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

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	19-12-2025	HORA INICIO	8:30 AM	HORA FIN	8:45 AM
MUNICIPIO	BARRANCAS	LUGAR	CERIN BARRANCAS		
RESPONSABLE:	MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE			CARGO	COORDINADOR SIAU
TEMA A TRATAR	Control social con veedores del municipio y nuestra alianza de usuarios.				
OBJETIVO	Fortalecer los conocimientos de los usuarios, veedores del municipio y miembros de la Alianza de Usuarios sobre el ejercicio del control social en salud, sus funciones, derechos, deberes y mecanismos de participación ciudadana dentro de la IPS.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 08:30 de la mañana del día 19 de DICIEMBRE de 2025, la coordinadora SIAU, María Alejandra Mejía Puche realiza la Socialización a los usuarios de la IPS CERIN Barrancas sobre la humanización en derechos de salud, en la sala de espera de las instalaciones de la IPS.

Orden del día:

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU
2. Intervención sobre el tema a tratar
3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios
4. Cierre y agradecimiento a los asistentes.

1. Saludo de bienvenida por parte de la Coordinadora SIAU:

La trabajadora social, María Alejandra Mejía Puche, brida un cordial y afectuoso saludo de bienvenida a los usuarios presentes en la IPS CERIN BARRANCAS, dándoles a conocer las intenciones de la socialización para dar apertura de manera clara al tema.

2. Intervención sobre el tema a tratar:

1. Control Social en Salud


El control social en salud es el derecho y el deber que tienen los ciudadanos de participar de manera activa en la vigilancia, seguimiento y evaluación de la gestión pública y de los servicios de salud, con el fin de garantizar la transparencia, la calidad en la atención y la adecuada utilización de los recursos del sistema de salud.

2. Participación Social en Salud

Es el proceso mediante el cual los usuarios, la comunidad y las organizaciones sociales intervienen en la toma de decisiones, planeación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas y servicios de salud, contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención y al fortalecimiento del sistema de salud.

3. Veeduría Ciudadana

La veeduría ciudadana es un mecanismo de participación democrática mediante el cual los ciudadanos organizados ejercen vigilancia sobre la gestión pública, los programas, proyectos y la prestación de los servicios de salud, velando por el cumplimiento de la normatividad, la eficiencia, la transparencia y la protección de los derechos de los usuarios.

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

4. Funciones de los Veedores en Salud

Los veedores en salud tienen como funciones principales:

- Vigilar la calidad y oportunidad de los servicios de salud.
- Hacer seguimiento a la correcta utilización de los recursos públicos.
- Presentar observaciones, recomendaciones y alertas ante las entidades competentes.
- Promover la participación ciudadana y la defensa de los derechos en salud.

5. Alianza de Usuarios

La Alianza de Usuarios es una instancia de participación conformada por afiliados y usuarios de una IPS o EPS, cuyo propósito es representar los intereses de los usuarios, velar por la calidad del servicio, canalizar inquietudes, quejas y sugerencias, y participar en procesos de mejora continua de la atención en salud.

6. Derechos de los Usuarios en Salud

Son las garantías que tienen las personas para recibir una atención en salud digna, oportuna, segura, continua y de calidad, así como a recibir información clara, veraz y suficiente, a participar en las decisiones relacionadas con su atención y a ejercer mecanismos de control y participación social.

7. Deberes de los Usuarios en Salud

Son las responsabilidades que tienen los usuarios frente al sistema de salud, tales como:

- Hacer uso adecuado de los servicios de salud.
- Respetar al personal de salud y las normas de la IPS.
- Brindar información veraz sobre su estado de salud.
- Participar de manera responsable en los espacios de control social.

8. Mecanismos de Participación Ciudadana en Salud

Son los instrumentos legales que permiten a los ciudadanos intervenir en la gestión pública, entre ellos:

- Veedurías ciudadanas
- Alianza de Usuarios
- Asociaciones de usuarios
- Audiencias públicas
- Derecho de petición
- Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF)

9. Importancia del Control Social en la IPS

El control social permite:

- Mejorar la calidad de los servicios de salud.
- Fortalecer la transparencia y la confianza institucional.
- Prevenir irregularidades y malas prácticas.
- Garantizar el respeto por los derechos de los usuarios.
- Promover la corresponsabilidad entre la comunidad y la IPS.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN
ATENCIÓN AL USUARIO

Y

Fecha: 14/02/2024

10. Canales de Comunicación con la IPS

Son los medios dispuestos por la IPS para que los usuarios ejerzan su derecho a la participación y al control social, tales como:

- Oficinas de atención al usuario
- Buzones de sugerencias
- Líneas telefónicas
- Correos electrónicos institucionales
- Páginas web y redes sociales oficiales

Se abordaron los siguientes temas:

3. Aclaración de dudas e inquietudes a los usuarios: Una vez abarcados los puntos, se procede a resolver las dudas e

Inquietudes que presentan los usuarios, dando respuesta de manera satisfactoria a cada una.

4. Cierre y agradecimiento a los asistentes: Finalmente, siendo las 08:45 a.m. se finaliza con éxito la jornada de socialización

Con los usuarios. La trabajadora social, brinda los agradecimientos a los asistentes.

ANEXOS

1. Evidencias fotográficas



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024



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

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: MISIONAL						Código: IAU-PCI-FR-006	
PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO						Versión: 02	
						Fecha: 14/02/2024	
DEPARTAMENTO:	La Guayana	MUNICIPIO:	Barraneras	LUGAR O SEDE:	Carr. Barraneras	FECHA:	14-12-2023
TEMA:	Proceso de asignación de citas						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Entrenamiento en mecanismos de autorización, control social y manejo de recursos, Capacitar a los usuarios sobre el proceso de asignación y atención, con el fin de mejorar la calidad del servicio y satisfacción del usuario						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA	
1	Sherry Juliana Polo	26784746	26784746	N.E.P.	3168761262	<i>[Firma]</i>	
2	Haricela D.	122815121	122815121	N.E.P.S	3023163185	<i>[Firma]</i>	
3	Amin Salas	17951185	17951185	N.E.P.S	3169151346	<i>[Firma]</i>	
4	Ivana Queda Soto	112281332	112281332	N.E.P.S	863233483928	<i>[Firma]</i>	
5	Ligia María Uros Pérez	Mg738818	141388118	NUP.S	3009555436	<i>[Firma]</i>	
6	Norma Aguirre	2658106	26584536	N.E.P.S	3173131208	<i>[Firma]</i>	
7	Miriam Cortés	26982293	26982293	N.E.P.S	3161216238	<i>[Firma]</i>	
8	Elda Camargo Acuña	26782016	26782016	N.E.P.S		<i>[Firma]</i>	
9	Eliane Lopez Soto	2698869	26988568	N.E.P.S	3003213683	<i>[Firma]</i>	
10	Maria Mercedes Valle Obaco CC		1143394314	N.E.P.S	3044645382	<i>[Firma]</i>	
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD:				CARGO:			
<i>[Firma]</i>				Coordinadora de SIAU			

FIRMA DEL EXPOSITOR.

[Firma manuscrita]

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	28/05/2025	HORA INICIO	3:30 PM	HORA FIN	3:45 PM
MUNICIPIO	DIBULLA	LUGAR O SEDE:	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA – SEDE MINGUEO		
RESPONSABLE:	MASSIEL KARINA TACHE REDONDO		CARGO	COORDINADOR SAIU	
TEMA A TRATAR	CONTROL SOCIAL CON VEEDORES DEL MUNICIPIO Y NUESTRA ALIANZA DE USUARIOS				
OBJETIVO	Capacitar a los participantes sobre el control social y la alianza de usuarios en el municipio, para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.				
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					
<p>En la IPSI KOTTUSHI SAO ANA, sede Mingueo, La Guajira, el 28 de mayo a las 3:30 p. m., se llevó a cabo una capacitación y reunión dirigida a los veedores del municipio y a nuestra alianza de usuarios, sobre el control social. La reunión tuvo como objetivo capacitar a los participantes sobre el control social y la alianza de usuarios en el municipio, para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.</p> <p>Los temas desarrollados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Introducción al control social: Conceptos básicos y marco normativo. ● Rol de los veedores: Funciones y responsabilidades en el control social. ● Alianza de usuarios: Objetivos y beneficios de la participación ciudadana. ● Mecanismos de participación: Herramientas y estrategias para la participación efectiva. <p>En el transcurso de la reunión, se presentó una introducción al control social y su importancia en la gestión pública. Se explicó el rol de los veedores y sus responsabilidades en el control social. Se discutieron los objetivos y beneficios de la alianza de usuarios y cómo puede contribuir a la transparencia y la participación ciudadana y se presentaron mecanismos de participación y herramientas para la participación efectiva.</p> <p>Por último, los participantes comprendieron la importancia del control social y la alianza de usuarios en la gestión pública y se identificaron oportunidades para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en</p>					

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

el municipio. En cuanto a los compromisos pactados en la reunión, los participantes se comprometieron a aplicar los conocimientos adquiridos en su labor como veedores y miembros de la alianza de usuarios y se acordó establecer un plan de acción para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en el municipio.

ANEXOS

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



LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN
MACROPROCESO: MISIONAL						PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
DEPARTAMENTO: La Guajira						Código: IAU-PCI-FR-006
MUNICIPIO: Oribon						Versión: 02
LUGAR: IPSI KOTTUCHI RINGUEB						Fecha: 11/04/2025
FECHA: 28-05-2025						
TEMA: Control social con veedores del municipio y nuestra alianza de usuarios						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Capacitar a los participantes sobre el control social y la alianza de usuarios en el municipio, para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la gestión						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPE	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Dora Clara Cantello	CC	400855225	nuva eps	3205163438	Dora Cantello
2	Kathalina Yaper Pachew	CC	4006855225	Dusakawi	3106203618	Kathalina Yp
3	Andrés Epiphan Suarez	CC	4008203268	nuva eps	3201462236	Andrés Epiphan
4	Yosleida Bonyá	CO	40922662	Caja Copi	3007388875	Yosleida Bonyá
5						
6						
7						
8						
9						
10						
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Massiel TR						CARGO: Coordinador SIAU

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



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 002

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 11/04/2025

FIRMA
RESPONSABLE:

Massiel TR


Vigilado Supersalud

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 15/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

ACTA N°	4	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	26/09/2025	
HORA DE INICIO	04:05 P.M.	
HORA FIN	04:35 P.M	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS		CARGO
INGRIS MARIA DUARTE GOMEZ		PRESIDENTE
CLAUDIA CRISTINA CACERES GAMEZ		SECRETARIO
YELENKA YANARIN ARIAS LACOUTURE		TESORERO
MELIDA OROZCO BERMUDEZ		VICEPRESIDENTE
YULEMA AURORA BOLIVAR BOLIVAR		FISCAL
MONICA CRSITINA MULETT MOLINA		COORDINADOR SIAU
LIMBANIA DANIELA PITRE AMAYA		COORDINADORA

ORDEN DEL DIA

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

DESARROLLO DE LA AGENDA

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

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

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

En el municipio de Fonseca, La Guajira, a los 26 días del mes de SEPTIEMBRE de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, sede CERIN la coordinadora SIAU Mónica Cristina Mulett Molina da la bienvenida a los integrantes del comité iniciando así la reunión, inicialmente se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Hacer seguimiento a las inquietudes de los usuarios de la IPS	SI	-	
Charlas educativas a los usuarios de diversos temas enfocados en el área de la salud y derechos – deberes, portafolio de servicios y horarios de atención.	SI	-	

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

Por consiguiente, se da paso a los temas a abordar durante el mes de Septiembre:

- Socialización Calidad en la Atención
- Socialización de la importancia de la salud Menta

SOCIALIZACION CALIDAD EN LA ATENCION:

Se realiza socialización a los representantes del comité de usuario la importancia de la calidad de la atención en salud desde la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, sede CERIN-FONSECA la cual busca maximizar los resultados de los servicios de salud deseados para personas y comunidades, a través de la evidencia y la garantía de que la atención sea segura, eficaz, centrada en las personas, de manera oportuna, eficiente y equitativa; considerando la perspectiva del paciente, la seguridad y el uso óptimo de los recursos para fortalecer la confianza en el sistema sanitario.

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

Características clave de la atención de calidad:

Eficacia:

Ofrecer servicios de salud basados en la evidencia científica a quienes los necesitan.

Seguridad:

Evitar los daños a los pacientes y asegurarse de que el entorno de atención sea seguro.

Centrada en las personas:

Proporcionar atención que responda a las necesidades, preferencias y valores individuales de los pacientes.

Oportunidad:

Brindar la atención de forma a tiempo, evitando demoras innecesarias.

Eficiencia:

Hacer un uso óptimo de los recursos disponibles y maximizar los beneficios para el paciente.

Equidad:

Garantizar un acceso justo y sin discriminaciones a los servicios de salud para todas las personas.

Importancia de la calidad de la atención:

Salud para todos:

Es un pilar fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal, es decir, que todas las personas reciban la atención que necesitan sin dificultades económicas.

Confianza en el Sistema:

Una atención de calidad mejora la relación entre los usuarios y el sistema sanitario, fortaleciendo la confianza.

Mejora continua:

La gestión de la calidad es un proceso constante de mejora de los servicios y la experiencia del usuario.

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

IMPORTANCIA DE LA SALUD MENTAL

Se realiza una pequeña socialización a los integrantes de la alianza de usuarios sobre la importancia de la Salud Mental la cual es vital porque influye en cómo pensamos, sentimos y actuamos, afectando nuestra capacidad para enfrentar el estrés, mantener relaciones saludables, trabajar productivamente y contribuir a la comunidad. Es un componente fundamental del bienestar general, tan importante como la salud física, y se relaciona directamente con nuestra autorrealización y capacidad para alcanzar nuestro potencial. Una buena salud mental nos permite tener una vida más plena, enfrentar los desafíos con confianza y optimismo, y tomar decisiones que den forma a nuestro mundo.

Finalmente, cabe mencionar que la actividad culminó con éxito, los asistentes estuvieron satisfechos y agradecidos por la formación.

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

CONCLUSION

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

Vigilado Supersalud

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 15/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL



Moni Mulett

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA				DESCRIPCIÓN		
MACROPROCESO: MISIIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	FONSECA.	LUGAR:	CEBUN FONSECA.	
FECHA:	26/09/2023					
TEMA:	Calidad de la atención, salud mental y manejo de enfermedades comunes.					
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socializar con los integrantes del Comité de Usuarios la calidad de la atención de los servicios prestados.					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Delia Vega	ee	17.938222	Nueva EPS	3162472610	Delia Vega
2	Claudia Caceres G.	ce	56.056444	Nueva EPS	3042334537	Claudia Caceres G.
3	Ingris Duarte	ce	56.055837	Nueva EPS	3015193929	Ingris D.
4	Yuliana Bolivar	ce	56.057219	Nueva EPS	3158970730	Yuliana B.
5	Yelena Lacoutir	ee	56.059007	Nueva EPS	3052932213	Yelena L.
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Caceres G. CARGO: Coordinador SIAU.

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

--

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

ACTA N°	1
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS
FECHA	28/05/2025
HORA DE INICIO	03:00 P.M.
HORA FIN	03:45 P.M.
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X) EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
INGRIS MARIA DUARTE GOMEZ	PRESIDENTE
CLAUDIA CRISTINA CACERES GAMEZ	SECRETARIO
YELENKA YANARIN ARIAS LACOUTURE	TESORERO
DELIO ANTONIO VEGA CURIEL	VICEPRESIDENTE
YULEMA AURORA BOLIVAR BOLIVAR	FISCAL
MONICA CRSITINA MULETT MOLINA	COORDINADOR SIAU
LIMBANIA DANIELA PITRE AMAYA	COORDINADORA

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Instalación
3. Desarrollo de la reunión
4. Planes de Acción
5. Conclusiones
6. Firmas de los asistentes

DESARROLLO DE LA AGENDA

La presente reunión tiene por objeto dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A,

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

correspondiente a la reunión de comité programada del mes de MAYO de 2025. Se aprueba el quórum con el 90% de los integrantes del comité.

En el municipio de Fonseca, La Guajira, a los 28 días del mes de MAYO de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, se da inicio a la reunión acordada con los miembros de la alianza de usuarios la cual es iniciada por la coordinadora SIAU del municipio de Fonseca Mónica Mulett Molina dando la bienvenida a cada uno de los participantes, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Realizar seguimiento a cada una de las inquietudes y/o quejas realizadas por los usuarios de la IPS	SI	-	
Dar de manera mensual a los usuarios charlas en diferentes temáticas que vayan encaminadas en el área de la salud y los diferentes servicios que se prestan en la entidad, formas de agendamiento de citas deberes y derechos, entre otros.	SI	-	

Se prosigue abordar los temas que se desarrollaran durante el mes de Mayo:

- Celebración del día de la Madre
- Cultura de Promoción y Prevención de enfermedades de interés en salud publica

DÍA DE LA MADRE:

Desde el área de SIAU, se llevó a cabo en las instalaciones de la IPS un pequeño pero significativo agasajo a las madres que conforman la alianza de usuarios con la finalidad de conmemorar el día de la Madre. Es de gran importancia resaltar que la actividad fue muy amina donde alrededor de unos 10 minutos pudimos compartir algunas experiencias vividas con nuestros hijos como madres, se realizan dinámicas donde se experimentaron risas y gestos agradables frente a la actividad. Al finalizar manifestaron su agrado y saber lo importante que son ellas para la IPS.

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

Una vez finalizada la actividad, se compartió con los niños un pequeño detalle. De igual manera se brindó los agradecimientos a los miembros de alianza de usuarios que han estado comprometidos con su labor.

una de las personas más importantes de nuestra vida, reconociendo que por medio de su esfuerzo y sacrificio ellas día a día dan lo mejor para nosotros. De igual manera se tocó el tema sobre la promoción y prevención de enfermedades de interés en salud pública enfatizando que en la actualidad los países afrontan grupos de enfermedades de interés en Salud relacionados con factores ambientales y de comportamiento humano. Para ello las entidades que controlan y vigilan la salud de la población buscan educar constantemente sobre las incidencias de enfermedades transmisibles como no transmisibles, esta educación es parte fundamental de la “promoción en salud” que busca mejorar los estilos de vida buscando reducir las enfermedades crónicas e infecciosas. La salud es un derecho en cuya garantía intervienen otros sectores sociales y económicos. La inequidad y desigualdad en el estado de salud de la población y nos compete a todos. Es indispensable para lograr el grado máximo de salud. La promoción y protección de la salud es indispensable para el desarrollo sostenible y la paz. El pueblo tiene el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación y aplicación de su atención en salud. Esta promoción en salud busca como objetivos primarios que las personas tomen el control para convertirse en individuos más saludables. Además, este proceso persigue: Transformar las condiciones de vida que puedan estar influyendo negativamente sobre la salud. Estimular hábitos saludables de vida y posibilitar el acceso a oportunidades de información, económicas, científicas y tecnológicas que favorezcan el control sobre la propia salud. garantizar calidad de vida y bienestar de la población fomentando una cultura de autocuidado de la salud, el entorno y la población; por esto es importante promocionar acciones que se encaminen en mejorar el nivel de vida de la población.

De esta manera se da por Culminada la actividad, la cual finaliza con éxito, se pudo observar la satisfacción de los participantes.

Vigilado Superintendencia

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Seguimiento Continuo a las PQRS y Dar respuesta a las mismas	Líder SIAU	Mayo 2025
Formaciones a los usuarios	Líder SIAU	Mayo 2025
Realizar de manera constante actividades que motive a los integrantes del comite de usuarios	Líder SIAU	Mayo 2025
Seguir fomentando el Buen trato en la atencin.	Líder SIAU	Mayo 2025
	Líder SIAU	Mayo 2025

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 15/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

CONCLUSION



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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 15/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

	LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA	<small>DESCRIPCIÓN</small> <small>Código: GCM-PSP-FR-002</small> <small>Versión: 02</small> <small>Fecha: 14/09/2023</small>
<small>MACROPROCESO: MISIONAL</small>	<small>PROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</small>	

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Fonseca	LUGAR:	CEDIN FONSECA	FECHA:	28/05/25
TEMA:	- Día de las Madres - Estrategia de Promoción y prevención de enfermedades de interés en salud pública.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Realizar Formaciones con temas de interés a los integrantes de la alianza de Usuarios.						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Milema Bolívar B.	CC	56.057719	Nueva EPS	3102972680	Milema B.
2	Mauricio Caicedo	CC	56.056791	Nueva EPS	3242337572	Mauricio C.
3	Ingra Duarte G.	CC	56.055837	Nueva EPS	3015193522	Ingra D.
4	Yelena Lora	CC	56.059001	Nueva EPS	315720230	Yelena L.
5						
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: *[Firma]* CARGO: Coordinadora Simu.



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

	ACTA DE COMITÉ	Código KSO-PP-FR-01
		Versión 01

Tipo de Comité: ALIANZA DE USUARIOS	
Acta N°. 2	
fecha: 30 /05 /2025	
Lugar: IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A	
SEDE: RIOHACHA	

OBJETIVO DE LA REUNION
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivar la cultura de promoción y prevención de enfermedades de interés en salud pública.
<p>ORDEN DEL DIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apertura por parte de la coordinadora SIAU 2. Socialización sobre las generalidades, derechos y no estigma hacia los pacientes con tuberculosis 3. Intercambio de conocimientos 4. Compromisos
DESARROLLO
<p>En la ciudad de Riohacha (la Guajira), siendo las 3:00 pm del 30 de mayo del 2025, se reunieron en las instalaciones de la IPS, la coordinadora de SIAU y tres de los cinco integrantes de la alianza, por lo cual como es la mitad más uno de los integrantes se da inicio a la reunión agradeciendo a los miembros por la asistencia para llevar a cabo la segunda reunión de la alianza de usuarios para socializar la importancia de incentivar la cultura de promoción y prevención de enfermedades de interés en salud pública una de ellas la tuberculosis la cual es una enfermedad que es causada por una bacteria llamada mycobacterium tuberculosis, que atacan a los pulmones como también a otras partes del cuerpo, como los riñones, la columna vertebral y el cerebro, los síntomas dependen del área del cuerpo en donde se estén multiplicando las bacterias, por lo general las bacterias se desarrollan más en los</p>

pulmones los cuales pueden causar síntomas de tos intensa, dolor en el pecho, tos con sangre o esputo (flema), también puede presentar síntomas de debilidad o fatiga, pérdida de peso, falta de apetito, escalofríos, fiebre, sudores nocturnos, se puede transmitir cuando una persona con tuberculosis infecciosa tose o estornuda, expulsa al aire núcleos de gotitas que contienen *Mycobacterium tuberculosis* y así otra persona inhala el aire que transporta estos núcleos de gotitas, puede adquirir la infección, existen dos tipos de tuberculosis:

- la infección de tuberculosis latente que es cuando una persona infectada no siente los síntomas, las personas con la infección de tuberculosis latente no son contagiosas es decir no se puede transmitir a otra persona, pero deben recibir tratamiento para que la enfermedad no se desarrolle a tuberculosis como tal.
- tuberculosis las bacterias de la tuberculosis vencen las defensas del sistema inmunitario y comienzan a multiplicarse, lo que resulta en la evolución de la infección de tuberculosis latente a la enfermedad de tuberculosis.

Algunas personas enferman de tuberculosis poco después de adquirir la infección, mientras que otras se enfermarán más adelante, cuando se debilita su sistema inmunitario, la tuberculosis se detecta a través de pruebas de laboratorio, radiografía y la valoración clínica se debe realizar correlación con los síntomas existentes como tos, expectoración, fiebre, pérdida de peso, así como el historial la forma más importante de evitar el contagio de la tuberculosis es que los pacientes con TBC se cubran la boca y la nariz al toser y que tomen todos los medicamentos para la TBC, según las indicaciones del médico, se deben fomentar los conocimientos para disminuir el estigma y la discriminación, que contribuyan a mejorar la adherencia al tratamiento del individuo y su apoyo familiar y social.

por lo cual se realiza la invitación a fortalecer y empoderar la red de apoyo del paciente en su entorno familiar y en los demás entornos en los que desarrolla sus actividades cotidianas, porque la tuberculosis es curable y cuando se trata adecuadamente no hay riesgo de transmisión.

Se debe de aclarar y recalcar que toda persona tiene derecho una vida llena de respeto y dignidad humana, que nadie se debe sentir rechazado o discriminado por presentar algún tipo de enfermedad, además se debe afirmar que,

- todas las personas afectadas por la tuberculosis tienen acceso a la prevención, el diagnóstico, el tratamiento, la gestión de los efectos secundarios y la atención centrados en las personas, así como al apoyo psicosocial, nutricional y socioeconómico para un tratamiento exitoso.
- Comprometerse a involucrar a las comunidades afectadas y a la sociedad civil en la respuesta a la tuberculosis.
- Comprometerse a reconocer las diversas barreras socioculturales que obstaculizan los servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento de la tuberculosis, especialmente para las personas más vulnerables.
- Comprometerse a promover y apoyar el fin de la estigmatización relacionada con la tuberculosis y de todas las formas de discriminación, incluyendo la eliminación de leyes, políticas y programas discriminatorios.
- Comprometerse a promulgar medidas para prevenir la transmisión de la tuberculosis en los lugares de trabajo, las escuelas
- Comprometerse a desarrollar servicios de salud de base comunitaria mediante enfoques que protejan y promuevan la equidad, la ética, la igualdad de género y los derechos humanos por ello se explican los deberes y derechos de las personas afectadas por la tuberculosis.

La salud es de todos		Minsalud		Declaración de Derechos y Deberes de las Personas afectadas por la Tuberculosis			
<p>Los diferentes actores sociales, civiles y del sistema de salud, deberán proteger y promover los derechos y deberes de las personas afectadas por tuberculosis existentes en la normatividad del programa nacional, además de aquellos principios contemplados en la Ley 1751 de 2015, relativo a los derechos y deberes de las personas frente al sistema de salud.</p>				<p>Acceso a la Resolución 227 de 2020 Ministerio de Salud y Protección Social Colombia.</p>			
	Derecho a la vida		Derecho al agua y un ambiente sano		Derecho a la seguridad social		Derecho a la libertad y la justicia
	Derecho a la dignidad		Derecho al consentimiento informado		Derecho a la información		Derecho a la no discriminación
	Derecho a la salud física y mental		Derecho a la educación		Derecho a la libertad de expresión		Deber de intercambiar información
	Derecho a la igualdad		Derecho al trabajo		Derecho a la asociación		Deber de seguir el tratamiento
	Derecho a la privacidad y a la familia		Derecho a una alimentación saludable		Derecho a la participación		Deber de contribuir a la salud de la comunidad
	Derecho a la confidencialidad		Derecho a una vivienda digna		Derecho a la ciencia		Deber de la solidaridad

COMPROMISOS

1. Los miembros de la alianza de usuarios tienen el compromiso y el derecho de velar para que los servicios que se presten sean de calidad, se brinden de manera humanizada y oportuna.
2. Promocionar los deberes y derechos de los usuarios
3. Asistir oportunamente a las reuniones de la junta de alianza de usuarios

--

CONVOCADOS	CARGO	IDENTIFICACION	FIRMA
KELLY PALMEZANO	PRESIDENTE	1118812144	
YARIS DELUQUE	VICEPRESIDENTE	1118856816	<i>Yaris Deluque P</i>
YOLCI AGRESOTT	TESORERO	40941648	<i>Yolci Agresott</i>
LORENA DELUQUE	SECRETARIO	1124367457	<i>Lorena Deluque</i>
YEDELMIS RODRIGUEZ	FISCAL	1118867361	

Gislaine Epiayu Riveira
CC. 1148143797

GISLAINE EPIAYU RIVEIRA

CC. 1148143797

CORDINADORA SIAU

	ACTA DE COMITÉ	Código KSO-PP-FR-01
		Versión 01



La salud es de todos





















Minsalud

Declaración de Derechos y Deberes de las Personas afectadas por la Tuberculosis

Anexo 6 de la Resolución 227 de 2020 Ministerio de Salud y Protección Social Colombia.



Los diferentes actores sociales, civiles y del sistema de salud, deberán proteger y promulgar los derechos y deberes de las personas afectadas por tuberculosis existentes en la normatividad del programa nacional, además de aquellos principios contemplados en la Ley 1751 de 2015, relativo a los derechos y deberes de las personas frente al sistema de salud.

 Derecho a la vida	 Derecho al agua y un ambiente sano	 Derecho a la seguridad social	 Derecho a la libertad y la justicia
 Derecho a la dignidad	 Derecho al consentimiento informado	 Derecho a la información	 Derecho a la no discriminación
 Derecho a la salud física y mental	 Derecho a la educación	 Derecho a la libertad de expresión	 Deber de intercambiar información
 Derecho a la igualdad	 Derecho al trabajo	 Derecho a la asociación	 Deber de seguir el tratamiento
 Derecho a la privacidad y a la familia	 Derecho a una alimentación saludable	 Derecho a la participación	 Deber de contribuir a la salud de la comunidad
 Derecho a la confidencialidad	 Derecho a una vivienda digna	 Derecho a la ciencia	 Deber de la solidaridad

Adaptado de la Declaración de los derechos de las personas afectadas por la tuberculosis www.stoptb.org 13/05/2019.

Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Versión 001 del 17/20/2022.

Financiado por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia.



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	25/07/2025	HORA INICIO	10:00am	HORA FIN	11:30am
MUNICIPIO	MAICAO	LUGAR O SEDE:	SEDE MI SALUD		
RESPONSABLE:	CINDY PAOLA BRITO			CARGO	COORDINADOR SIAU
TEMA A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención preferencial ➤ socialización trimestral pqrs 				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

ORDEN DEL DIA:

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

Siendo las 10:00 de la mañana del día 25 de julio de 2025, la coordinadora SIAU, CINDY PAOLA BRITO EPIAYU realiza diferentes actividades referentes los tema con la alianza de usuarios Atención preferencial-socialización trimestral pqrs Estas actividades tienen como objetivo dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI.

Lo anterior es correspondiente al cumplimiento del cronograma para la fecha de del mes de julio. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

En el municipio de Maicao, La Guajira, a los 25 días del mes de julio de 2025, en la IPSI MI SALUD, toma la CINDY PAOLA BRITO coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura con la bienvenida a los miembros de la alianza y a todos los presentes, seguidamente se dan a conocer los temas a tratar:

Atención preferencial socialización trimestral pqrs

- Atención preferencial
- socialización trimestral pqrs

La atención preferencial es un servicio prioritario que se otorga a personas en situaciones particulares o vulnerables para asegurarles un trato digno y ágil, incluyendo a adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas con

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



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

discapacidad, víctimas, grupos étnicos minoritarios y veteranos de la fuerza pública, mediante protocolos que reducen tiempos de espera y adaptan la atención a sus necesidades específicas (lenguaje de señas, atención personalizada).

¿Quiénes son beneficiarios?

Adultos mayores: Mayores de 60 o 65 años.

Niños, niñas y adolescentes: Especialmente los menores de 5 años.

Mujeres embarazadas o con bebés en brazos.

Personas con discapacidad o dependencia.

Personas en situación de vulnerabilidad: Víctimas de violencia, desplazados, personas en pobreza extrema, Grupos étnicos minoritarios.

Veteranos de la Fuerza Pública. Periodistas en ejercicio.

¿Cómo se implementa?

Prioridad en turnos: Se les da prelación para agilizar trámites.

Trato digno y respetuoso: Adaptando el lenguaje y la forma de comunicación.

Adaptaciones especiales: Uso de lenguaje de señas, intérpretes, documentos en Braille o atención en rampas/ascensores.

Protocolos específicos: Escucha atenta, no dudar de su testimonio (en el caso de niños) y ofrecer asistencia humanitaria si aplica.

¿Dónde aplica?

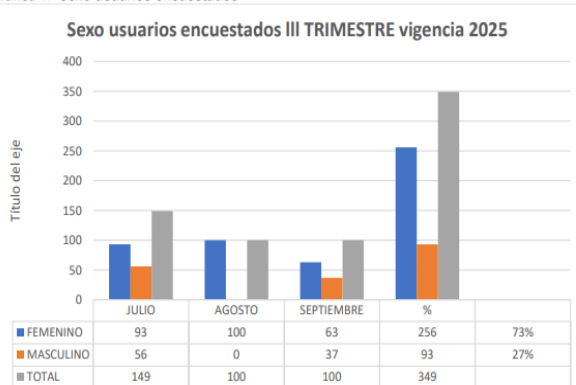
Entidades públicas: Ministerios, alcaldías, ICBF.

Servicios de salud (EPS e IPS): Hospitales y centros de salud.

Notarías y otras entidades privadas o públicas con atención al público

➤ socialización trimestral pqrs

Gráfica 1. Sexo usuarios encuestados



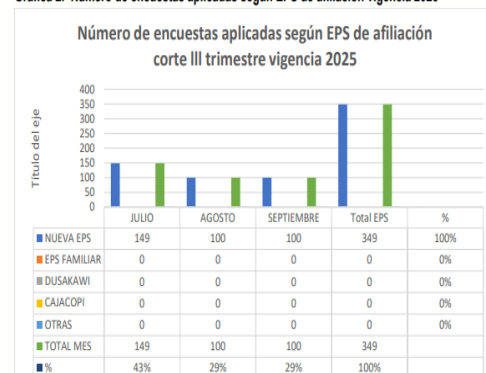
Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Gráfica 1: En la gráfica podemos observar que se aplicaron un total de 339 encuestas dirigidas donde 256 fueron para el sexo femenino con un 73% y 93 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.

Kottushi Sao Ana	INFORME TRIMESTRAL DE SATISFACCIÓN: RECOPIACION Y TABULACION DE ENCUESTAS APLICADAS A USUARIOS		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: MISIONAL	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	Código: IAU-MSU-FR-012 Versión: 02 Fecha: 27/01/2025

Gráfica 2. Número de encuestas aplicadas según EPS de afiliación vigencia 2025

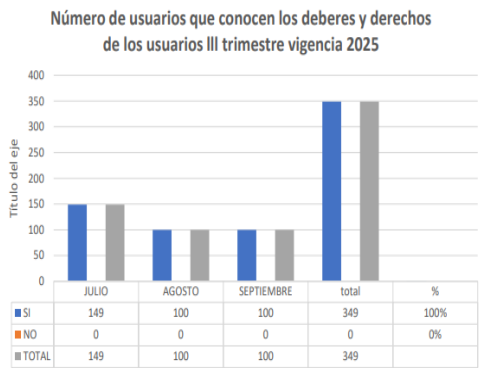


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Vigilado Supersalud

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

Gráfico 4. Usuarios que conocen los deberes y derechos de los usuarios.

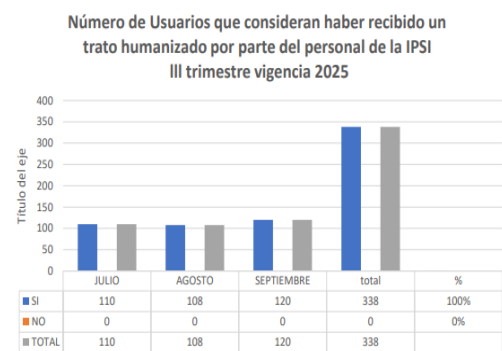


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 4: El 100% de la población encuestada refiere que Si conoce sus derechos y deberes y el 0% refiere que no los conoce.

Interpretación: De la población del 100% encuestada el 100% de los encuestados manifiestan que si, conocen los derechos y deberes de usuarios y el 6% refiere que no los conocen, por lo cual se considera seguir educando a los usuarios sobre sus derechos y deberes para así mantener o aumentar el nivel de información de los usuarios de la Ipsi KOTTUSHI Sao Ana>a.

Gráfico 5. Usuarios que consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025

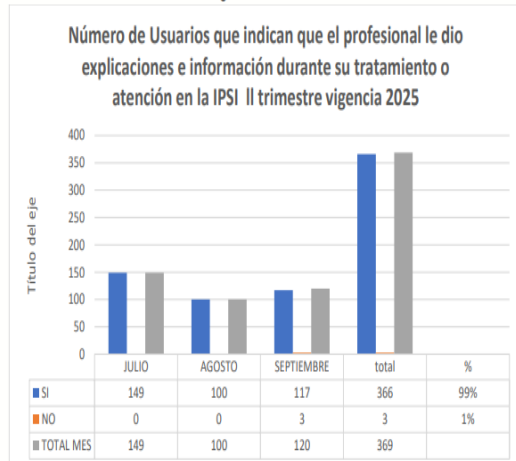


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

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 IPSI.

Interpretación: La totalidad de los pacientes dicen que SI han recibido un trato humanizado; lo que quiere decir que el personal de la Ips está comprometido en brindar calidad de servicio basado en el trato digno y respeto por los usuarios, características humanas que se requiere en una institución prestadora de los servicios de salud.

Gráfico 6. Usuarios que indican que el profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento o atención en la IPSI vigencia 2025

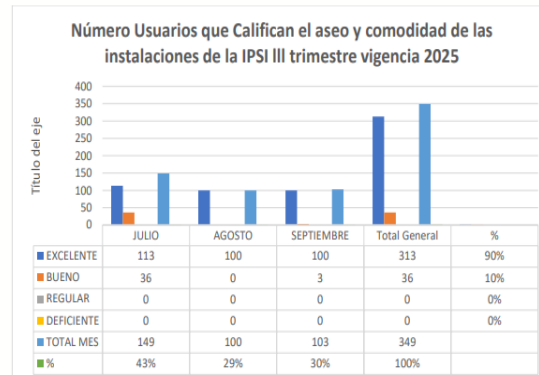


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

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

Gráfico 7. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025



Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

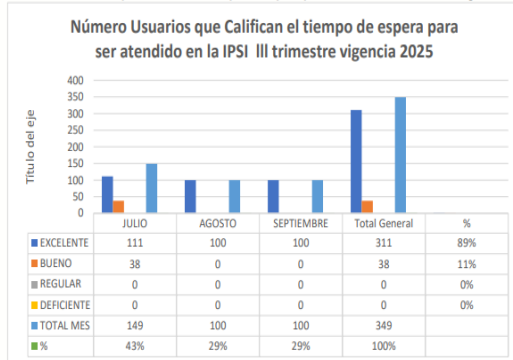
Análisis Grafica 7: El 90% de los usuarios encuestados manifestaron que el aseo y comodidad de las instalaciones de la Ipsi son excelentes, mientras que el 10% responde que bueno y el 0% responde que regular.

Interpretación: El total de los pacientes encuestados califican el aseo de la IPS excelente 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.

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

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO Fecha: 27/01/2025

Gráfico 8. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025

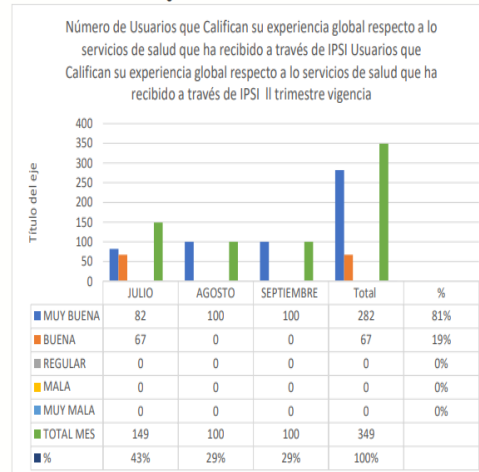


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 8: El 89% dijo que el tiempo de espera para ser atendido es excelente Y el 11% manifestó que el tiempo de espera es bueno.

Interpretación: los pacientes encuestados califican como Excelente y bueno el tiempo de espera para ser atendido. A lo que podemos interpretar que estamos teniendo un servicio oportuno a nuestros usuarios.

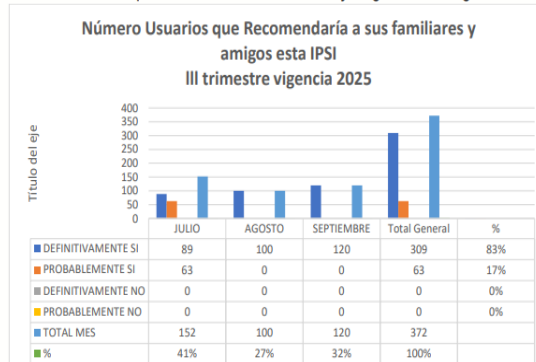
Gráfico 9. Usuarios que Califican su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de IPSI vigencia 2025



Análisis Grafica 9: El 81% de los pacientes dicen que su experiencia global es muy buena y el 19% manifiesta que es buena

ATENCIÓN AL USUARIO

Gráfico 10. Usuarios que Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPSI vigencia 2025

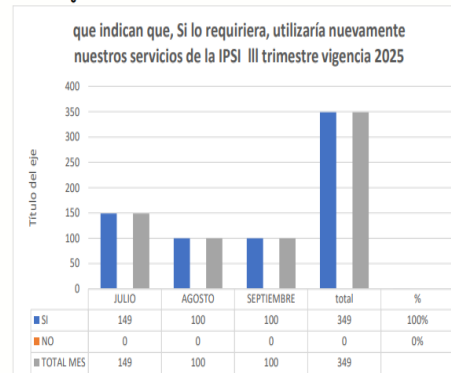


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A.

Análisis Grafica 10: El 83% de los pacientes dicen que Definitivamente Sí recomendaría a la Ipsi el 17% respondieron probablemente sí.

Interpretación: Los usuarios encuestados dijeron que definitivamente SI y probablemente 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.

Gráfico 11. 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 Grafica 11: el 100% de los pacientes encuestados dijo que si volvería a utilizar nuestros servicios.

Interpretación: 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

ANEXOS

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

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



LISTA DE ASISTENTES ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						
MACROPROCESO: MISIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPARTAMENTO:	la Guajilla	MUNICIPIO:	MARACÓN	LUGAR:	MI SALUD	
FECHA:	25-07-2025					
TEMA:	Atención Preferencial y Socialización de PAF					
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socialización de PAF					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPS	TELÉFONO	FIRMA Y HUELLA
1	Andrés Hernández	CC	18206752	Nuevo EPS	3106411825	[Firma]
2	Ornela Debra Costado	CC	26981526	Nuevo EPS	30220796	Ornela CC
3	Days Diaz C	CC	12393384	Nuevo EPS	305520659	[Firma]
4	Carlos María Ramírez	CC	12393387	Nuevo EPS	31173938	[Firma]
5	Eva García Pérez	CC	1006802334	Nuevo EPS	308819853	[Firma]
6	ANITA ALBERTO DOMBO	CC	1129003705	NE EPS	318745801	Nellyas
7	Nellys Velázquez	CC	77007481	NE EPS	31796333	[Firma]
8	David Salazar Colares	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
9	Yviana Benavente	CC	1129077450	Nuevo EPS	317358284	[Firma]
10	Nelmel Jaquina	CC				
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Lidy P. Bito						CARGO: Coordinadora SIAU

LISTA DE ASISTENTES ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						
MACROPROCESO: MISIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPARTAMENTO:	la Guajilla	MUNICIPIO:	MARACÓN	LUGAR:	MI SALUD	
FECHA:	25-07-2025					
TEMA:	Atención Preferencial y Socialización de PAF					
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socialización de PAF					
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPS	TELÉFONO	FIRMA Y HUELLA
1	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
2	María Mercedes Pardo	CC	1006802334	Nuevo EPS	308819853	[Firma]
3	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
4	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
5	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
6	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
7	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
8	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
9	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
10	Yviana Benavente	CC	40781293	Nuevo EPS	301701550	[Firma]
NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Lidy P. Bito						CARGO: Coordinadora SIAU

FIRMA RESPONSABLE:

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



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

FECHA	26/03/2025	HORA INICIO	10:00am	HORA FIN	11:30am
MUNICIPIO	MAICAO	LUGAR O SEDE:	SEDE MI SALUD (oficina siau)		
RESPONSABLE:	CINDY PAOLA BRITO			CARGO	COORDINADOR SIAU
TEMA A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Portafolio de servicio, ➤ ruta de atención 3280 trabajo social ➤ socialización informe trimestral pqr 				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

ORDEN DEL DIA:

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

Siendo las 10:00 de la mañana del día 26 de marzo de 2025, la coordinadora SIAU, CINDY PAOLA BRITO EPIAYU realiza la socialización a la alianza de usuarios tres temas de gran importancia la cual tiene como objetivo dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI.

Lo anterior es correspondiente a la reunión del comité programada del mes de MARZO 2025. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

En el municipio de Maicao, La Guajira, a los 26 días del mes de MARZO de 2025, en la IPSI MI SALUD, toma la CINDY PAOLA BRITO coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura con la bienvenida a los miembros de la alianza presentes, seguidamente dándoles a conocer las intenciones de la socialización para dar apertura de manera clara el tema., se realiza lectura del acta anterior y se da inicio con la socialización de los temas principales que son:

- Portafolio de servicio,
- ruta de atención 3280 –
- socialización informe trimestral pqr.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS - HORARIOS DE ATENCIÓN

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

ATENCIÓN MÉDICA PRIMARIA:

- Mantenimiento y promoción de salud, los cuales están las rutas de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, también están las rutas materno perinatal, rutas de alteraciones nutricionales, y la ruta de Riesgo cardiovascular y metabólico.

- Medicina general
- Odontología
- Psicología
- Nutrición
- Trabajo social
- Laboratorio clínico

Atención médica especializada:

- Medicina interna
- Ginecología

Pediatría

- Terapia física
- Electro diagnóstico
- Ecografías
- Fonoaudiología y/o terapias de lenguaje
- Dermatología
- Optometría
- Cardiología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Ortopedia y traumatología
- cirugía vascular
- otorrinolaringología
- cirugía general
- terapia ocupacional

Se les explica a los usuarios que en nuestras sedes prestamos los servicios primarios y algunas especialidades son prestadas en la sede principal en la ciudad de Riohacha. Se procede explicando a los usuarios la importancia de que conozcan cuales son los y los horarios de la IPS de atención habilitados para que estos puedan acceder a los servicios que necesitan, lo cual permitirá mejorar la experiencia del usuario, ampliar el acceso a los servicios y reducir la incertidumbre y ansiedad que puede generarles el no tener una información clara y veraz. Se le informa al usuario que Nuestras Unidades de Atención en Salud tienen la finalidad de impactar positivamente el sector de la salud y contribuir al bienestar de las personas y las comunidades. Desarrollamos un modelo integral de intervención en salud autosostenible, innovador y replicable, abarcando una sólida intervención comunitaria en promoción de la salud y prevención de enfermedades prevalentes Se procede a indicarles los horarios de atención de la siguiente manera:

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

Horario de laboratorios lunes a viernes de 06:00 a.m. a 09:30 a.m.
 Horario de atención médica primaria: lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 12:00 p.m. – 02:00 p.m. a 06:00 p.m.
 Horario para apartar citas presenciales: lunes a viernes, de 07:00 a.m. a 12:00 p.m. – 02:00 p.m. a 06:00 p.m.
 Horario para apartar citas vía telefónicas: lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 11:00 a.m. – 02:00 p.m. a 04:00 p.m.
 Se les proporciona el número de teléfono.
 Citas Atención Primaria: 6053229086
 Citas Atención Especializada: 6053225355
 Apartar citas por página web: <https://ipsikottushi.com/>

TRABAJO SOCIAL RUTA DE ATENCIÓN 3280

Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación. La Resolución 3280 de 2018 establece las rutas integrales de atención en salud, que incluyen acciones de trabajo social para promover el bienestar y el desarrollo de las comunidades.

¿Qué son las rutas integrales de atención en salud?

Las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) son una estrategia del sistema de salud colombiano que busca organizar la atención para garantizar la integralidad y la calidad de los servicios. Se definen como un conjunto de acciones que buscan promover la salud, prevenir enfermedades, brindar atención a personas enfermas y realizar seguimiento, todo de manera coordinada e intersectorial.

Enfoque integral:

Las RIAS no solo se enfocan en la atención de enfermedades, sino también en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, abordando los determinantes sociales de la salud.

Intersectorialidad:

Las RIAS involucran la participación de diferentes sectores, como salud, educación, ambiente, entre otros, para abordar los problemas de salud de manera integral.

Acciones individuales y colectivas:

Las RIAS incluyen acciones dirigidas a individuos, familias y comunidades, adaptándose a sus necesidades específicas.

Etapas de atención:

Las RIAS abarcan desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, hasta la atención de enfermedades, rehabilitación y cuidado paliativo.

Implementación:

Las RIAS se implementan a través de diferentes estrategias y herramientas, como guías, protocolos y sistemas de información.

Beneficios:

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



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Las RIAS buscan mejorar la calidad de la atención, reducir la carga de enfermedad, promover la salud y garantizar el acceso a servicios de salud adecuados.

SOCIALIZACIÓN INFORME TRIMESTRAL PQRS

Durante el primer trimestre del año 2025, las PQRS presentadas por los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A sede MI SALUD MAICAO, durante el mes de marzo han sido interpuestas e torno a que las especialidades se presten acá en la sede para no tener que arriesgarse durante viajes a Riohacha y que muchas veces se presentan paros y atracos en las vías.

De esta manera, en cuanto a la satisfacción por los servicios ofrecidos en la sede, se han establecido más del 95% de usuarios satisfechos por la atención recibida por parte de todo el personal de la IPS, las instalaciones, tiempos de atención y agendamiento de citas.

Por lo anterior, se establecen factores a mejorar en la oferta de servicios especializados, para que la atención al usuario sea recibida de manera oportuna y eficiente, dentro de los parámetros de calidad en salud. 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.

Se da por terminado el comité ya que no presentan dudas ni preguntas concluyendo con palabras de agradecimiento a todos los presentes.


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

ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



LISTA DE ASISTENTES ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						
MACROPROCESO: MISIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		
DEPARTAMENTO:	MUNICIPIO:	LUGAR:	FECHA:	IDENTIFICACIÓN		
San Carlos	Maitoro	M. Sald	25-04-2025	Código: IAU-PCI-FR-006		
TEMA: Programa de Atención a la Infancia						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1832 de 1994						
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPS	TELÉFONO	FIRMA Y TITULO
1	Helmelza Guevara	CC	11294736	Nuevo EPS	211338284	[Firma]
2	Paola González	CC	1010118305	Nuevo EPS	301606711	[Firma]
3	Paola Bertrán	CC	11294008715	Nuevo EPS	3003219215	[Firma]
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

ANEXOS

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

FIRMA RESPONSABLE:



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

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

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

FECHA:	12/03/2025	HORA INICIO:	5:35 PM	HORA FIN:	6:30 PM
MUNICIPIO:	MANAURE	LUGAR:	SALA DE ESPERA DE LA IPSI KOTTUSHI.		
RESPONSABLE:	DAVIANA FREYLE M.			CARGO:	TRABAJO SOCIAL
TEMA A TRATAR:	Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar el primer semestre del año a los participantes e la alianza de usuarios.				
OBJETIVO:	Socializar de las funciones y cronograma de actividades a realizar el primer semestre del año a los participantes e la alianza de usuarios.				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Siendo las 5:35 de la tarde nos reunimos los miembros de la alianza de usuario y mi persona, la líder SIAU en la sala de espera de la IPSI KOTTUSHI con el fin de socializar nuevamente sus funciones dentro de la alianza y su importancia para la institución; por otro lado también socializar el cronograma de actividades a desempeñar en este primer semestre del año, cuatro de las participantes se encontraban en sala y uno de ellos eligió a su esposa para que lo supliría y transmitiera la información ya que no se encontraba en el municipio, por lo que se pudo llevar a cabo la primera reunión de la alianza de usuario en el presente año, se trataron y aclararon temas como:

¿QUE ES LA ALIANZA DE USUARIO?

La alianza de usuario en el contexto de los servicios de salud hace referencia a una relación colaborativa y de compromiso entre los usuarios (pacientes) y los proveedores de servicios de salud. Esta alianza busca promover la participación activa de los usuarios en su propio proceso de atención médica, mejorando así la calidad del servicio y los resultados de salud.

Las características clave de una alianza de usuario incluyen:

Participación activa del paciente: Los usuarios son considerados socios en su cuidado de salud. Se les involucra en las decisiones sobre su tratamiento, se les educa sobre sus condiciones de salud y se fomenta su autocuidado.

Comunicación abierta: Se promueve una comunicación efectiva entre el paciente y el proveedor de salud, donde el paciente puede expresar sus preocupaciones, necesidades y expectativas, y el profesional de la salud brinda información clara y comprensible.

Empoderamiento: El objetivo es que los pacientes se sientan empoderados para tomar decisiones informadas sobre su salud, confiando en que tienen un papel activo en su bienestar.

Cooperación mutua: Tanto los usuarios como los proveedores trabajan juntos para alcanzar metas comunes, como la mejora de la salud, la reducción de riesgos, la adherencia al tratamiento y la prevención de enfermedades.

En resumen, la alianza de usuario es un enfoque que promueve una relación más personalizada y participativa entre los pacientes y los profesionales de la salud, con el fin de mejorar los resultados de salud y la satisfacción del usuario.

IMPORTANCIA DE LA ALIANZA DE USUARIO PARA NUESTRA IPSI.

La alianza de usuario es de gran importancia para las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), ya que impacta directamente en la calidad de los servicios que brindan, en la satisfacción de los pacientes y en la eficiencia de los procesos de atención. A continuación, te detallo algunas razones por las que la alianza de usuario es crucial para las IPS:





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-006

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

1. Mejora de la calidad del servicio

Atención centrada en el paciente: Al fomentar la participación activa de los usuarios, las IPS pueden ofrecer una atención más personalizada y ajustada a las necesidades y preferencias de los pacientes, lo que mejora la calidad de la atención.

Detección temprana de problemas: Una alianza fuerte facilita la comunicación constante, lo que permite identificar problemas o necesidades de los pacientes de manera temprana, evitando complicaciones graves o situaciones de desatención.

2. Aumento de la satisfacción del paciente

Los pacientes que sienten que su opinión y su participación son valoradas por la IPS tienden a estar más satisfechos con los servicios recibidos. Esto genera confianza y fortalece la relación entre la institución y los pacientes.

La satisfacción del usuario también se traduce en una mejor percepción de la IPS, lo que puede influir positivamente en su reputación y en la fidelización de los pacientes.

3. Mejora en la adherencia al tratamiento

Cuando los pacientes participan activamente en la toma de decisiones sobre su salud, es más probable que sigan las recomendaciones médicas y respeten los tratamientos. Esto contribuye a mejores resultados en su salud.

La comunicación clara y la información adecuada facilitan que los pacientes comprendan la importancia de su tratamiento, lo que mejora la adherencia y reduce las tasas de abandono del tratamiento.

4. Reducción de costos y mejora en la eficiencia

Una mayor colaboración con los pacientes puede ayudar a reducir la cantidad de reconsultas o complicaciones evitables, lo que reduce los costos asociados con tratamientos de urgencia o complicados.

Además, al identificar las necesidades de los usuarios de manera más precisa, las IPS pueden optimizar recursos, evitar el desperdicio y mejorar la organización de los servicios.

5. Fortalecimiento de la confianza y la lealtad

Una alianza sólida genera confianza entre los usuarios y la IPS, lo que lleva a una relación de largo plazo. Esto se traduce en pacientes que regresan a la misma institución en lugar de buscar atención en otras opciones.

Los pacientes que se sienten escuchados y comprendidos son más propensos a recomendar los servicios de la IPS a otros, lo que puede aumentar la cantidad de usuarios.

6. Cumplimiento de normativas y estándares de calidad

La alianza de usuario contribuye a que las IPS cumplan con las normativas y estándares de calidad, ya que muchas veces estos incluyen la participación activa de los pacientes en su atención. La colaboración con los usuarios también puede ser parte de los mecanismos de mejora continua que exigen organismos de salud.

7. Promoción de la salud y prevención

La alianza de usuario también puede enfocarse en la prevención, educando a los pacientes sobre estilos de vida saludables, autocuidado y la importancia de los chequeos periódicos. Esto no solo mejora la salud de los pacientes, sino que también alivia la carga de enfermedades prevenibles para las IPS.

Por otro lado se abre un espacio abierto para escuchar cada opinión de los miembros luego de haber socializado el informe de satisfacción y las PQRS presentadas en el transcurso del mes de enero y febrero, cada uno realiza su intervención y todas coincidiendo con una problemática que han llevado con la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA, ya que cuatro de ellos pertenecen a la EPS, por lo que me solicitan realizar una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud, una de las quejas que mas se repetía en la reunión era la entrega de algunos medicamentos que se encontraban esperando desde hace meses y refiere que varios de los usuarios que pertenecen a nuestra IPS refieren que no vienen a sus controles





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

porque hay medicamentos que deben ser entregados en la EPS y por lo general no se le es entregado, por lo tanto se le socializa a los miembros que actualmente la EPS FAMILIAR DE COLOMBIA tiene un convenio con nosotros el cual es medicamentos por eventos, por lo que se le entregan muchos de los medicamentos con una autorización que debe ser buscada en la EPS, pero se les resalta que no son todos, pero que teniendo en cuenta esa problemática que se estaba presentando hoy por hoy contamos con ese convenio, aun así resaltan que necesitan una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud porque consideran que por inconvenientes con la EPS estaría afectando tanto a los usuarios como a nuestra entidad.

COMPROMISO.

Se crea un compromiso con los miembros de la alianza de usuario de organizar una reunión donde se encuentre presente la secretaria de salud municipal con el fin de llevar a cabo una conversación donde se lleve a cabo temas como fortalecer y crear estrategias con la EPS y la IPS con el fin de conseguir la satisfacción del usuario.

Para concluir se realiza entrega de detalles pendientes que no había sido posible la entrega a algunos miembros y se les resalta que la alianza de usuario para la IPS alianza De usuario no solo es beneficiosa para los pacientes, sino que también tiene un impacto positivo en la gestión interna, la calidad de la atención, la satisfacción y la sostenibilidad de la institución. Fomentar una relación colaborativa y de confianza con los usuarios contribuye a mejorar la eficiencia y los resultados, beneficiando tanto a los pacientes como a las instituciones de salud en el largo plazo.



ANEXOS

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





ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DESCRIPCIÓN
Código: IAU-PCI-FR-006
Versión: 01
Fecha: 14/02/2024

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

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

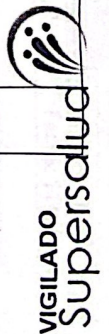
DEPARTAMENTO: La Guajira MUNICIPIO: Ramire LUGAR: Barrio de Espera FECHA: 12/02/25

TEMA: Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar en el primer semestre del año

OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: Socializar las funciones de los miembros de la alianza de usuario y dar a conocer el cronograma del 1er semestre

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Haiama Gonzalez	RTT	5338609	F Colombia	3117617488	Haiama Gonzalez
2	Nicla Melis S	CC	56103730	F Colombia	3116724331	Nicla Melis
3	Alvaro Avila	cc.	1124373946	Padabid	3205746070	Alvaro Avila
4	Marta Gonzalez	CC	1237089035	F Colombia	3205806393	Marta Gonzalez
5	Vicior De LA VICTORIA	CC	721866332	DKW	3178514482	Vicior De LA VICTORIA
6						
7						
8						
9						
10						

FIRMA DEL EXPOSITOR.





LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Ranobre	LUGAR:	Sala de espera.	FECHA:	12/03/25.
TEMA:	Socialización de las funciones y cronograma de actividades a realizar en el primer semestre del año.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Socializar las funciones de los miembros de la alianza de usuario y dar a conocer el cronograma del 1er semestre.						

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Haiansu Gonzalez	PTT	5338609	F Colombia	3117617488	Haiansu Gonzalez
2	Nicla Meza A	CC	56103730	F Colombia	3116724331	Nicla Meza
3	Alano Amick D	CC	1124373944	Pladaria	320574670	Alano Amick
4	Martín Gonzalez	CC	1237689035	F. Colombia	3205806393	Martín G.R
5	VICTOR DE LA VICTORIA	CC	72186732	DKW.	3178514482	(Signature)
6						
7						
8						
9						
10						

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

ACTA N°	3	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	26/03/2025	
HORA DE INICIO	04:00 P.M.	
HORA FIN	04:50 P.M	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
JORGE ENRIQUE GALÍZ ZUÑIGA	PRESIDENTE	
GERARDO FERNANDEZ OROZCO	SECRETARIO	
LEONARDO CUELLO ALVAREZ	TESORERO	
MELIDA OROZCO BERMUDEZ	VICEPRESIDENTE	
ZUNILDA CELEDÓN DE CARRILLO	FISCAL	
LEINIS PAOLA MOLINA CABANA	COORDINADOR SIAU	
ELIANDRA YUSETH PINTO VIDAL	COORDINADORA	

ORDEN DEL DIA

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

DESARROLLO DE LA AGENDA

La presente reunión tiene por objeto dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1757 de 1194, en el cual se le otorga a las personas naturales y jurídicas a participar a nivel ciudadano, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A,

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

correspondiente a la reunión de comité programada del mes de MARZO 2025. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

En el municipio de San Juan, La Guajira, a los 26 días del mes de MARZO de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra Leinis Molina coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Hacer seguimiento a las inquietudes de los usuarios de la IPS	SI	-	
Charlas educativas a los usuarios de diversos temas enfocados en el área de la salud y derechos – deberes, portafolio de servicios y horarios de atención.	SI	-	

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

Por consiguiente, se da paso a los temas a abordar durante el mes de marzo:

- Portafolio de servicios
- Trabajo social ruta de atención 3280
- Socialización informe trimestral PQRS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

Atención medica primaria:

- Mantenimiento y promoción de salud, los cuales están las rutas de primera infancia, infancia, adolescencia, juventud, adultez y vejez, también están las rutas materno perinatal, rutas de alteraciones nutricionales, y la ruta de Riesgo cardiovascular y metabólico.
- Medicina general
- Odontología
- Psicología
- Nutrición
- Trabajo social
- Laboratorio clínico

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

Atención médica especializada:

- Medicina interna
- Ginecología
- Pediatría
- Terapia física
- Electro diagnóstico
- Ecografías
- Fonoaudiología y/o terapias de lenguaje
- Dermatología
- Optometría
- Cardiología
- Endocrinología
- Gastroenterología
- Ortopedia y traumatología
- cirugía vascular
- Otorrinolaringología, cirugía general, terapia ocupacional, entre otras especialidades y estos servicios especializados son prestados en la sede de Riohacha en la sede de CERIN.

TRABAJO SOCIAL RUTA DE ATENCIÓN 3280

Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación.

La Resolución 3280 de 2018 establece las rutas integrales de atención en salud, que incluyen acciones de trabajo social para promover el bienestar y el desarrollo de las comunidades.

¿Qué son las rutas integrales de atención en salud?

Son una herramienta que ordena la gestión intersectorial y sectorial para dar respuesta a las atenciones en salud. Incluyen acciones para la promoción, prevención, atención y seguimiento. Se orientan a generar acciones que se anticipen a la presencia de eventos en salud.

¿Qué acciones se realizan?

- Valorar y hacer seguimiento de la salud y el desarrollo integral de los niños y las niñas.
- Identificar tempranamente la exposición o presencia de factores de riesgo.
- Detectar de forma temprana alteraciones que afecten negativamente la salud.
- Controlar la salud materna y definir la planificación familiar o la sensibilidad de anticoncepción.

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

- Realizar asesoría o seguimiento postparto.

¿Qué etapas contempla la resolución 3280?

Primera infancia, Infancia, Adolescencia, Juventud, Adulthood, Vejez.

SOCIALIZACIÓN INFORME TRIMESTRAL PQRS

Durante el primer trimestre del año 2025, las PQRS presentadas por los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A sede CERIN San Juan, han sido interpuestas en torno a la obtención de servicios más especializados en la ciudad de Riohacha, los usuarios han manifestado su inconformidad frente a este hecho. Sin embargo, un número significativo de usuarios ha podido obtener el servicio directamente en la sede (medicina interna, ginecología, radiología, pediatría, electrocardiogramas, cardiología, ecocardiogramas, servicios primarios), algunos procedimientos por ser de mayor nivel se realizan en la ciudad de Riohacha, con una aceptación baja por parte de los usuarios debido a la movilidad hacia la ciudad, pero que em algunos casos han utilizado el servicio en la misma.

De esta manera, en cuanto a la satisfacción por los servicios ofrecidos en la sede, se han establecido más del 95% de usuarios satisfechos por la atención recibida por parte de todo el personal de la IPS, las instalaciones, tiempos de atención y agendamiento de citas.

Por lo anterior, se establecen factores a mejorar en la oferta de servicios especializados, para que la atención al usuario sea recibida de manera oportuna y eficiente, dentro de los parámetros de calidad en salud. 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.

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

CONCLUSION

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL


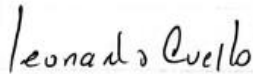
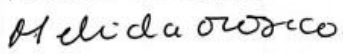


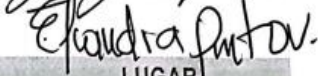
Fecha: 15/09/2023

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



Pie de foto: Reunión Alianza de usuarios.
Tomada por: Stefany Quintero.

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
JORGE ENRIQUE GALÍZ ZUÑIGA	PRESIDENTE	
GERARDO FERNANDEZ OROZCO	SECRETARIO	
LEONARDO CUELLO ALVAREZ	TESORERO	
MELIDA OROZCO BERMUDEZ	VICEPRESIDENTE	
ZUNILDA CELEDÓN DE CARRILLO	FISCAL	
LEINIS PAOLA MOLINA CABANA	COORDINADOR SIAU	
ELIANDRA YUSETH PINTO VIDAL	COORDINADORA	
PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA
	25-04-2025	04:00 p.m.
		LUGAR
		INSTALACIONES IPS

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

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

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


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

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

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

COMPROMISOS

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	TELÉFONO	FIRMA	CARGO
Mario González	5171431	3173847210		Presidente
Nathaly Olivella	1193040997	3014711066	Nathaly Olivella	Secretario
Eliana Pedilla	56.098.880	3127783897	Eliana Pedilla	Tesorero
↓ Marta García	40773621	3004700124	Marta García	Vicepresidente
↖ Yolenis Martínez	56098856	3162481486	Yolenis Martínez	Fiscal



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

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA
1	Alvaro Nolas Gonzales Deveso	CC	5171431	N	317384700	[Firma]
2	Yolenis Beatriz Montero Ouelens	ce	56098856	N.	3162481486	[Firma]
3	Nubia Ferrer Rodriguez.	CC	40797621	M. E.P.S.	3004700524	Nubia Ferrer
4	eliana padilla	ce	96098765	Nueva eps	3007281672	Eliana padilla
5	Nataly Olivello	ce	1121328347	Nueva eps	3006563040	Nataly Olivello
6	Solangen Dangond	ce	17407773	Nueva eps	3014271411	Solangen D
7	Augusto Fagozo	ce	17937740	Nueva EPS	3124283021	Augusto Fagozo
8						
9						
10						

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