiembre un gran porcentaje consideran que el tiempo de espera es excelente y bueno y la minoría lo consideran regular y deficiente pero es un porcentaje aún, grande lo cual se debe evaluar el tiempo y los motivos por los cuales los pacientes están demorando tanto por su atención.

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Análisis Grafica 9: El 57 % de los encuestados en estos meses consideran que su experiencia global es muy buena, el 34% refieren que su experiencia global con respecto a los servicios prestados es buena y el 9% consideran que es regular.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas durante los meses julio, agosto y septiembre consideran una experiencia global muy buena y buena y la menor parte considera que es regular, lo cual nos lleva a deducir que existen muchos aspectos para mejorar el servicio prestado a los usuarios.

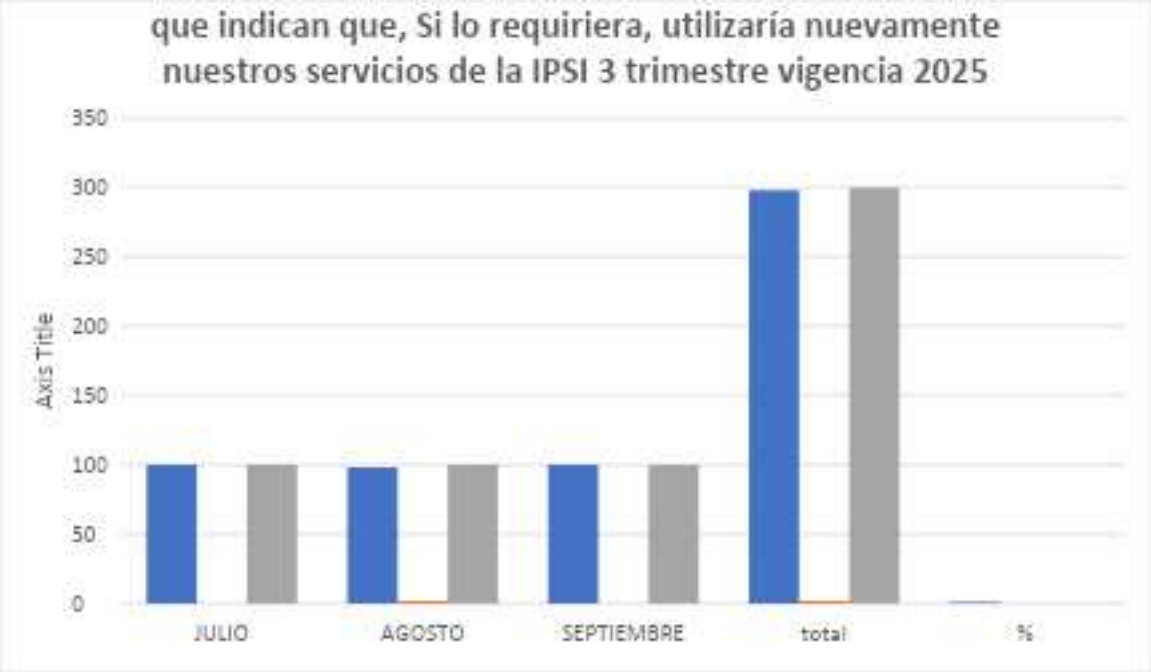
Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 94% de los pacientes manifestaron a través de la encuesta que definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos nuestro servicio y el 6% probablemente si recomendarían nuestros servicios.

Interpretación: Durante los meses julio, agosto y septiembre los pacientes manifestaron que definitivamente si recomendarían los servicios prestados por esta ipsi y ningún porcentaje dijo que no la recomendarían, lo cual refiere que en su mayoría los pacientes están a gusto con los servicios prestados aunque consideren aspectos a mejorar.

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11: El 100 % de los encuestados consideran que si volverían a utilizar los servicios que les ofrecemos.

Interpretación: Todos los encuestados de los meses de julio, agosto y septiembre manifiestan que si volverían a utilizar los servicios que se le prestan en la ipsi, aunque consideren que ciertos aspectos se deben mejorar para llegar a la excelencia de la prestación del servicio.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	María Alejandra mejia puche	06/10/2025
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
3	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en le marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Ornela canales Auditora interna de calidad	11/04/2025

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

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 2 **Fecha de Aprobación:** 27/01/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

VIGILADO Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

VIGILADO Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".
- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 "Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.

VIGILADO Supersalud

- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud".
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.
- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.

- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

VIGILADO Supersalud

- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

VIGILADO Supersalud

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	30-06-2025
TRIMESTRE DE REPORTE:	ABRIL- MAYO-JUNIO
RESPONSABLE:	MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE
CARGO:	ADMISION

MUNICIPIO:	BARRANCAS
SEDE DE ATENCION:	CERIN BARRANCAS

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

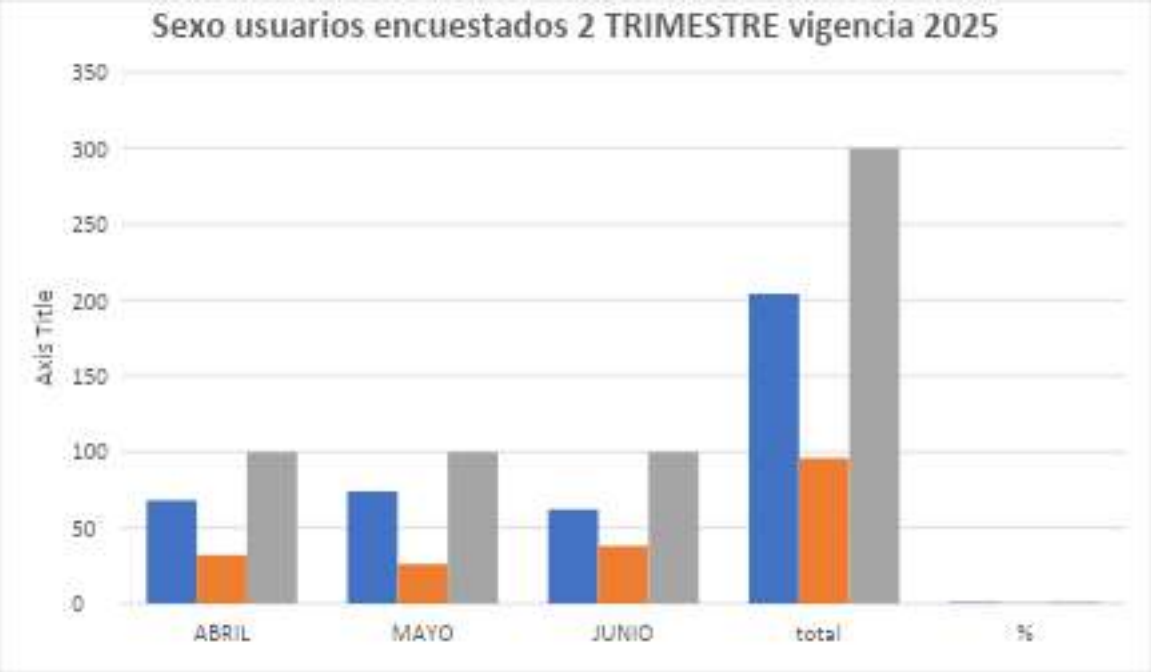
La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados

VIGILADO Supersalud



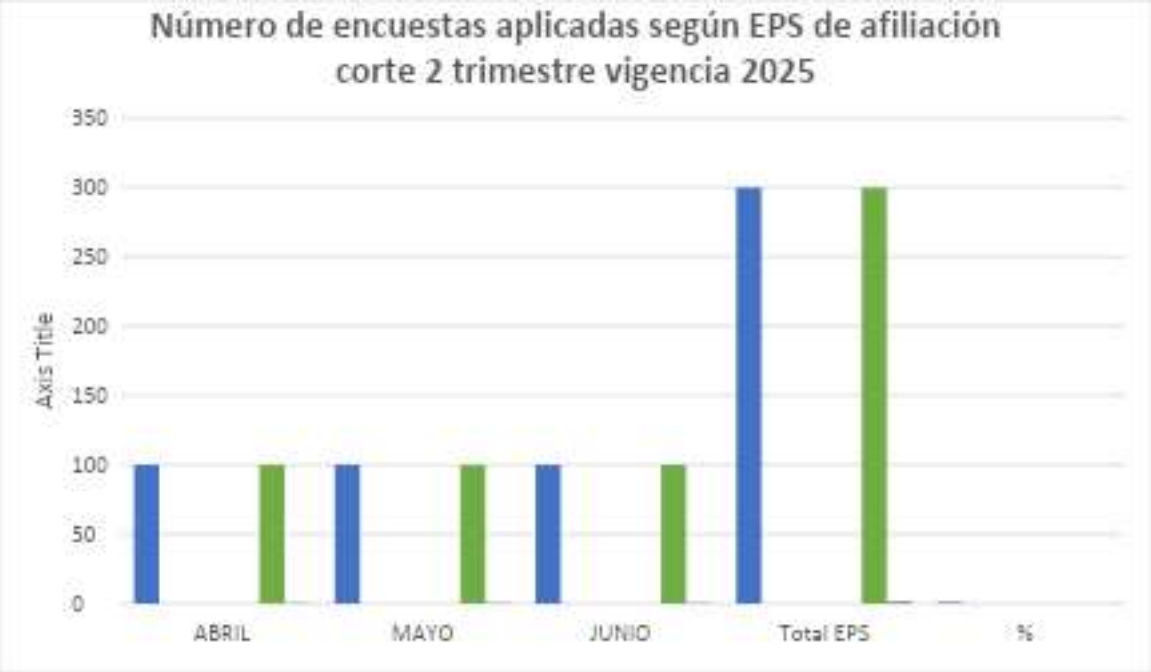
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1: En el mes de abril, mayo y junio se encuestaron un total de 300 usuarios, de los cuales el 68% fueron mujeres y el 32 % fueron hombres.

Interpretación: Durante el segundo trimestre del año 2025, las encuestas de satisfaccion se concentro en el mes de abril, mayo, junio se evidencia una mayor participacion de mujeres en las encuestas, lo cual podria reflejar una mayor disposicion, para evaluar los servicios recibidos, o en su defecto una mayor proporcion de usuarias atendidas en la institucion durantye este periodo

VIGILADO Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025



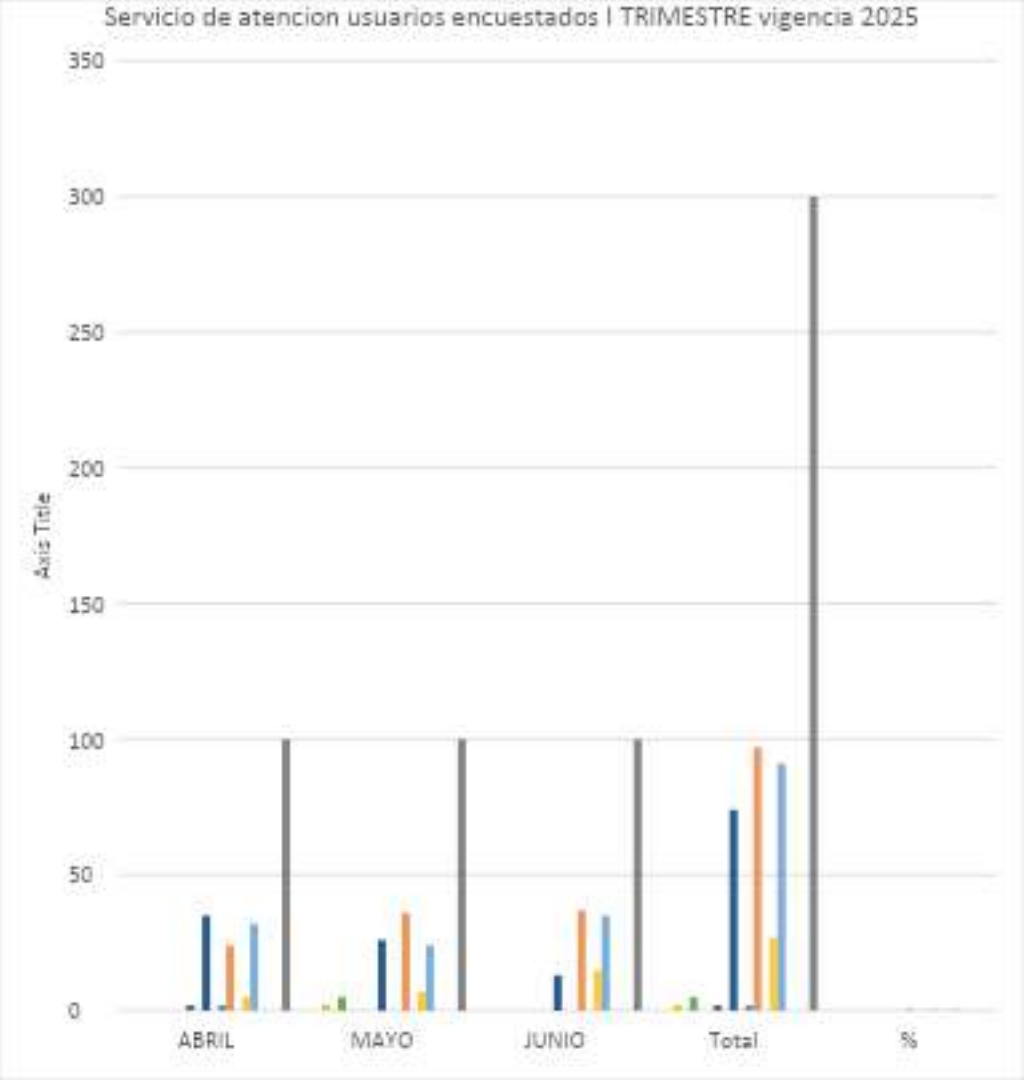
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Durante el mes de Abril, Mayo y Junio se aplicaron 300 encuestas de las cuales el 100% pertenecen a usuarios de Nueva Eps

Interpretación: Para el mes de Abril, Mayo y Junio del 2025, se puede interpretar que en la cede Cerin barrancas, solo se encuestaron pacientes pertenecientes a nueva eps, ya que es la única eps que se atiende en esta sede.

VIGILADO Supersalud

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025



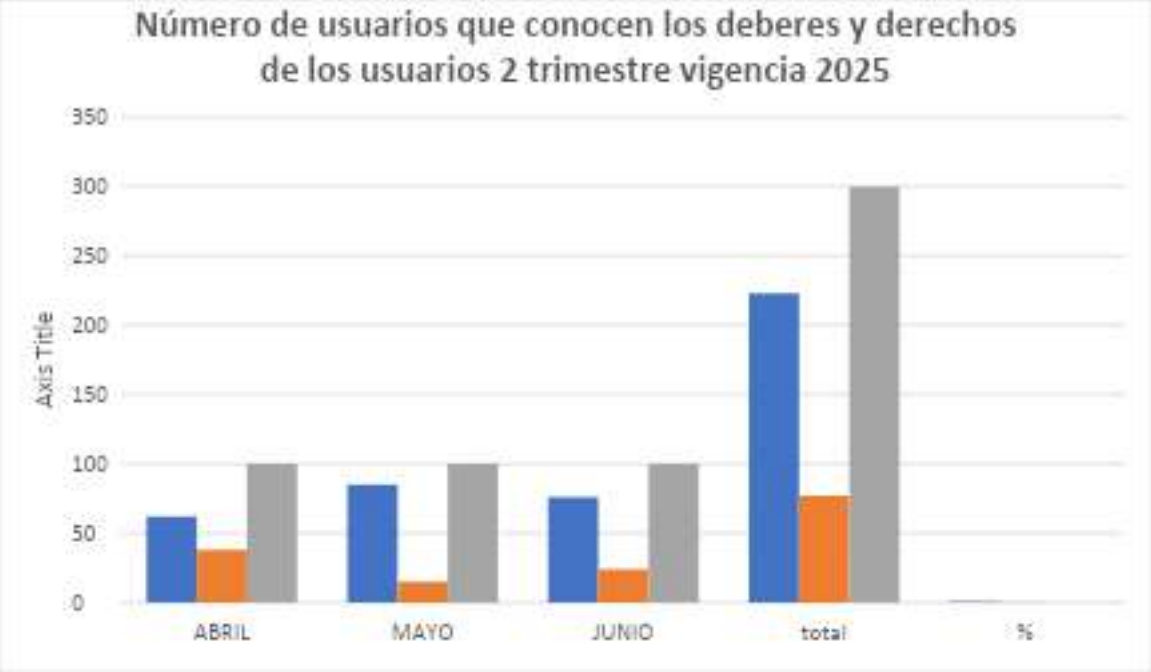
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

VIGILADO Supersalud

Análisis Grafica 3: De los pacientes encuestados durante los meses abril, mayo y junio, el 1% asistieron para atención de siau, el 2% es de la atención de nutrición, el 1% para psicología, el 25% al servicio de pediatría, el 1% para fonoaudiología, el 32% para ginecología, el 9% para terapia física y el 30 % asistieron para medicina interna.

Interpretación: Durante los meses de abril, mayo y junio el mayor número de pacientes encuestados asistieron al área de ginecología, seguidos por medicina interna, luego terapia física y pediatría y el menor porcentaje el área de siau, nutrición, psicología y fonoaudiología, lo cual puede significar que los mayores asistentes a consultas durante el mes de abril, mayo y junio son del área de ginecología.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: Durante los meses de abril, mayo y junio el 74% de los encuestados si conocen los derechos y deberes de los usuarios, y el 26% manifestó que no conocen los deberes y derechos de los usuarios.

VIGILADO Supersalud

Interpretación: Durante el mes de abril, mayo y junio la mayoría de los pacientes encuestados tienen algún conocimiento con respecto a los derechos y deberes de los usuarios, lo cual quiere decir que se ha mejorado con las capacitaciones que se les brinda en la ips a los usuarios.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5: Durante los meses de abril, mayo y junio 98% de las personas encuestadas consideran que el trato que se les brinda, es un trato humanizado y el 2% no consideran que el trato sea humanizado.

Interpretación: Durante estos meses se obtuvo que las mayoría de las personas tienen una buena imagen y consideran que el trato que se les brinda es humanizado y el menor porcentaje no consideran que el trato sea humanizado, lo que quiere decir que ese pequeño porcentaje debe educarse sobre los servicios y capacitar a los funcionarios para así mejorar el trato que estos le brindan a los pacientes.

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

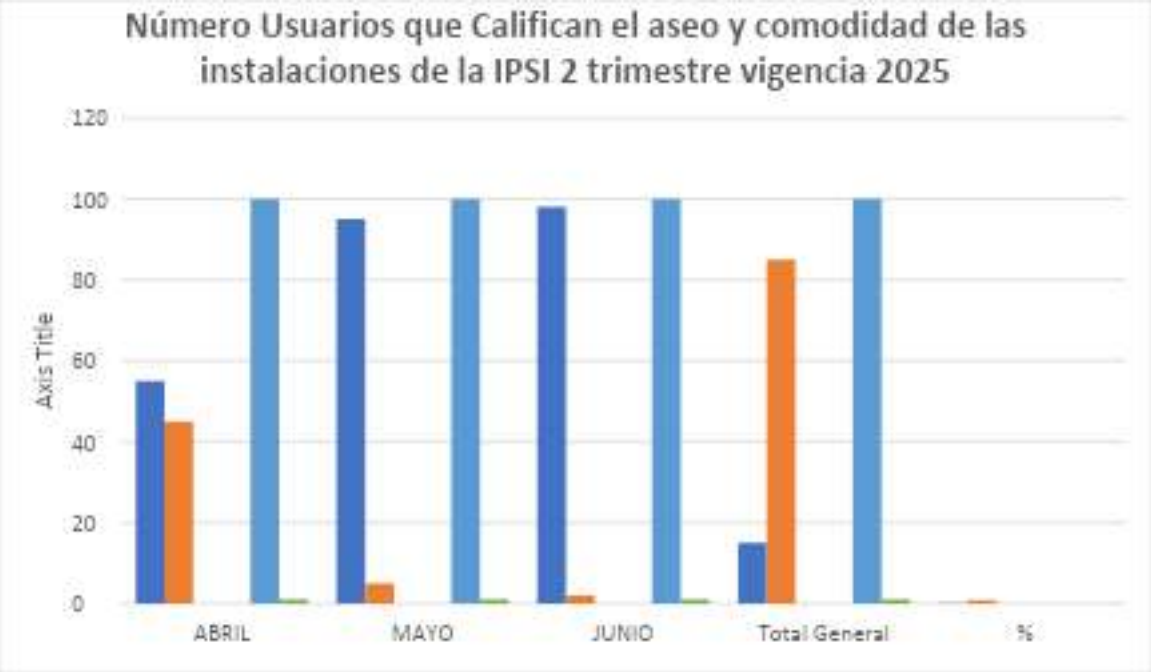
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 6: El 100 % de los usuarios manifiesta que si se les brindo información por parte de los profesionales Y ninguno manifestó que no se le haya dado la información requerida

VIGILADO Supersalud

Interpretación: Durante los meses de abril, mayo y junio; la mayoría manifestó que si se les brinda la información y ninguna parte considera que no se le brinda la información adecuada, lo cual quiere decir que se debe seguir educando a los profesionales sobre la importancia de brindarle una buena educación e información a los pacientes para así mantener ese porcentaje.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025



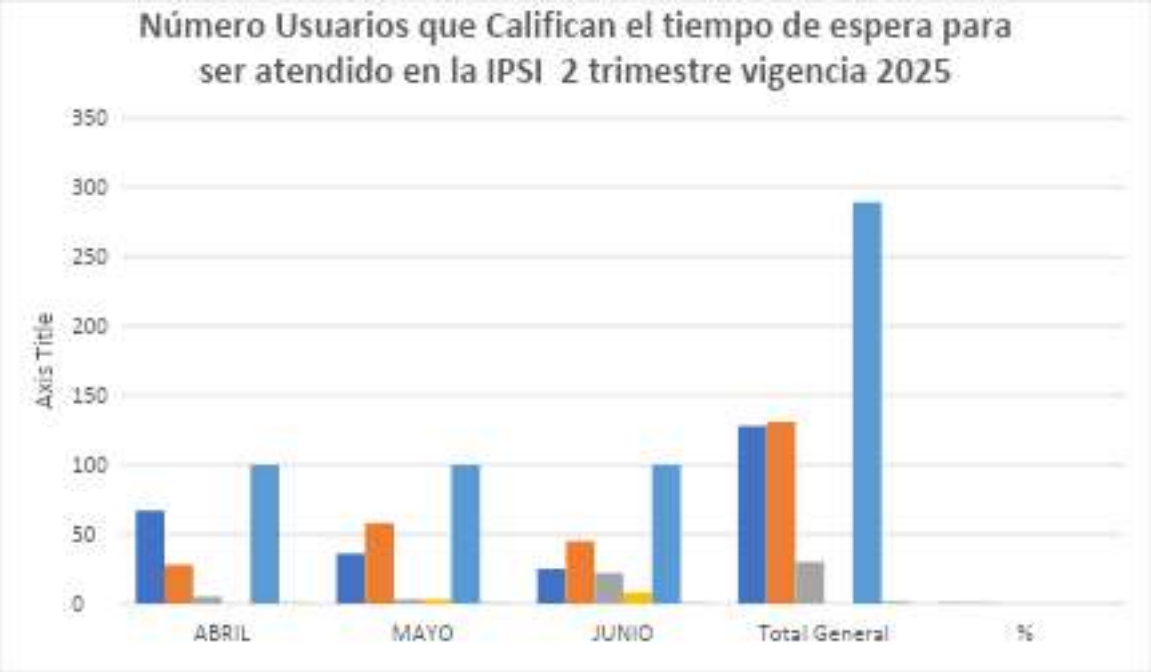
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

VIGILADO Supersalud

Análisis Grafica 7: Durante los meses de abril, mayo y junio, en las encuestas de satisfacción el 85% de los pacientes manifestaron que las instalaciones y la comodidad que estas tienen es buena, y el 15% consideran que es excelente.

Interpretación: Durante los meses de abril, mayo y junio, las referencias de los pacientes aseguran que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones y con gran comodidad para sus momentos de espera y para sus atenciones.

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025



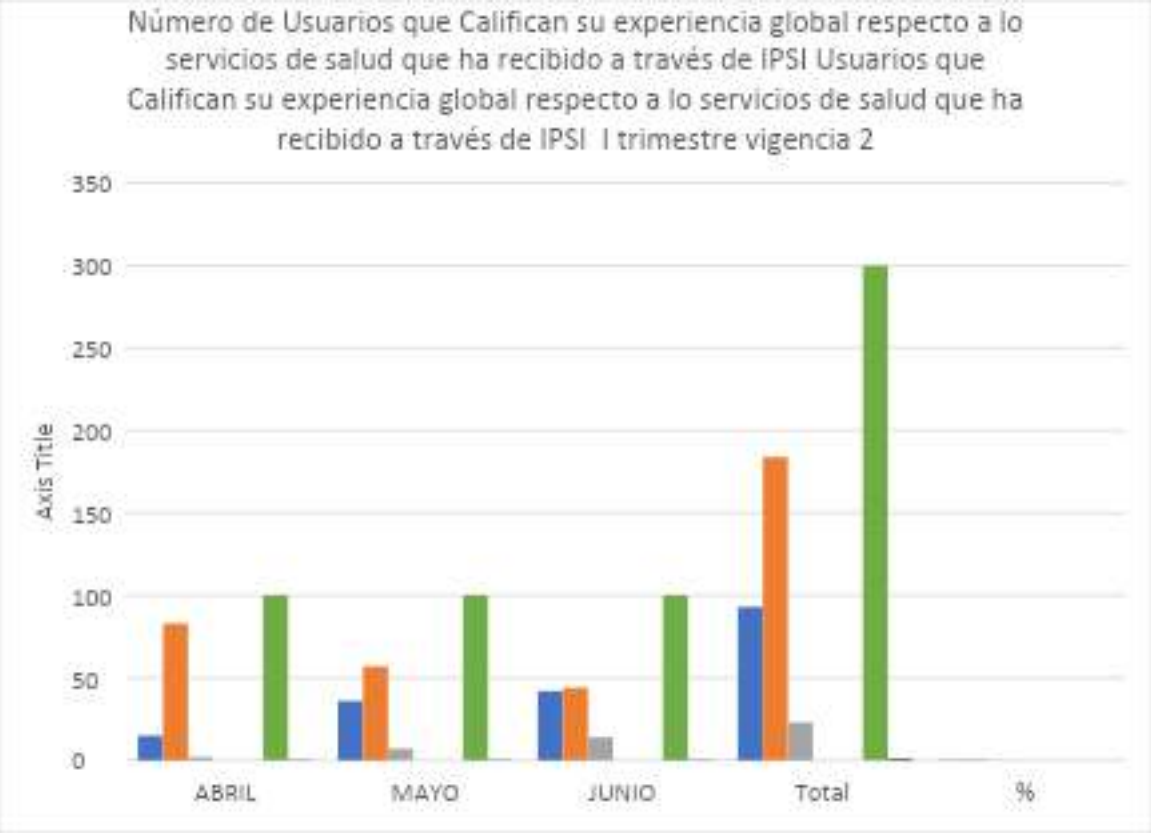
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 44% considera que el tiempo de espera para su atención es Excelente, el 45% consideran que el tiempo es bueno, el 10% considera que es regular y el 3 %consideran que el tiempo de espera es deficiente.

Interpretación: Durante los meses de abril, mayo y junio un gran porcentaje consideran que el tiempo de espera es excelente y bueno y la minoría lo consideran regular y deficiente pero es un porcentaje aún, grande lo cual se debe evaluar el tiempo y los motivos por los cuales los pacientes están demorando tanto por su atención.

VIGILADO Supersalud

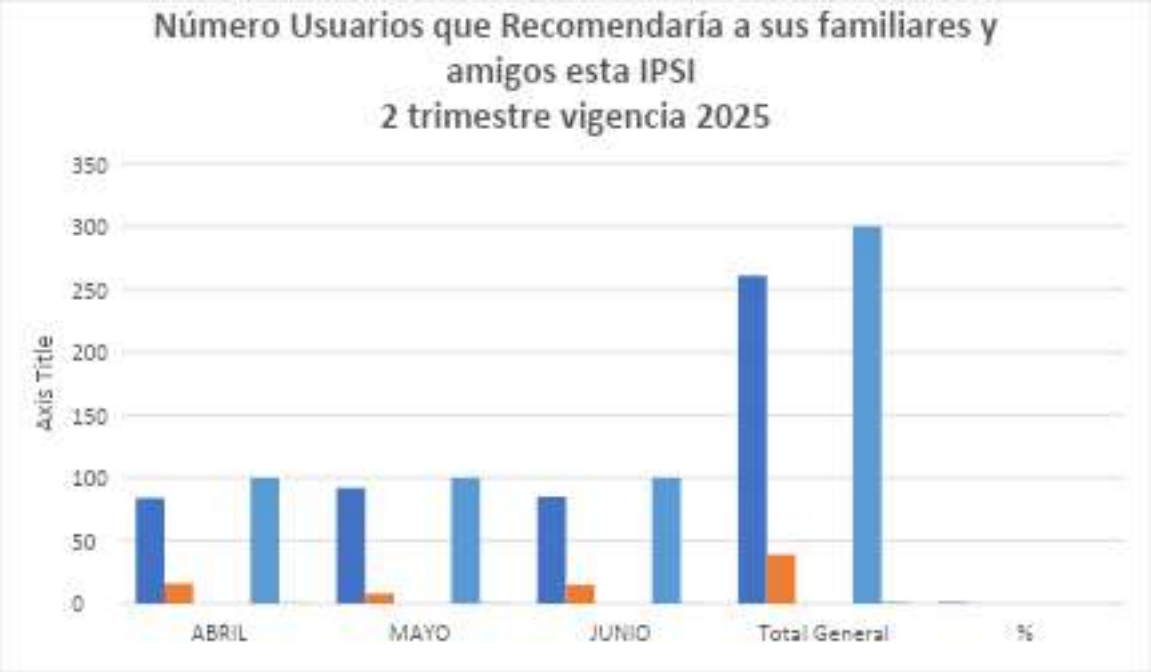
Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Análisis Grafica 9: El 31% de los encuestados en estos meses consideran que su experiencia global es muy buena, el 61% refieren que su experiencia global con respecto a los servicios prestados es buena y el 8% consideran que es regular.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas durante los meses abril, mayo y junio consideran una experiencia global muy buena y buena y la menor parte considera que es regular, lo cual nos lleva a deducir que existen muchos aspectos para mejorar el servicio prestado a los usuarios.

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025



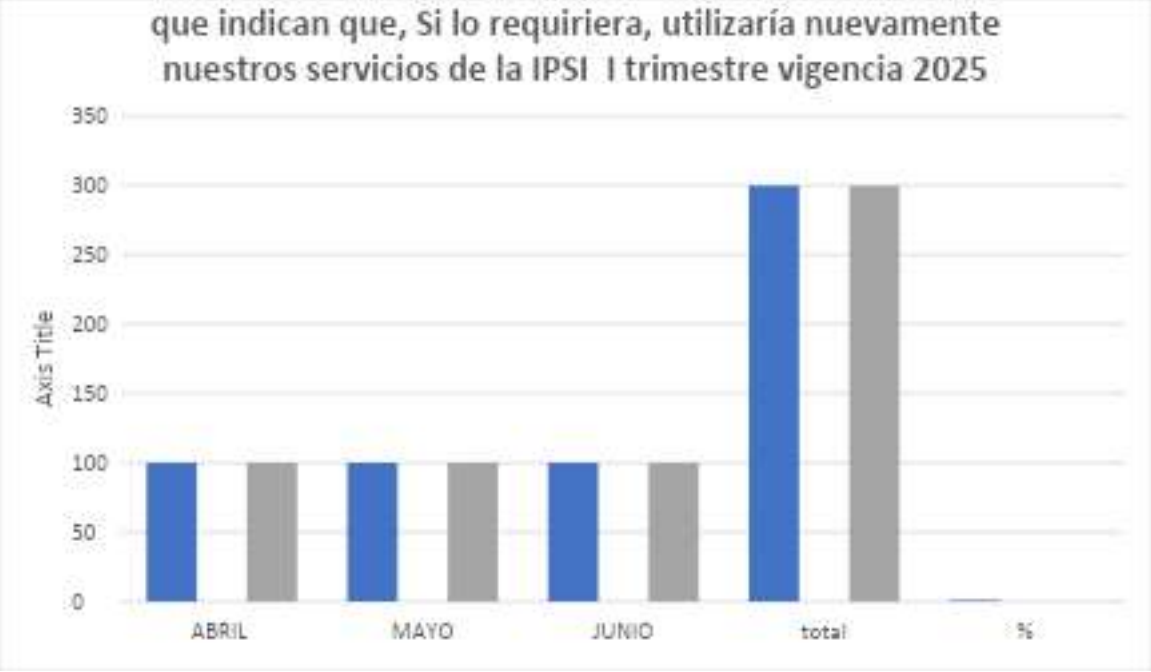
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 87% de los pacientes manifestaron a través de la encuesta que definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos nuestro servicio y el 13% probablemente si recomendarían nuestros servicios.

Interpretación: Durante los meses abril, mayo y junio los pacientes manifestaron que definitivamente si recomendarían los servicios prestados por esta ipsi y ningún porcentaje dijo que no la recomendarían, lo cual refiere que en su mayoría los pacientes están a gusto con los servicios prestados aunque consideren aspectos a mejorar.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11: El 100 % de los encuestados consideran que si volverían a utilizar los servicios que les ofrecemos.

Interpretación: Todos los encuestados de los meses de de abril, mayo y junio manifiestan que si volverían a utilizar los servicios que se le prestan en la ipsi, aunque consideren que ciertos aspectos se deben mejorar para llegar a la excelencia de la prestación del servicio.

VIGILADO Supersalud

ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS A LOS 100 ENCUESTADAS

VIGILADO Supersalud

Kottuchi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

Nuestro compromiso es brindar un servicio de salud de calidad y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la IPI Indígena Kottushi Sao Ana>a y los servicios que presta.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL

Nombres y Apellidos			
EPS a la que pertenece:		Fecha:	
Municipio/sede donde recibe atención:		Sexo:	

Marque con una X el servicio que solicitó de la Institución:

Medicina general		Nutrición		Laboratorio	
Enfermería		Rehabilitación		Farmacia	
Odontología		Vacunación		Ecografías	
Psicología		Citología		Medicina Especializada	
Otro		Cual:			

No.	No. Ítem Evaluado	Si	No
1	¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario?		
2	¿Considera usted que ha recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI?		
3	¿El profesional que lo/a atendió le dio explicaciones e información sobre tratamiento y/o cuidados?		

No.	No. Ítem Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
4	¿Califique el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI?				
5	¿Califique el tiempo de espera para ser atendido?				

No.	No. Ítem Evaluado	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
6	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPSI?					

No.	No. Ítem Evaluado	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No
7	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?				

No.	No. Ítem Evaluado	Si	No
8	¿Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios?		

Si alguna respuesta ha sido regular o mala amplíe su respuesta:

_____

_____

_____

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

VIGILADO Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Erisnelis Rios SIAU sede maicao	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025

VIGILADO Supersalud

Kottushi Ips Indigena Sao Ana'a
SALUD PROPIA E INTERCULTURAL

INFORME DE TRIMESTRAL SATISFACCIÓN: RECOPILACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS

PROCESO MISIONAL

Versión: 2 **Fecha de Aprobación:** 27/01/2025

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL 3

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 3

ALCANCE 4

ENFOQUE DIFERENCIAL 5

RESPONSABLES 7

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO 7

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS 8

DEFINICIONES 9

DESCRIPCIÓN 11

CAMBIOS Y MODIFICACIONES 24

OBJETIVO GENERAL

Garantizar la mejora continua de la calidad de los servicios de atención en salud mediante la medición sistemática de la satisfacción de los usuarios, identificando áreas de oportunidad y fortaleciendo el vínculo entre la IPS Kottushi y la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la atención recibida en la consulta externa ambulatoria.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora en los procesos de atención al paciente.
- Establecer indicadores de satisfacción para monitorear el desempeño del servicio.
- Generar información de utilidad para la toma de decisiones y acciones correctivas en la IPS.
- Promover la transparencia y participación de los usuarios en la mejora de los servicios de salud.

VIGILADO Supersalud

ALCANCE

Este informe se aplica a la medición de la satisfacción de usuarios que han recibido atención en la consulta externa ambulatoria de la IPSI Kottushi Sao Ana>a, comprende todas las interacciones relacionadas con el proceso de atención médica, desde la recepción inicial hasta la entrega de resultados y el seguimiento de la atención.

VIGILADO Supersalud

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, condición de salud, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

En este sentido, la IPSI implementa estrategias y acciones incluyentes que "acogen, reconocen, respetan y protegen la diversidad", con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud.

El enfoque diferencial 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.

. A través de:

- 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.
- 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.
- Capacitación del Personal: Todo el personal recibe formación continua en atención diferencial y sensibilización cultural.
- 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.
- Infraestructura y Accesibilidad: La IPS adapta sus instalaciones para ser accesibles a personas con discapacidad, incluyendo rampas y señalización en optotipos de la lengua étnica (wayuunaiki) de mayor prevalencia en el territorio. Se crean entornos que reflejan las tradiciones culturales de los grupos atendidos, ofreciendo espacios seguros y acogedores que respetan las identidades de los pacientes.
- 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.

RESPONSABLES

- Responsable de Atención al Usuario (SIAU):

✔ Responsable de la recolección y registro de datos a través de encuestas y otros instrumentos.
✔ Procesa la información recopilada y genera los informes de resultados.

- Auditor Interno: Encargado de supervisar y coordinar el proceso de medición de la satisfacción.

INSUMOS O ELEMENTOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO EFECTIVO DEL PROCESO

- Formatos para encuestas de satisfacción.
- Formato BD o plataforma consolidación encuestas de satisfacción.

Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

REQUISITOS LEGALES Y NORMATIVOS

- **Ley 100 de 1993** del Congreso de la República de Colombia "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones, libro II".
- **Decreto 2232 de 1995,** por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el Sistema de Quejas y Reclamos.
- **Decreto 2174 de 28 de noviembre de 1996** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se reglamenta el sistema obligatorio de calidad del sistema general de seguridad social en salud".
- **Resolución 425 capitulo** 1 artículo 6 "Por el cual se definen el plan de Salud Territorial y Plan de intervenciones colectivas.

VIGILADO Supersalud

- **Ley 1346 DE 2009** por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad" en su artículo 4, adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
- **Ley 1437 de 2011** Republica de Colombia "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- **Ley 1438 de 2011,** en su Artículo 3 PRINCIPIOS DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, Modificase el artículo 153 de la Ley 100 de 1993.
- **Decreto 0019 de 10 de enero de 2012** de la Presidencia de la Republica. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de Mayo de 2016,** del Sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de Servicios de Salud Capítulo 1, Participación en Salud. "Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud".
- **LEY 1618 DE 2013**, por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023** modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución.

DEFINICIONES

- **Usuario:** Persona que recibe atención en la IPS Kottushi.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en relación con sus expectativas.
- **Encuesta de satisfacción:** Instrumento utilizado para recolectar la opinión del usuario sobre los diferentes aspectos de la atención.
- **Indicador de satisfacción:** Métrica utilizada para cuantificar los resultados obtenidos en las encuestas.

- **Calidad**: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Satisfacción del Usuario:** Percepción y valoración que tiene el usuario sobre la calidad de los servicios de salud recibidos.
- **Encuesta de Satisfacción:** Herramienta estructurada para medir la opinión de los usuarios respecto a diversos aspectos de la atención.
- **Indicadores de Calidad:** Parámetros cuantitativos y cualitativos que permiten evaluar la eficiencia y efectividad del servicio de salud.
- **Retroalimentación:** Información que se obtiene de los usuarios que se utiliza para mejorar los procesos.
- **Atención Ambulatoria:** Servicios de salud prestados en modalidad de consulta externa sin hospitalización.
- **Participación Ciudadana:** Involucramiento activo de los usuarios en la evaluación y mejora de los servicios de salud.
- **Gestión de Calidad:** Conjunto de acciones que garantizan la excelencia en la prestación del servicio.
- **Acción Correctiva:** Medida implementada para solucionar una no conformidad detectada en el servicio.
- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Conjunto de procedimientos y herramientas destinados a asegurar la calidad en la atención de salud.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro de salud. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **Inclusión social:** Es un proceso que asegura que todas las personas tengan las mismas oportunidades, y la posibilidad real y efectiva de acceder, participar, relacionarse y disfrutar de un bien, servicio o ambiente, junto con los demás ciudadanos, sin ninguna limitación o restricción por motivo de discapacidad, mediante acciones concretas que ayuden a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

VIGILADO Supersalud

- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente**: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por la IPSI la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

DESCRIPCIÓN

VIGENCIA:	31-03-2025
TRIMESTRE DE REPORTE:	ENERO-FEBRERO-MARZO
RESPONSABLE:	ROSALBA PUSHAINA IPUANA
CARGO:	ADMISION

VIGILADO Supersalud

MUNICIPIO:	BARRANCAS
SEDE DE ATENCION:	CERIN BARRANCAS

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo al servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

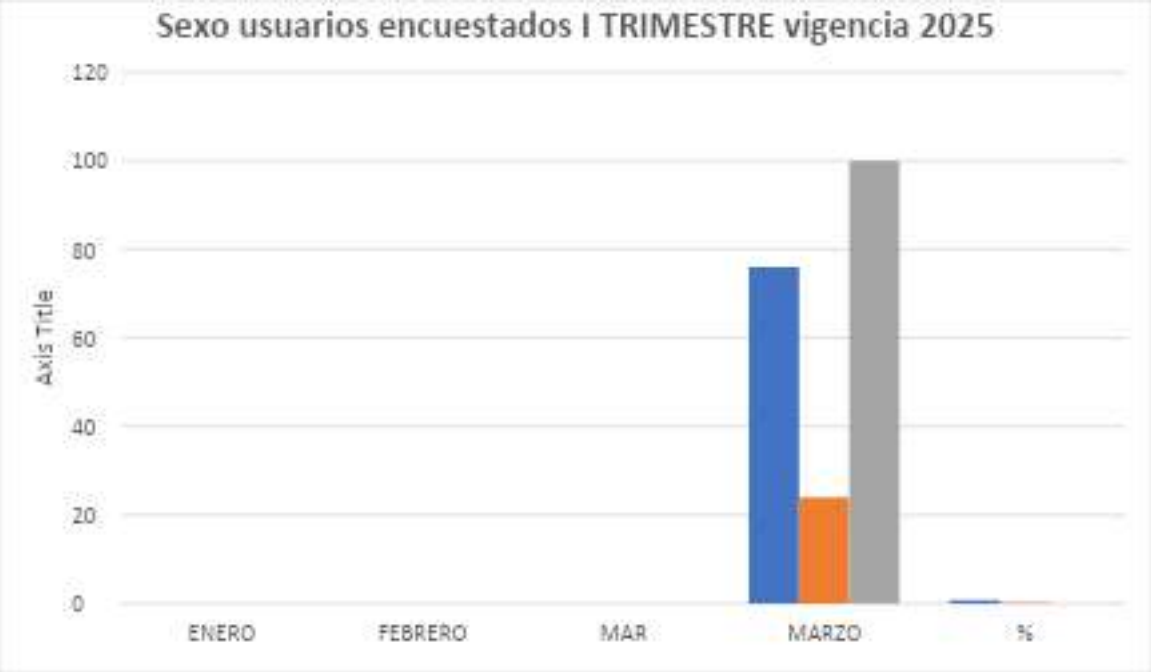
La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Grafica 1. Sexo usuarios encuestados

VIGILADO Supersalud



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 1: En el mes de marzo se encuestaron un total de 100 usuarios, de los cuales el 76% fueron mujeres y el 24 % fueron hombres.

Interpretación: Durante el primer trimestre del año 2025, las encuestas de satisfaccion se concentro unicamente en el mes de marzo , se evidencia una mayor participacion de mujeres en las encuestas, lo cual podria reflejar una mayor disposicion, para evaluar los servicios recibidos, o en su defecto una mayor proporcion de usuarias atendidas en la institucion durantye este periodo

VIGILADO Supersalud

Grafica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025

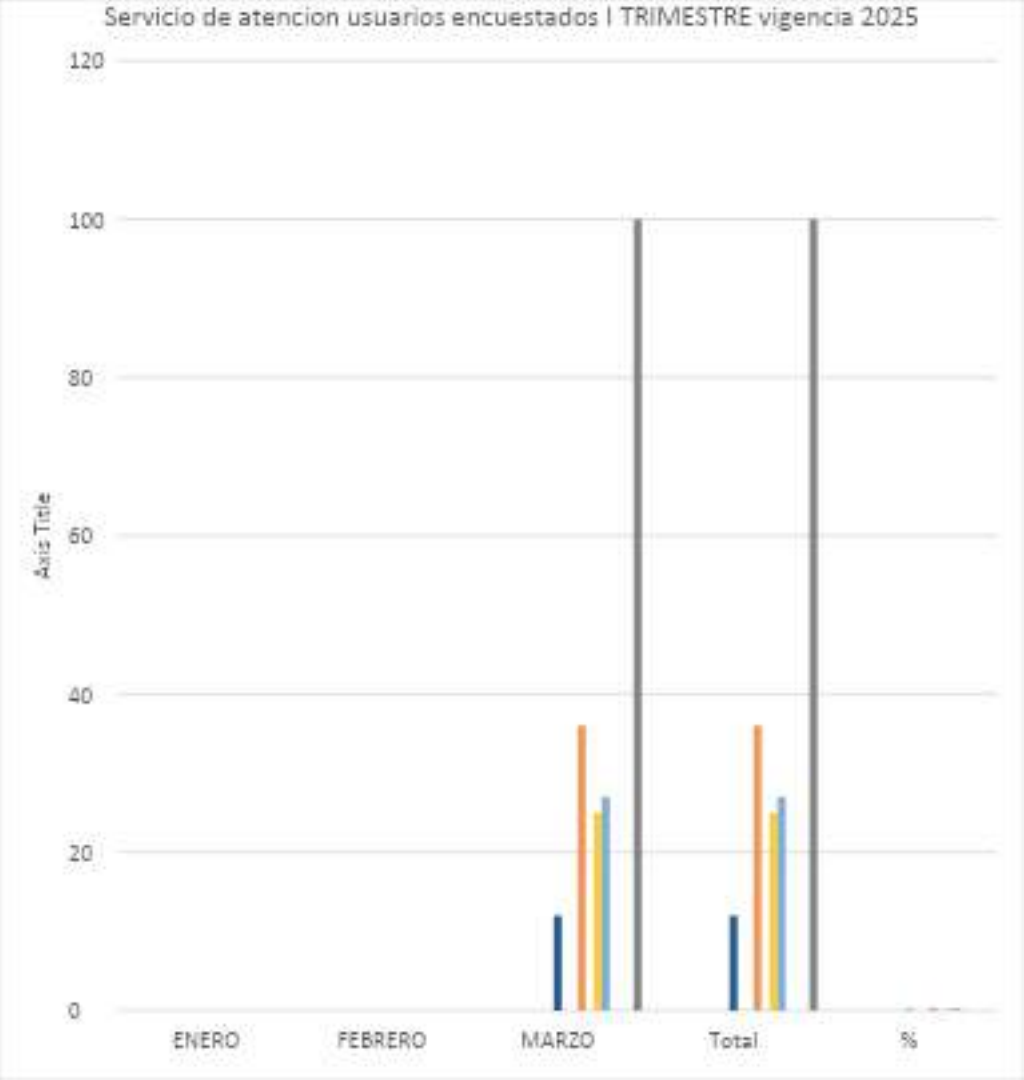
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 2: Durante el mes de marzo se aplicaron 100 encuestas de las cuales el 100% pertenecen a usuarios de Nueva Eps

Interpretación: Para el mes de marzo del 2025, se puede interpretar que en la cede Cerin barrancas, solo se encuestaron pacientes pertenecientes a nueva eps, ya que es la única eps que se atiende en esta sede.

VIGILADO Supersalud

Grafica 3. Servicio de atención vigencia 2025

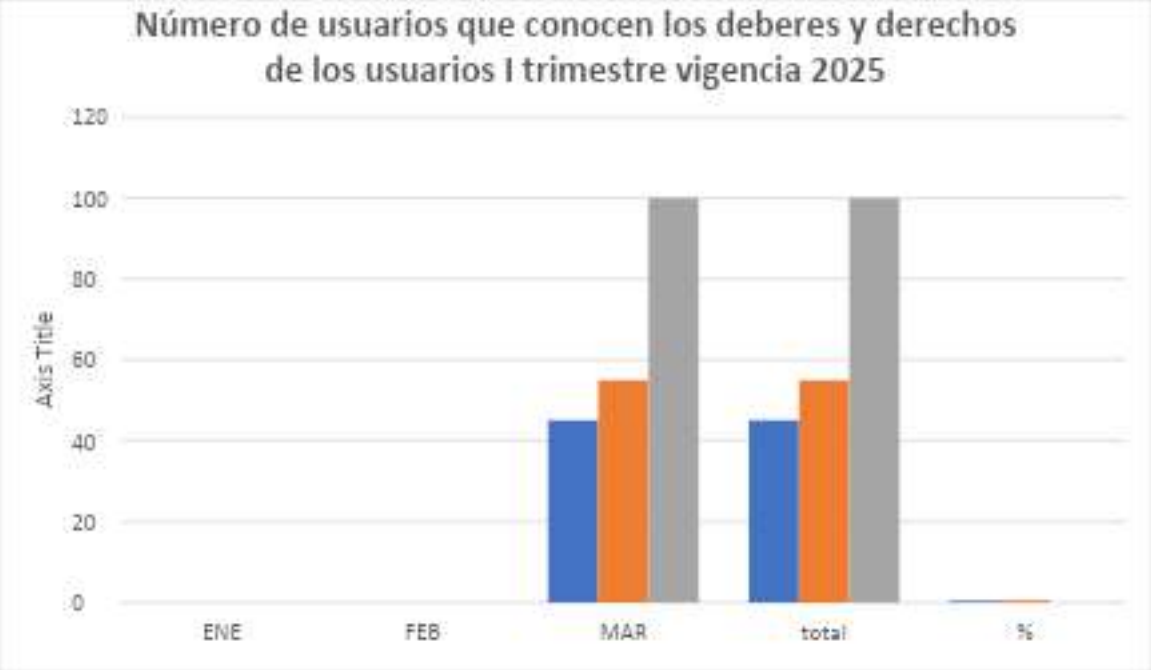


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 3: De los pacientes encuestados el 12% asistieron para atención al servicio de pediatría, el 36%para ginecología, el 25% para terapia física y el 27 % asistieron para medicina interna.

Interpretación: Durante el mes de marzo el mayor número de pacientes encuestados asistieron al área de ginecología, seguidos por medicina interna, luego terapia física y el menor porcentaje el área de pediatría, lo cual puede significar que los mayores asistentes a consultas durante el mes de marzo son del área de ginecología.

Grafica 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.



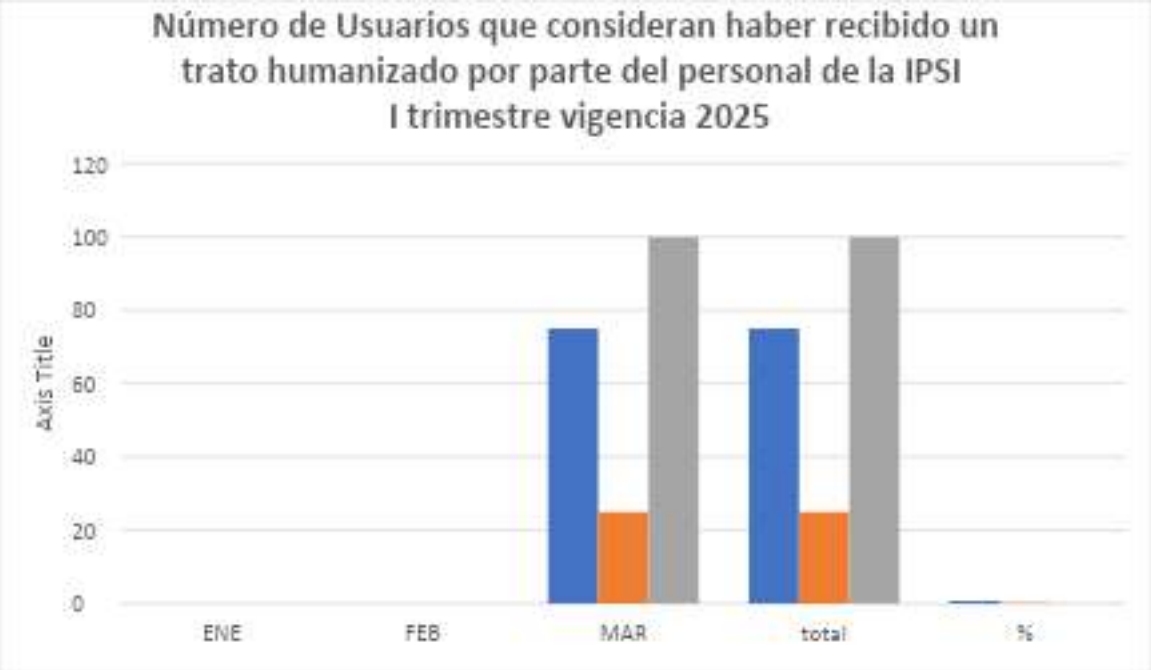
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: En el mes de marzo el 45% de los encuestados si conocen los derechos y deberes de los usuarios, y el 55 % manifestó que no conocen los deberes y derechos de los usuarios.

VIGILADO Supersalud

Interpretación: Durante el mes de marzo la mayoría de los pacientes encuestados no tienen ningún conocimiento con respecto a los derechos y deberes de los usuarios, lo cual quiere decir que hace falta capacitar a los usuarios para aclarar estas dudas.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 5: En el mes de marzo el 75% de las personas encuestadas consideran que el trato que se les brinda, es un trato humanizado y el 25% no consideran que el trato sea humanizado.

Interpretación: Durante el mes de marzo se obtuvo que las mayoría de las personas tienen una buena imagen y consideran que el trato que se les brinda es humanizado y el menor porcentaje no consideran que el trato sea humanizado, lo que quiere decir que ese pequeño porcentaje debe educarse sobre los servicios y capacitar a los funcionarios para así mejorar el trato que estos le brindan a los pacientes.

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

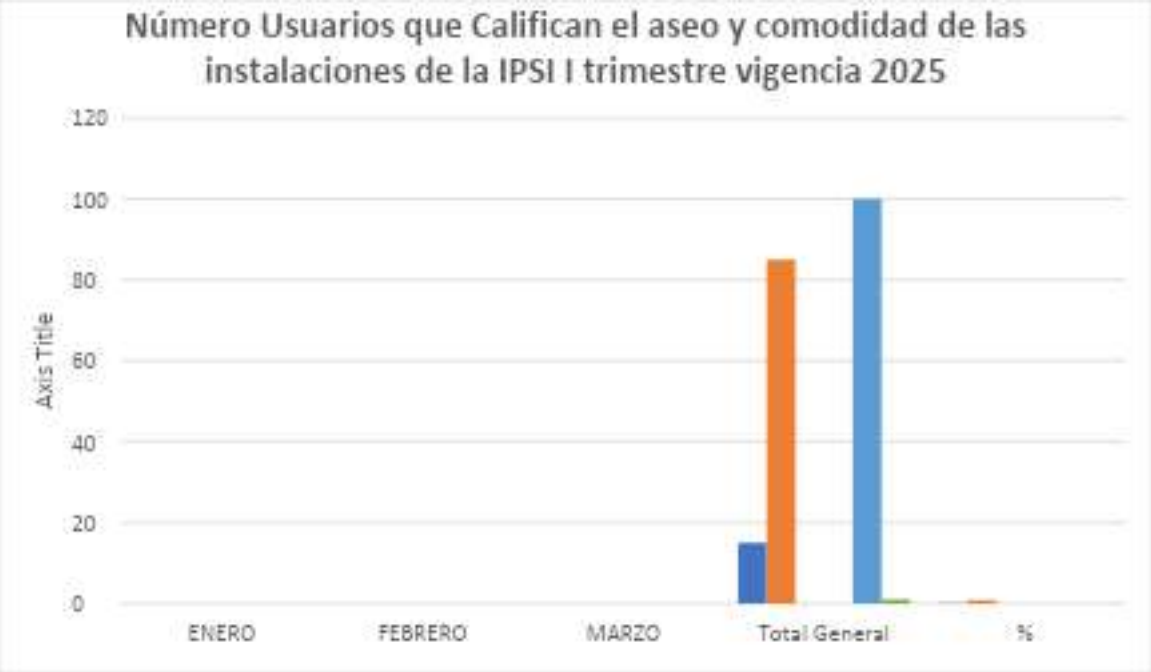
Elaborado por:	**Revisado por:**	**Aprobado por:**
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

Análisis Grafica 6: El 92 % de los usuarios manifiesta que si se les brindo información por parte de los profesionales y solo el 8% dice que no le brindo información

Interpretación: Durante el mes de marzo la gran mayoría manifestó que si se les brinda la información y solo una pequeña parte considera que no se le brinda la información adecuada, lo cual quiere decir que se debe educar a los profesionales sobre la importancia de brindarle una buena educación e información a los pacientes para así disminuir y eliminar ese porcentaje pequeño.

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025



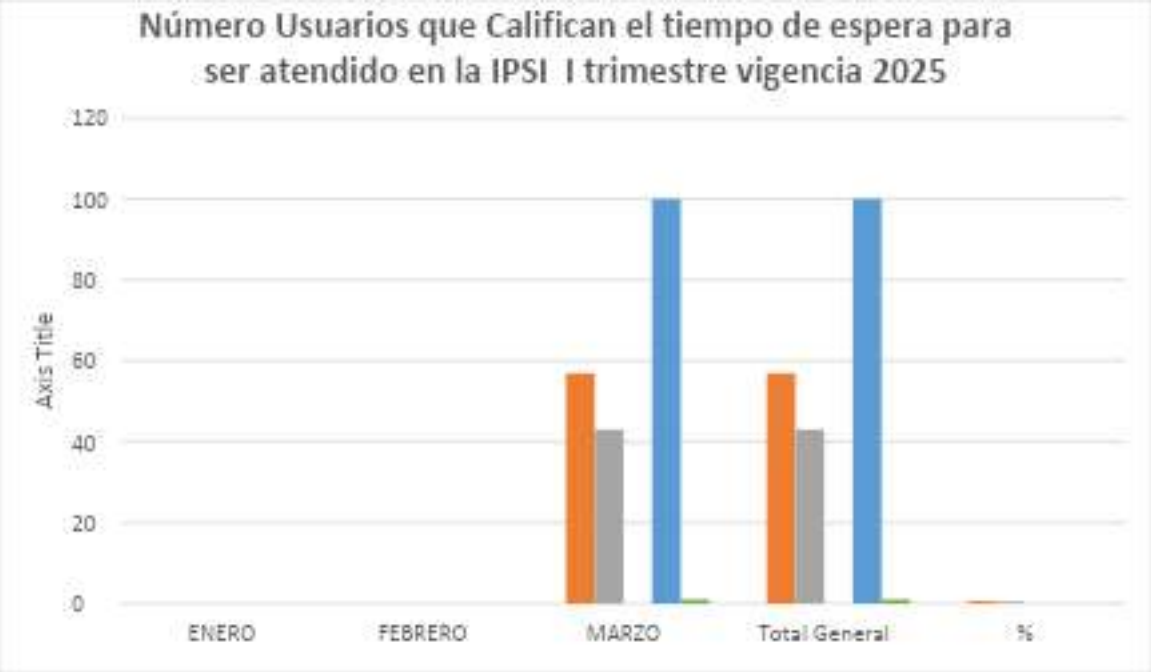
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 7: Durante el mes de marzo en las encuestas de satisfacción el 85% de los pacientes manifestaron que las instalaciones y la comodidad que estas tienen es buena, y el 15% consideran que es excelente.

Interpretación: Durante el mes de marzo las referencias de los pacientes aseguran que las instalaciones se encuentran en buenas condiciones para su atención, aunque las instalaciones estaban en construcción los pacientes consideraban que era con el fin de mejorar las condiciones de su atención.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025

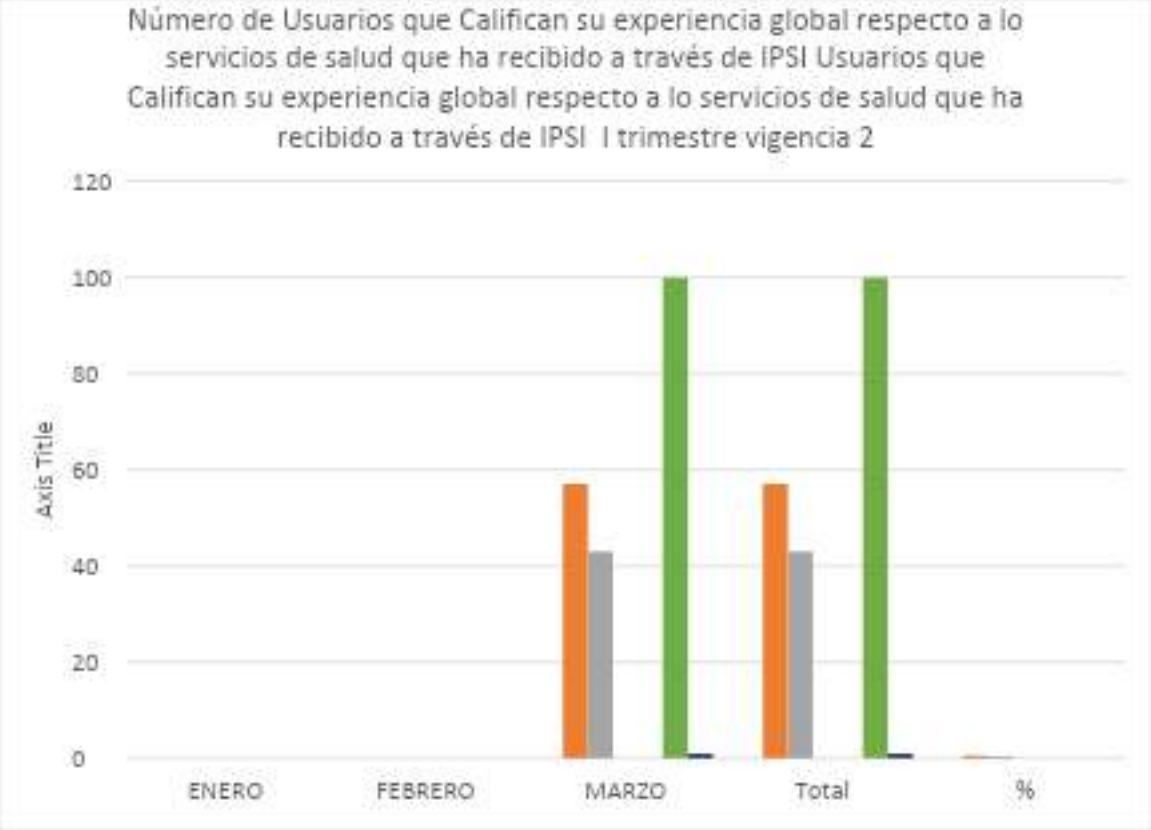


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 57% considera que el tiempo de espera para su atención es bueno y el 43% considera que es regular.

Interpretación: Durante el mes de marzo un gran porcentaje consideran que el tiempo de espera es bueno y la minoría lo consideran regular pero es un porcentaje aún, grande lo cual se debe evaluar el tiempo y los motivos por los cuales los pacientes están demorando tanto por su atención.

Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Análisis Grafica 9: El 57% refieren que su experiencia global con respecto a los servicios prestados es buena y el 43% consideran que es regular.

Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas consideran una experiencia global buena y la menor parte considera que es regular, lo cual nos lleva a deducir que existen muchos aspectos para mejorar el servicio prestado a los usuarios.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

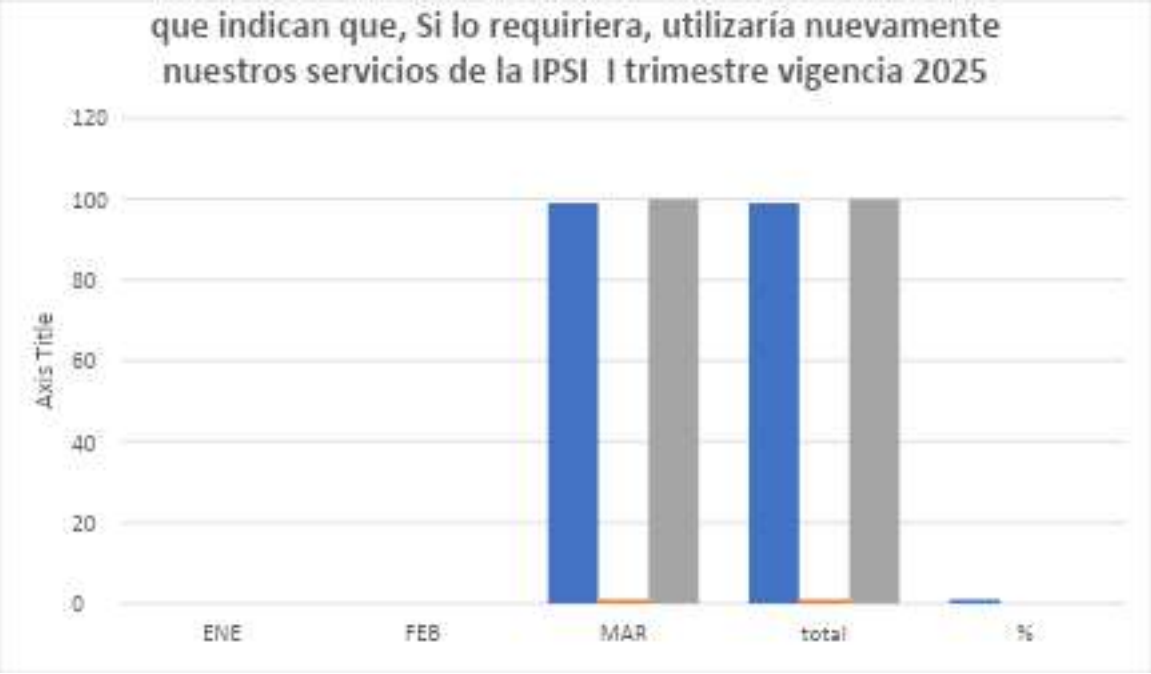
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 68% de los pacientes manifestaron a través de la encuesta que definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos nuestro servicio y el 32 probablemente si recomendarían nuestros servicios.

Interpretación: Durante el mes de marzo los pacientes manifestaron que definitivamente si recomendarían los servicios prestados por esta ipsi y ningún porcentaje dijo que no la recomendarían, lo cual refiere que en su mayoría los pacientes están a gusto con los servicios prestados aunque consideren aspectos a mejorar.

VIGILADO Supersalud

Gráfico 11. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 11: El 100 % de los encuestados consideran que si volverían a utilizar los servicios que les ofrecemos.

VIGILADO Supersalud

Interpretación: Todos los encuestados manifiestan que si volverían a utilizar los servicios que se le prestan en la ipsi, aunque consideren que ciertos aspectos se deben mejorar para llegar a la excelencia de la prestación del servicio.

ANEXOS

ENCUESTAS APLICADAS A LOS 100 ENCUESTADAS

Kottuchi Sao Ana>a Ips Indígena SALUD PROPIA E INTERCULTURAL	**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**	**DESCRIPCIÓN**
		Código: IAU-MSU-FR-005
		Versión: 002
	MACROPROCESO: MISIONAL / **PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**	**Fecha:27/01/2025**

Nuestro compromiso es brindar un servicio de salud de calidad y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la IPI Indígena Kottushi Sao Ana>a y los servicios que presta.

LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL

Nombres y Apellidos			
EPS a la que pertenece:		Fecha:	
Municipio/sede donde recibe atención:		Sexo:	

Marque con una X el servicio que solicitó de la Institución:

Medicina general		Nutrición		Laboratorio	
Enfermería		Rehabilitación		Farmacia	
Odontología		Vacunación		Ecografías	
Psicología		Citología		Medicina Especializada	
Otro		Cual:			

No.	No. Ítem Evaluado	Si	No
1	¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario?		
2	¿Considera usted que ha recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI?		
3	¿El profesional que lo/a atendió le dio explicaciones e información sobre tratamiento y/o cuidados?		

No.	No. Ítem Evaluado	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
4	¿Califique el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI?				
5	¿Califique el tiempo de espera para ser atendido?				

No.	No. Ítem Evaluado	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
6	¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPSI?					

No.	No. Ítem Evaluado	Definitivamente Si	Probablemente Si	Definitivamente No	Probablemente No
7	¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?				

No.	No. Ítem Evaluado	Si	No
8	¿Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios?		

Si alguna respuesta ha sido regular o mala amplíe su respuesta:

_____

_____

_____

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 20 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

VIGILADO Supersalud

VIGILADO Supersalud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora Interna de Calidad	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 23 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025	Fecha: 27 enero 2025

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Erisnelis Rios SIAU sede maicao	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025

VIGILADO Supersalud

INFORME MENSUAL DE SATISFACCIÓN RECOPILACION Y TABULACION DE INFORME DE ENCUESTAS

REALIZADO POR: NERIS PEÑALVER
TRABAJADORA SOCIAL

MUNICIPIO DE: URIBIA
SEDE DE ATENCION: URIBIA
MES EVALUADO:
SEPTIEMBRE.

PROCESO MISIONAL
Versión: 3 **Fecha de Aprobación:** 11/04/2025

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo con el servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Vigilado Supersalud

RECOPILACION Y TABULACION DE INFORMACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI

Para el mes de diciembre del 2025 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 01 hasta el 30 del mes anteriormente mencionado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Tabla 1. Muestra de usuarios encuestados según el sexo

SEXO	#	%
FEMENINO	87	87%
MASCULINO	13	13%
TOTAL	**100**	**100%**

Análisis:

Tabla 2. Muestra de usuarios encuestados según EPS

SEGURIDAD SOCIAL	#	%
FAMILIAR COLOMBIA	41	37%
NUEVA EPS	40	45%
CAJACOPI EPS	0	0%
DUSAKAWI EPSI	18	18%
FOMAG	0	0%
ANAS WAYUU	1	0%

Vigilado Supersalud

OTRO	0	0%
TOTAL	**100**	**100%**

Análisis:

Tabla 3. Muestra de usuarios encuestados según servicio de atención

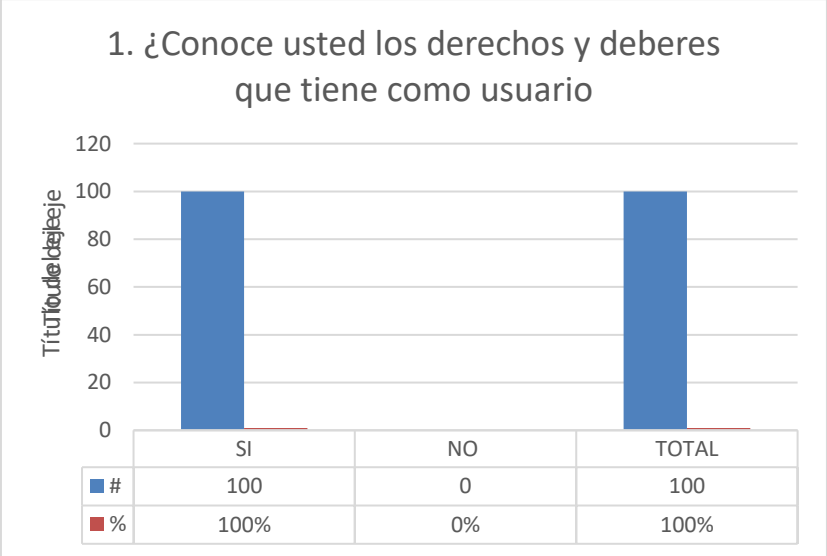
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS
a. Medicina General	**46**
b. Laboratorio	**1**
c. Citología	**0**
d. SIAU	**1**
e. Enfermería	**0**
f. Nutrición	**0**
g. Farmacia	**0**
h. Odontología	**0**
i. Psicología	**0**
j. Trabajo Social	**0**
k. Pediatría	**10**
l. Terapia Ocupacional	**0**
m. Fonoaudiología	**0**
n. Ginecología	**18**
o. Endocrinología	**0**
p. Terapia Física	**14**
q. Medicina Interna	**10**
r. Optometría	**0**
s. Dermatología	**0**
OTRO	**0**

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Vigilado Supersalud

Análisis: La tabla representa la cantidad de usuarios encuestados en diferentes servicios de atención en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A. Muestra que los servicios con mayores números de usuarios encuestados son: **Medicina general e Ginecologial.** Los servicios con pocos usuarios encuestados: **medicina interna, terapia física, laborstorio y SIAU.**

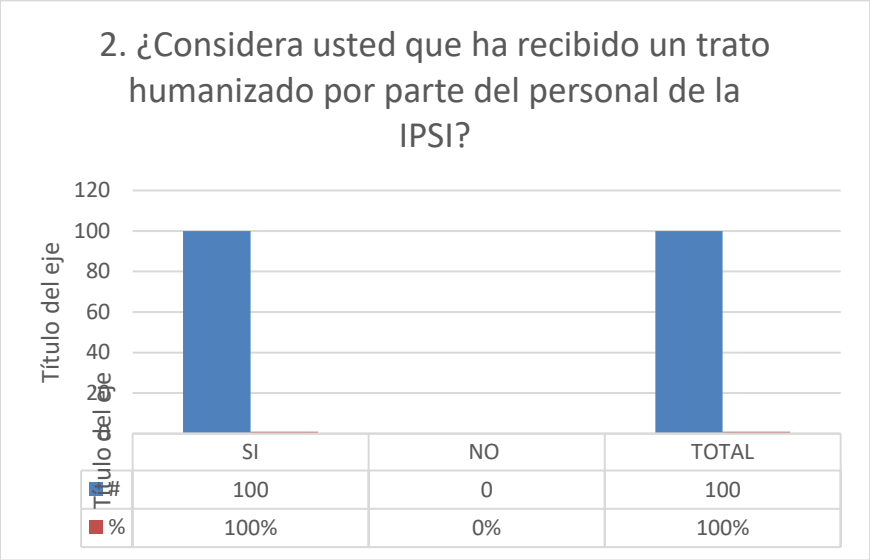
Gráfico 1. Usuarios que conocen los deberes y derechos.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 1: El 100% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus derechos y deberes	**Interpretación grafico 1:** Los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes, esto debido a las socializaciones que se la hacen a los usuarios en las salas de espera de la IPSI.

Gráfico 2. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025

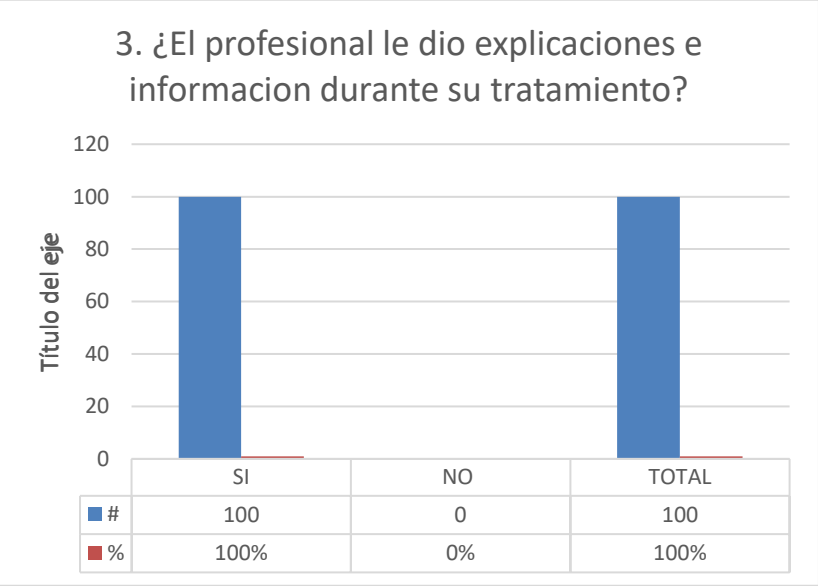


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 2: El 100% opino que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI	**Interpretación grafico 2:** Todos los pacientes encuestados 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 trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requieren en una institución prestadora de los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

Gráfico 3. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025.



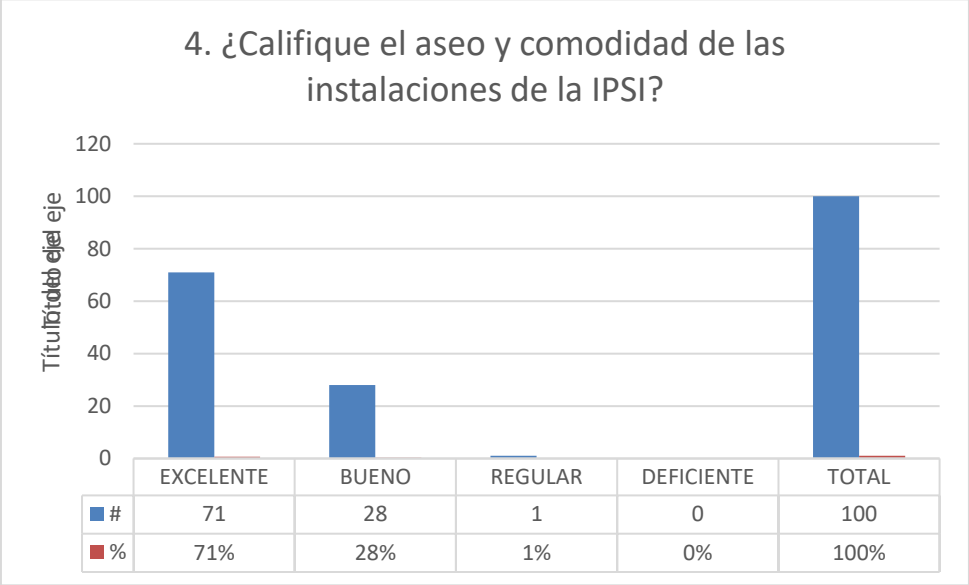
Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 3: El 100% dijo que el profesional SI le dio explicaciones e información durante su tratamiento.	**Interpretación grafico 3:** Todos los usuarios encuestados dicen que SI recibieron una buena explicación e información durante su tratamiento. Quiere decir que el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.

:

Vigilado Supersalud

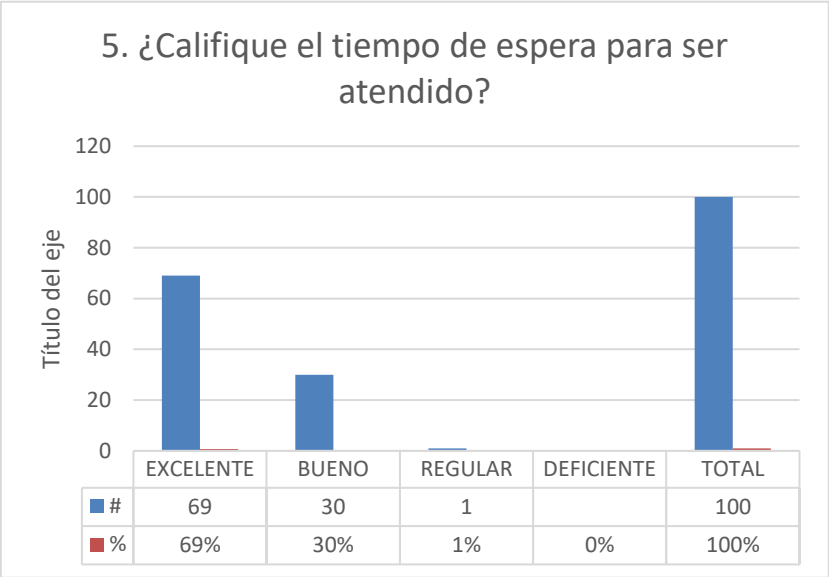
Gráfico 4. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 4: El 71% de los usuarios encuestados manifestaron que el aseo y comodidad de las instalaciones de la Ipsi son excelentes, y el 28% calificaron el aseo y comodidad de las instalaciones como bueno y el 1% regular la idea es llegar al 100 % con un aseo impecable en pro de nuestros usuarios.	**Interpretación grafico 4:** La mayoría de los pacientes encuestados califican el aseo de la IPS bueno debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y siempre están aseadas todas las áreas por lo que se debe continuar contando con la buena limpieza del área para el bienestar y el agrado de los usuarios y así mantener el 100% de satisfacción.

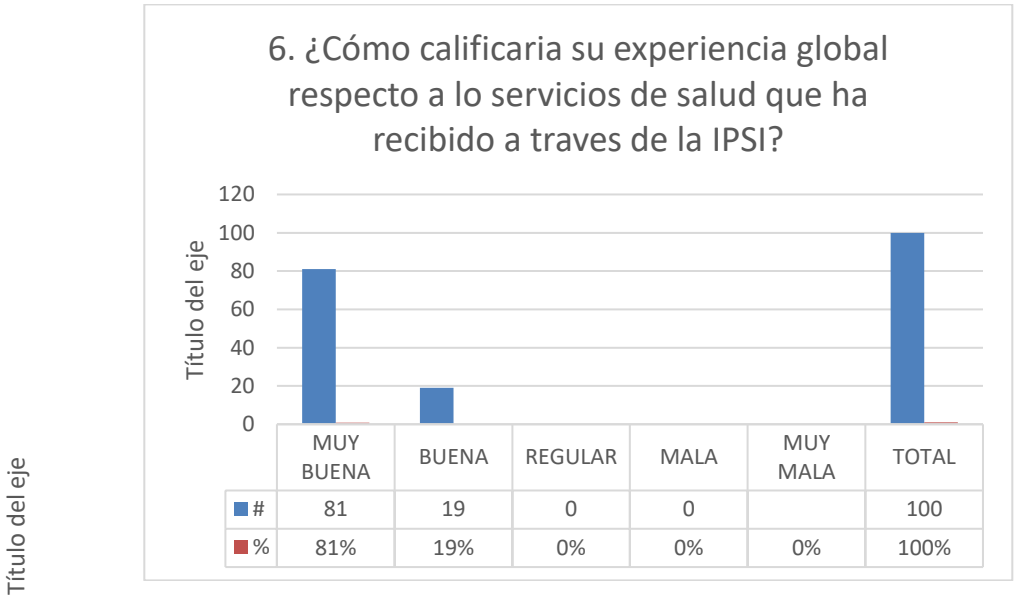
Gráfico 5. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 4: El 69% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente Y el 30% manifestó que el tiempo de espera es bueno. Y tan solo un 1% menciona que es regular	**Interpretación grafico 4:** Los pacientes encuestados califican como bueno y excelente el tiempo de espera para ser atendido. A lo que podemos interpretar que estamos teniendo un servicio oportuno a nuestros usuarios.

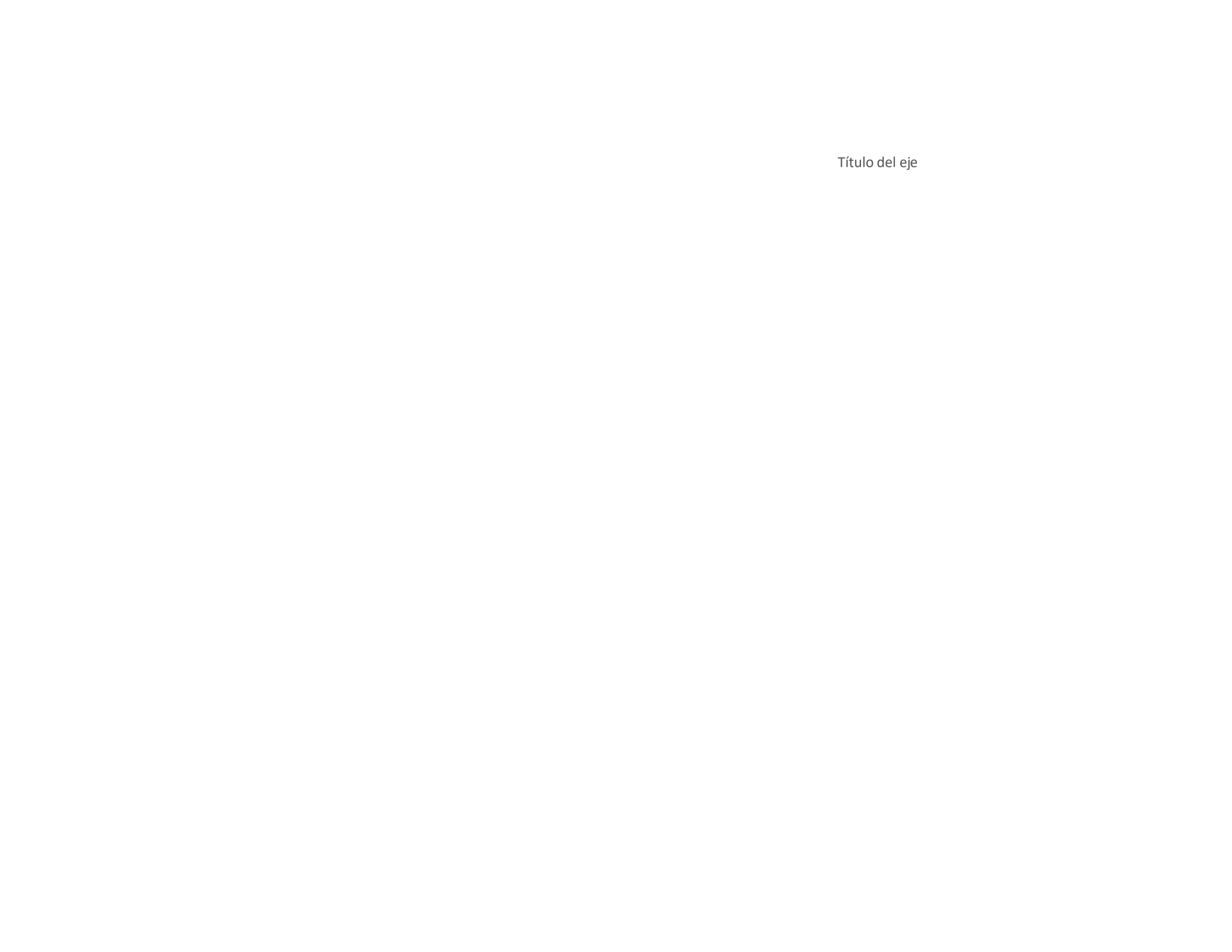
Gráfico 6. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025

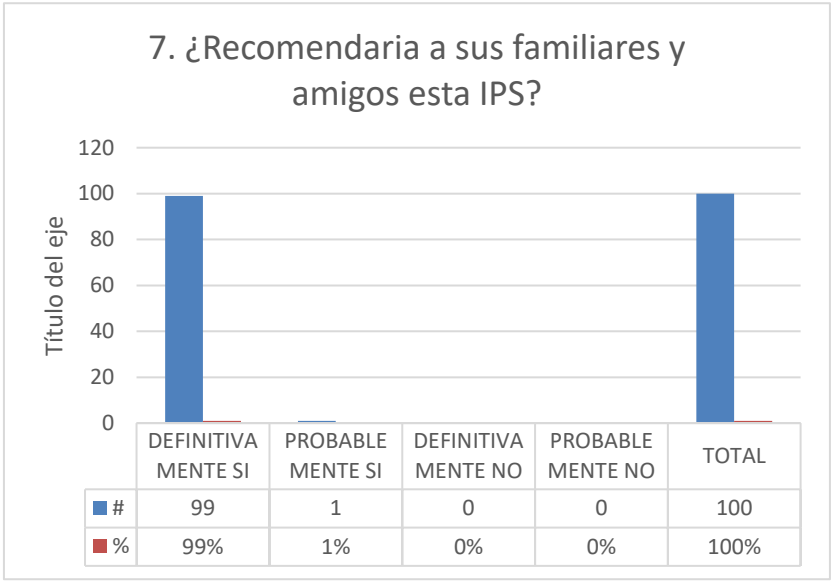


Fuente: Formato de tabulación de. encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 5: El 81% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 19% dijo que era buena.	**Interpretación grafico 5:** 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 pero que se debe seguir trabajando para aumentar el nivel de satisfacción global**.**

Vigilado Supersalud


Título del eje

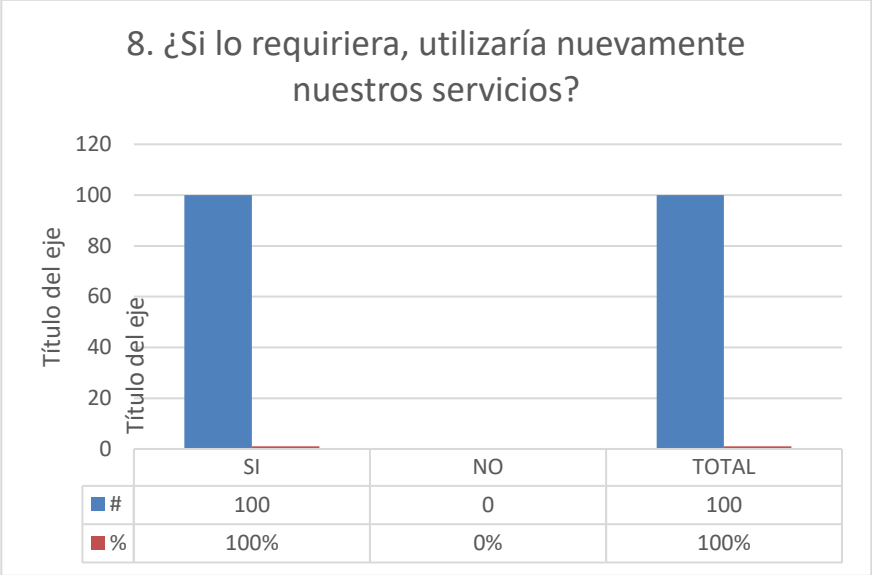


Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 7: El 99%% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi y el 1% probablemente si.	**Interpretación grafico 7:** Los usuarios encuestados la gran mayoría dijeron que definitivamente SI recomendaría a sus familiares y amigos esta Ipsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena. Solo un porcentaje bajo menciona que probablemente pueda recomendar la atención en la IPSI.

Vigilado Supersalud

Gráfico 8. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 8: El 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.	**Interpretación grafico 8:** 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.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Gislaine Epiayu SIAU sede Riohacha	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en el	Ornela canales	11/04/2025

Vigilado Supersalud

3	marco de la circular externa 2024151000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Auditora interna de calidad	

Observación y conclusión.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas se puede determinar que fue una actividad fructífera ya que a través de esta se puede denotar una buena comunicación con los usuarios y la IPSI resaltando algunas percepciones para mejorar son los siguientes:

- Ampliar Mas el espacio y la infraestructura
- Contar con dos médicos
- Puntualidad del especialista
- Contar con una planta eléctrica
- Mejorar en cuanto a la asignación de cita
- Contar con un botellón de agua.
- Esparcimiento para niños de 2 a cinco años

INFORME MENSUAL DE SATISFACCIÓN RECOPILACION Y TABULACION DE INFORME DE ENCUESTAS

REALIZADO POR: NERIS PEÑALVER
TRABAJADORA SOCIAL

MUNICIPIO DE: URIBIA
SEDE DE ATENCION:
URIBIA MES
EVALUADO:
SEPTIEMBRE.

PROCESO MISIONAL

Versión: 3 **Fecha de Aprobación:**
11/04/2025

LA IPS INDIGENA KOTTUSHI SAO ANA>A con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios de acuerdo con el servicio prestado en la institución, implementa encuestas estructuradas donde previamente se hace una breve inducción de cómo deben diligenciarlas, además de manifestarles para que se utilizará dicha información, ya que lo importante para la institución es conocer la opinión y necesidades de los usuarios.

La medición de la satisfacción de los usuarios es fundamental para:

- Detectar áreas de mejora en los procesos de atención.
- Aumentar la confianza y fidelidad de los usuarios hacia la IPS.
- Cumplir con las normativas de calidad y atención al usuario.
- Optimizar la eficiencia operativa y la utilización de recursos.
- Promover una cultura de mejora continua basada en la participación ciudadana.

Se aplicarán un mínimo de 100 encuestas de satisfacción en cada una de las sedes con periodicidad mensual; para el trimestre evaluado se tomará en cuenta la sumatorios del total de encuestas a pacientes que asistieron a las citas en los diferentes servicios en cada uno de los meses que conforman el periodo evaluado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Vigilado Supersalud

Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

RECOPILACION Y TABULACION DE INFORMACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS DE LA IPSI KOTTUSHI

Para el mes de septiembre del 2025 se realizaron encuestas a pacientes que asistieron a las citas desde el 01 hasta el 30 del mes anteriormente mencionado. A continuación, se ilustran cada uno de los resultados de las preguntas realizadas en dicha encuesta.

Tabla 1. Muestra de usuarios encuestados según el sexo

SEXO	#	%
FEMENINO	82	82%
MASCULINO	18	18%
TOTAL	**100**	**100%**

Análisis:

Tabla 2. Muestra de usuarios encuestados según EPS

SEGURIDAD SOCIAL	#	%
FAMILIAR COLOMBIA	37	37%
NUEVA EPS	45	45%
CAJACOPI EPS	0	0%
DUSAKAWI EPSI	18	18%
FOMAG	0	0%
ANAS WAYUU	0	0%

Vigilado Supersalud

Cargo:	**Cargo:**	**Cargo:**
Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

OTRO	0	0%
TOTAL	**100**	**100%**

Análisis:

Tabla 3. Muestra de usuarios encuestados según servicio de atención

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS
a. Medicina General	**30**
b. Laboratorio	**0**
c. Citología	**0**
d. SIAU	**0**
e. Enfermería	**0**
f. Nutrición	**0**
g. Farmacia	**0**
h. Odontología	**0**
i. Psicología	**0**
j. Trabajo Social	**0**
k. Pediatría	**10**
l. Terapia Ocupacional	**0**
m. Fonoaudiología	**0**
n. Ginecología	**15**
o. Endocrinología	**0**
p. Terapia Física	**17**
q. Medicina Interna	**28**
r. Optometría	**0**
s. Dermatología	**0**
OTRO	**0**

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis: La tabla representa la cantidad de usuarios encuestados en diferentes servicios de atención en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A. Muestra que los servicios con mayores números de usuarios encuestados son: **Ginecología y medicina general.** Los servicios con pocos usuarios encuestados: **medicina interna, terapia física y laboratorio.**

Vigilado Supersalud

Gráfico 1. Usuarios que conocen los deberes y derechos.

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 1: El 100% de los usuarios encuestados manifestaron que si conocen sus derechos y deberes	**Interpretación grafico 1:** Los usuarios encuestados manifestaron conocer sus derechos y deberes, esto debido a las socializaciones que se la hacen a los usuarios en las salas de espera de la IPSI.

Gráfico 2. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025

Vigilado Supersalud

Auditora de Calidad Interna	Dirección de Calidad	Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 2: El 100% opino que si han recibido un buen trato humanizado por parte del personal de la IPSI	**Interpretación grafico 2:** Todos los pacientes encuestados 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 trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requieren en una institución prestadora de los servicios de salud.

Vigilado Supersalud

Gráfico 3. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025.

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

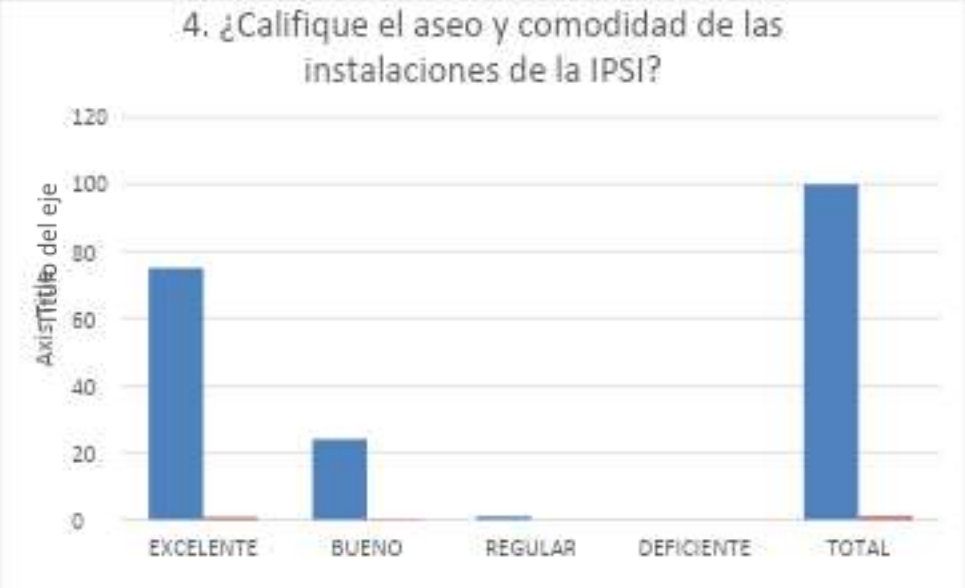
Análisis grafico 3: El 100% dijo que el profesional SI le dio explicaciones e información durante su tratamiento.	**Interpretación grafico 3:** Todos los usuarios encuestados dicen que SI recibieron una buena explicación e información durante su tratamiento. Quiere decir que el profesional está cumpliendo con su papel de orientar al paciente; de esta manera los usuarios cumplirán con su papel de seguir las recomendaciones generales de cuidado y tratamiento prescritas por el profesional de la salud.

:

Vigilado Supersalud

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

Gráfico 4. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025.



Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 4: El 75% de los usuarios encuestados manifestaron que el aseo y comodidad de las instalaciones de la Ipsi son excelentes, y el 24% calificaron el aseo y comodidad de las instalaciones como bueno y el 1% regular la idea es llegar al 100 % con un aseo impecable en pro de nuestros usuarios.	**Interpretación grafico 4:** La mayoría de los pacientes encuestados califican el aseo de la IPS bueno debido a que tiene las comodidades necesarias para esperar mientras son atendidos y siempre están aseadas todas las áreas por lo que se debe continuar contando con la buena limpieza del área para el bienestar y el agrado de los usuarios y así mantener el 100% de satisfacción.

Gráfico 5. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 4: El 75% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente Y el 23% manifestó que el tiempo de espera es bueno. Y tan solo un 2% menciona que es regular	**Interpretación grafico 4:** Los pacientes encuestados califican como bueno y excelente el tiempo de espera para ser atendido. A lo que podemos interpretar que estamos teniendo un servicio oportuno a nuestros usuarios.

Fuente: Formato de tabulación de. encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 5: El 81% dijo que la atención global respecto a los servicios de salud que ha recibido es muy buena, el 19% dijo que era buena.	**Interpretación grafico 5:** 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 pero que se debe seguir trabajando para aumentar el nivel de satisfacción global**.**

Vigilado Supersalud

Gráfico 6. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los

servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025

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

Título del eje

Gráfico 7. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

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

Vigilado Supersalud

Fuente: Formato de tabulación de **e**ncuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 7: El 99%% de los pacientes dicen que Definitivamente SÍ recomendaría a la Ipsi y el 1% probablemente si.	**Interpretación grafico 7:** Los usuarios encuestados la gran mayoría dijeron que definitivamente SI recomendaría a sus familiares y amigos esta Ipsi; y esto debido a que su experiencia global respecto al servicio de salud ha sido muy buena. Solo un porcentaje bajo menciona que probablemente pueda recomendar la atención en la IPSI.

Vigilado Supersalud

Gráfico 8. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025

Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis grafico 8: El 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.	**Interpretación grafico 8:** 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.

CAMBIOS Y MODIFICACIONES

NO. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA DE EMISIÓN
1	Creación del documento	Gislaine Epiayu SIAU sede Riohacha	05/10/2024
2	Se realiza actualización de la portada, marco legal y contenido a nivel general para dar claridad al proceso.	Ornela Canales Auditora interna de Calidad	27/01/2025
	Se realiza actualización marca de agua superintendencia nacional de salud en el	Ornela canales	11/04/2025

Vigilado Supersalud

3	marco de la circular externa 20241510000000014-5 de 2024 emitida por el mismo ente de control.	Auditora interna de calidad	

Observación y conclusión.

Teniendo en cuenta las encuestas realizadas se puede determinar que fue una actividad fructífera ya que a través de esta se puede denotar una buena comunicación con los usuarios y la IPSI resaltando algunas percepciones para mejorar son los siguientes:

- Ampliar mas el espacio o infraestructura
- Contar con dos médicos
- Puntualidad del especialista
- Contar con una planta eléctrica
- Mejorar en cuanto a la asignación de cita
- Contar con un botellón de agua.