

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°	9	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	29/12/2025	
HORA DE INICIO	2:00 P.M.	
HORA FIN	2:30 P.M	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
TENILDA MARIA RAMIREZ	PRESIDENTE	
ZORAIDA PEREZ	SECRETARIO	
ROSA ELENA TAPIAS	TESORERO	
GALIA OSPINO	VICEPRESIDENTE	
CELINA PINTO	FISCAL	
MARIA ALEJANDRA MEJIA PUCHE	COORDINADOR SIAU	
MARIA VICTORIA BARROS	COORDINADORA	

ORDEN DEL DIA

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

DESARROLLO DE LA AGENDA

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

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

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

En el municipio de Barrancas, La Guajira, a los 29 días del mes de Diciembre de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra María Alejandra Mejía coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Seguimiento de compromisos anteriores

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

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

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

- EXPLICACION DE NORMATIVAS ACTUALES, COMO LA RESOLUCION 3100 DE 2019 O LA RESOLUCION 0256 DE 2016
- IMPLICACIONES PARA LOS USUARIOS Y LA IPS

RESOLUCIÓN 3100 DE 2019

Se explicó que esta resolución establece los **procedimientos y condiciones de habilitación** de los servicios de salud, los cuales deben cumplir las IPS para garantizar una atención segura y de calidad.

Se socializaron aspectos como:

- Condiciones de infraestructura, talento humano y dotación.
- Procesos asistenciales y administrativos.
- Seguridad del paciente y mejora continua de la calidad.

RESOLUCIÓN 0256 DE 2016

Se explicó que esta resolución define el **Sistema de Información para la Calidad en Salud**, el cual permite medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios prestados por las IPS.

Se abordaron temas como:

- Indicadores de calidad.
- Seguimiento a la oportunidad y seguridad en la atención.
- Importancia de la información para la toma de decisiones.

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

5. IMPLICACIONES PARA LOS USUARIOS

- Garantía de una atención en salud más segura y de mejor calidad.
- Mayor transparencia en los procesos de atención.
- Fortalecimiento de los derechos del usuario.
- Posibilidad de participar activamente mediante la Alianza de Usuarios y el control social.
- Acceso a información clara sobre la calidad de los servicios recibidos.

6. IMPLICACIONES PARA LA IPS

- Cumplimiento obligatorio de las condiciones de habilitación.
- Implementación de procesos de mejora continua.
- Seguimiento permanente a los indicadores de calidad.
- Responsabilidad en la prestación de servicios seguros y humanizados.
- Fortalecimiento de la relación con los usuarios y los organismos de control social.

7. COMPROMISOS

- La IPS continuará socializando las normativas vigentes con usuarios y veedores.
- Los usuarios y la Alianza de Usuarios se comprometen a participar activamente en los espacios de control social.
- Fortalecer los canales de comunicación entre la IPS y la comunidad.

Entrega de detalles a la Alianza de Usuarios – Fin de Año

Durante la capacitación se socializó el proceso relacionado con la entrega de detalles de fin de año a la Alianza de Usuarios, resaltando la importancia de esta actividad como un acto de reconocimiento, agradecimiento y fortalecimiento de la participación social en la IPS.

Se explicó que dicha entrega debe realizarse conforme a la normatividad institucional vigente, garantizando transparencia, equidad y adecuado registro del proceso.

Asimismo, se indicó que la actividad debe ser previamente coordinada con los responsables designados, dejando constancia mediante actas, listados de entrega y demás soportes correspondientes.

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

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Continuar con el seguimiento a las PQRS	Líder SIAU	Noviembre 2025
Charlas educativas a los usuarios	Líder SIAU	Año 2026
Desarrollar reuniones con la Alianza de usuarios	Líder SIAU	Año 2026
Velar por los derechos y deberes de los usuarios	Líder SIAU	Año 2026

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

CONCLUSION

La capacitación permitió fortalecer los conocimientos del personal sobre la importancia del trabajo articulado con la Alianza de Usuarios, incluyendo el proceso de entrega de detalles de fin de año como una estrategia de reconocimiento y participación. Se resaltó la necesidad de cumplir con los lineamientos institucionales, garantizar la transparencia del proceso y dejar los soportes correspondientes, contribuyendo así al fortalecimiento de la relación entre la IPS y la Alianza de Usuarios.

ANEXOS



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



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

DEPARTAMENTO:		MUNICIPIO:		BAELAVCAS:		LUGAR O SEDE:		FECHA:	
La Guayana		Barrancales		Cerrón Barrancales		29-12-2023			
<p>MACROPROCESO: MISIONAL PROCESO: INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</p> <p style="text-align: center;">LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL /FAMILIAR/ COLECTIVA</p>									
<p>OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA: <u>Alianza de usuarios Explicación de normativas Actuales Entrega de detalles de Alianza de usuarios</u></p>									
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACION	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUELLA			
1	Tenida Ramirez	CC	26983140	NEPS	8147056084	Tenida R			
2	Poa Tapion Ocaris	CC	26982831	NEPS	316992287	Poa Tapion			
3	Galva Ospino	CC	56084286	NEPS		Galva Ospino			
4	Hernan Dorcas	CC	26592305	NEPS	300840217	Hernan Dorcas			
5	Alexandra Alejandra Ruiz	CC	1122819355	NEPS	3006123362	Alexandra Ruiz			
6									
7									
8									
9									
10									

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: Alexandra Alejandra Ruiz CARGO: Coordinadora Seccin

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: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

ACTA N°	10	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	29/12/2025	
HORA DE INICIO	03:30 PM	
HORA FIN	04:20 PM	
TIPO DE REUNIÓN	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
MASSIEL TACHE REDONDO	COORDINADOR SIAU	
DORIS CANTILLO	PRESIDENTE	
ANDREA EPIAYU	VICEPRESIDENTE	
YOSLEIDA BENGAL	TESORERO	
KATTALINA YEPES	FISCAL	

ORDEN DEL DIA

1. Apertura por parte de la coordinadora SIAU.
2. Explicaciones de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016.
3. Implicaciones para los usuarios y la IPS.
4. Espacio para resolver inquietudes.
5. Compromisos.

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el municipio de Dibulla, La Guajira, siendo las 03:30 p. m. del 29 de diciembre de 2025, se realizó el décimo encuentro con la Alianza de Usuarios en las instalaciones de la sede Cerin Mingueo. Reunión que contó con la presencia de la coordinadora del Sistema de Atención al Usuario (SIAU) y los miembros del comité, con el fin de tratar los temas mencionados en el orden del día.

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

Se da inicio a la reunión, con la participación de la coordinadora SIAU, quien hizo la respectiva presentación y explicaciones de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016.

La Resolución 3100 de 2019

La Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia es la normativa clave que define los procedimientos y requisitos para la inscripción de prestadores y la habilitación de servicios de salud, estableciendo estándares de calidad, seguridad y condiciones mínimas (técnico-administrativas, financieras, tecnológicas y científicas) que deben cumplir todas las instituciones para operar legalmente en el país. Esta resolución organiza los servicios por códigos, complejidades y modalidades (intramural, extramural, telemedicina), y ha sido modificada por normas posteriores para adaptarse a las necesidades del sector.

- **Objetivo Principal:** Definir los estándares mínimos y obligatorios para garantizar la calidad y seguridad de la atención en salud en Colombia.
- **Sistema de Habilitación:** Establece las condiciones que deben cumplir los prestadores (IPS) para ser inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS).
- **Condiciones de Habilitación:** Se estructuran en:
 - **Capacidad Técnico-Administrativa:** Organización, representación legal, contabilidad.
 - **Suficiencia Patrimonial y Financiera:** Estabilidad para operar.
 - **Capacidad Tecnológica y Científica:** Talento humano, infraestructura, dotación, procesos y tecnología.
- **Clasificación de Servicios:** Define códigos, descripciones, complejidades (baja, mediana, alta) y modalidades (intramural, extramural, telemedicina) para cada servicio.
- **Manejo de Novedades:** Detalla los procedimientos para reportar cambios (apertura, cierre, cambio de sede, etc.) en el prestador, sede o servicios.

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

Esta resolución es fundamental para profesionales de la salud, IPS y entidades territoriales, regulando el funcionamiento y asegurando la calidad en la prestación de servicios.

La Resolución 0256 de 2016

La Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia establece el Sistema de Información para la Calidad (SIC) y define los indicadores para monitorear la calidad en la atención en salud, derogando la Resolución 1446 de 2006; busca evaluar el desempeño de los actores del sistema (EPS, IPS, etc.) mediante el reporte de estos indicadores, fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS), y proveer información a los ciudadanos para su libre elección, integrando estos datos al Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO).

- **Objetivo:** Fortalecer el sistema de información para que los ciudadanos tengan datos objetivos que garanticen su derecho a la libre elección de prestadores y aseguradores.
- **Indicadores de monitoreo:** Define variables técnicas y administrativas para evaluar el desempeño de las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS).
- **Reporte de información:** Obliga a los actores del sistema a reportar periódicamente datos sobre satisfacción del usuario, eventos adversos y tiempos de espera a través de la plataforma PISIS/SISPRO.
- **Derogación:** Sustituye a la anterior Resolución 1446 de 2006.
- **Toma de Decisiones:** Proporciona datos para identificar fallas, implementar mejoras y planificar recursos en las instituciones de salud.
- **Empoderamiento del Ciudadano:** Suministra información a los usuarios (tiempos de espera, satisfacción) para que puedan ejercer una libre elección informada de EPS e IPS.
- **Cultura de Calidad:** Impulsa la competencia entre prestadores y aseguradores por ofrecer mejor calidad, llevando a un mejoramiento continuo en la atención en salud.

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

En este orden de ideas, se les da a conocer y se les explica a los usuarios sobre las implicaciones para ellos y la IPS.

- La Resolución 3100 de 2019 en Colombia es crucial para garantizar la calidad y seguridad de los servicios de salud, estableciendo requisitos de habilitación para IPS (Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud) y afectando directamente a usuarios al asegurar una atención confiable, e a IPS exigiendo un registro y cumplimiento de estándares técnicos y administrativos para operar, incluyendo la divulgación de servicios habilitados y la gestión de novedades como cierres o aperturas de sedes y servicios, todo supervisado por las Secretarías de Salud.
- La Resolución 0256 de 2016 del Ministerio de Salud en Colombia, implica para los usuarios mayor transparencia y poder de elección al hacer pública la calidad de las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud), a través de indicadores de satisfacción y atención, mientras que para las IPS significa la obligación de monitorear, reportar estos datos y mejorar continuamente, enfocándose en la experiencia del paciente para atraer y fidelizar usuarios, fomentando la competencia por calidad.
- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
1. Presentar los resultados de la gestión de las PQRS.	SI	-	
2. Analizar casos específicos de PQRS y discutir las acciones correctivas implementadas.	SI	-	
3. Realizar un taller practico para educar a los usuarios cómo presentar adecuadamente una solicitud o queja. Realizar acciones socioeducativas sobre el autocuidado, salud	SI		

Vigilado Supersalud

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

mental y manejo de enfermedades comunes en la sala de espera.

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1. Continuar con las capacitaciones a los usuarios sobre las normativas actuales.	Coordinación SIAU	Periódicamente
2. Continuar educando a los usuarios sobre los deberes y derechos que tienen en el ámbito de la salud.	Coordinación SIAU	Periódicamente

CONCLUSION

Se da por terminada la reunión con el comité de la alianza de usuarios, después de explicarles sobre las normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 y la Resolución 0256 de 2016 y las implicaciones que tienen para los usuarios y la IPS. Se acordaron compromisos importantes con la finalidad de instruir al usuario y este puede ser autónomo en la toma de sus decisiones. Se estableció un plan de acción para implementar mejoras en aspectos de salud y se programó una próxima reunión para evaluar el impacto de las acciones realizadas y ajustar el plan de acción según sea necesario. Además, se les entregó un pequeño detalle, para recordarles que son importantes para nuestra IPS y para nuestras labores de servir a las comunidades.

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
DORIS CANTILLO	PRESIDENTE	<i>Doris Clara Cantillo</i>
ANDREA EPIAYU	VICEPRESIDENTE	<i>Andrea Epiayu</i>
YOSLEIDA BENGAL	TESORERO	<i>Yosleida Bengal</i>
KATTALINA YEPES	FISCAL - SECRETARIA	<i>Kattalina Yepes</i>

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA	LUGAR
	29-01-2026	09:00 am	CERIN MINGUEO



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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 15/09/2023

ACTA N°	4	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	29/12/2025	
HORA DE INICIO	04:00 P.M.	
HORA FIN	04:30 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 CUIEL		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, 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 DICIEMBRE 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 29 días del mes de DICIEMBRE 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 Diciembre:

- Socialización Calidad en la Atención
- Despedida de las actividades de fin de año- Entrega de Anchetas

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

Despedida de las actividades del año:

Se realiza la despedida a los usuarios por la participación activa y permanente en dicha alianza lo cual ayudado a que los mismos sirvan de veedores en la prestación de cada uno de los servicios que dentro de la IPS como lo es la verificación de citas, controles y ordenes de algunos pacientes que estén en espera. Se hace entrega de un significativo detalle realizado por los directivos de la IPS para agradecer su labor dentro del comité y ser parte activa de las actividades realizada mes a mes

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	2026
Charlas educativas a los usuarios	Líder SIAU	2026
Realizar plan de mejora PQRS	Líder SIAU	2026
Desarrollar reuniones y actividades con la Alianza de usuarios	Líder SIAU	2026
Velar por los derechos y deberes de los usuarios	Líder SIAU	2026

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.

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



	LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA		DESCRIPCIÓN
	MACROPROCESO: MISIONAL		Código: IAM-PCH-FR-005
	PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Versión: 02 Fecha: 14/02/2024

DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Fonseca	LUGAR O SEDE:	ECEN FONSECA	FECHA:	29-12-2023
TEMA:	Reunión Comité de Alzanza de Usuarios.						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Registrar entrega de incentivos y agradecimientos por la participación activa en dicho comité						

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	N° IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y/O HUI
1	Claudio Cáceres Gómez	CC	56056441	N.EPS	3242937537	<i>Claudio Cáceres</i>
2	Enaris Duarte Gómez	CC	56055837	NUOVA EPS	3015193971	<i>Enaris Duarte</i>
3	Yulema Anzo Bolívar Bolívar	C.C.	57057719	N. EPS	3152920230	<i>Yulema Anzo</i>
4	Delio VEGA	CC	17956292	N.EPS	3052732253	<i>Delio Vega</i>
5	Selinka Pinos	CC	56059067	N.EPS	376747768	<i>Selinka Pinos</i>
6						
7						
8						
9						
10						

NOMBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD: *efonseca*

CARGO: Coordinador SFAU

Vigilado Supersatud

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

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

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

FECHA	30/12/2025	HORA INICIO	09:30 AM	HORA FIN	10:30 AM
MANICPIO	MAICAO	LUGAR	SIAU		
RESPONSABLE:	Erisnelis Ríos Zapata			CARGO	TRABAJADORA SOCIAL
TEMA A TRATAR	Actividades y socialización de prevención de enfermedades Educación sobre hábitos saludables y vacunación Participación activa de la comunidad en estos programas. Explicación de normativas 3100 del 2019, resolución 0256 de 2016 Entrega de detalle a los representantes de alianza de usuarios				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD**ORDEN DEL DIA:**

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

DESARROLLO DE LA AGENDA

En el municipio de Maicao Departamento de la Guajira, en la oficina de SIAU de la Ips Kottushi Sao Anaa sede Maicao. A los treinta (30) días del mes de diciembre del 2025, siendo las 09:30 AM. se reúnen la trabajadora social y los usuarios miembros de la alianza de usuarios para dar inicio a la reunión con el fin de evaluar los temas de competencia del comité. toma la palabra Erisnelis Ríos Zapata líder de SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, y se realiza charlas del mes correspondiente de noviembre y diciembre. se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Compromisos de acta reunión anterior

Compromisos	Cumplido	No cumplido
<ul style="list-style-type: none">• Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios.• Seguimiento oportuno a la gestión de PQRS• Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario• Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales.	si	

Actividades y socialización de prevención de enfermedades



ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

DESCRIPCIÓN

Código: IAU-PCI-FR-002

Versión: 01

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: 14/02/2024

La práctica de un estilo de vida saludable favorece positivamente al funcionamiento del cuerpo y de la mente, además de prevenir enfermedades crónicas no transmisibles. Los hábitos saludables pueden mejorar la calidad de vida y prevenir la obesidad y la diabetes, padecimientos cardiovasculares y respiratorios. La suma de prácticas, como realizar ejercicio, descansar lo suficiente y mantener una alimentación variada y equilibrada contribuyen al bienestar personal.

Actividad física: Realiza 60 minutos de actividad física o ejercicios al día, de forma continua o fraccionada; puedes caminar, bailar, andar en bicicleta, nadar, hacer algún deporte, pasear al perro, subir y bajar escaleras.

Alimentación correcta: Mantén un estado nutricional adecuado con una alimentación equilibrada y variada de legumbres, cereales integrales y proteínas; consume 5 porciones de frutas y verduras al día, evita alimentos altos en azúcar, ultraprocesados, con alto contenido calórico y grasas, y disminuye el uso de sal.

Buen descanso: Dormir lo suficiente y tener un buen descanso ayuda a pensar con claridad, a mejorar el estado de ánimo y mantiene el sistema inmune fortalecido.

Hidratación: Toma agua cada 15 a 20 minutos, como mínimo, y no esperes a tener sed, condición que se presenta cuando el cuerpo ya está deshidratado. Evita fumar y consumir bebidas alcohólicas.

Higiene: Muchas enfermedades contagiosas y peligrosas pueden evitarse manteniendo una buena higiene personal. Lávete las manos y mantén cortas las uñas; procura bañarte diario y usar siempre ropa limpia; lávate los dientes tres veces al día y ten limpio y peinado tu cabello.

Visita el médico: Las pruebas de rutina son fundamentales porque ayudan a identificar enfermedades oportunamente o cuando nuestro cuerpo necesita un poco de refuerzo para que no se manifieste.

Educación sobre hábitos saludables y vacunación

La educación en hábitos saludables y la vacunación son los dos pilares fundamentales de la medicina preventiva en 2025 para reducir el riesgo de enfermedades transmisibles y crónicas.


1. Educación en Hábitos Saludables

Adoptar rutinas diarias mejora el bienestar físico, mental y social. Los expertos recomiendan centrarse en:

Alimentación Equilibrada: Consumir al menos 400g diarios de frutas y verduras variadas.

Actividad Física: Realizar ejercicio regular para prevenir enfermedades cardiovasculares y mantener la independencia funcional.

Bienestar Mental: En 2025, se enfatiza el control del estrés mediante mindfulness, sueño reparador y vínculos sociales fuertes.

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

Evitar Tóxicos: Eliminar el consumo de tabaco y alcohol; se estima que el 50% de las muertes por cáncer se deben a estos factores modificables.

2. Importancia de la Vacunación

La vacunación debe entenderse como un hábito de vida saludable más, similar a la dieta o el ejercicio.

Protección Colectiva: Las vacunas previenen entre 2 y 3 millones de muertes anuales a nivel global.

Solidaridad: Es un acto que protege tanto al individuo como a su comunidad (inmunidad de rebaño).

Eficacia: Ha permitido reducir la mortalidad por enfermedades como el sarampión en un 74% y evitar secuelas graves de la polio.

normativas 3100 del 2019

La **Resolución 3100 de 2019** del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia define los requisitos y procedimientos para la **inscripción y habilitación de prestadores y servicios de salud**, estableciendo estándares mínimos obligatorios para garantizar la seguridad del paciente, derogando normas anteriores como la Resolución 2003 de 2014 y detallando condiciones en áreas como talento humano, dotación, procesos prioritarios e infraestructura. Esta norma es fundamental para que clínicas, hospitales, profesionales independientes y transporte asistencial puedan operar legalmente en el país, enfocándose en la calidad y la gestión del riesgo.

Aspectos Clave de la Resolución 3100 de 2019:

Objeto: Establecer condiciones para la inscripción de prestadores (IPS, profesionales, etc.) y habilitación de servicios de salud.

Ámbito: Aplica a toda Colombia, incluyendo ambulancias, transporte fluvial y marítimo.

Estándares: Define requisitos mínimos en áreas como:

Talento Humano: Capacitación y funciones.

Infraestructura: Condiciones de localización y construcción.

Dotación: Equipos, dispositivos e insumos (ej. carro de paro).

Procesos Prioritarios: Gestión de riesgos y atención secuencial al paciente.

Historia Clínica y Registros: Manejo y entrega.

REPS (Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud): Plataforma donde se realiza la inscripción y validación de la información por parte de las Secretarías de Salud.

Obligatoriedad: Es un requisito indispensable para funcionar, con autoevaluaciones periódicas.

Modificaciones: Ha tenido ajustes para aclarar trámites y requisitos, como la gestión de historias clínicas al cierre o cambios de razón social.

En resumen, si trabajas o diriges una entidad de salud en Colombia, la Resolución 3100 de 2019 es la normativa central que dicta cómo debes operar y qué condiciones debes cumplir para brindar servicios de forma segura y legal.

Resolución 0256 de 2016

La **Resolución 0256 de 2016** del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia establece el **Sistema de Información para la Calidad (SIC)**, definiendo indicadores clave y procedimientos para el monitoreo y mejora de la calidad en la atención en salud, derogando la Resolución 1446 de 2006, y busca dar transparencia y herramientas para la libre elección de usuarios y prestadores dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Esta norma es crucial para evaluar el desempeño de EPS, IPS y otros actores del sector, quienes deben reportar datos a través del Sistema Integral de Información de la Protección Social (SISPRO).

Objetivos Principales:

Monitorear la Calidad: Evaluar el desempeño de los agentes del SGSSS mediante indicadores específicos.

Informar a los Ciudadanos: Proveer información objetiva para que los usuarios puedan ejercer su derecho a la libre elección de servicios de salud.

Fomentar la Mejora: Impulsar la implementación de estrategias para mejorar los resultados en salud.

Por último, se hace entrega de reconocimientos a los representantes de alianza de usuarios por su colaboración durante todo el proceso.

PLAN REFERENTE A:

PROCESOS-REUNION- ACTA COMITÉ. COMPROMISOS

ITEM	QUE	COMO	QUIEN	FECHA LIMITE
1	Continuar con el análisis de las inquietudes sobre la prestación de los servicios y seguimiento a los derechos y deberes de los usuarios	En reuniones de comité	Alianza de usuarios	Mensual
2	Seguimiento oportuno a la gestión de PRQS	Mensual	Trabajo social	Mensual
3	Seguimiento oportuno a las encuestas de satisfacción del usuario	Mensual	Trabajo social	Mensual

4	Seguimiento a las charlas educativas de los usuarios por parte de diferentes profesionales	mensual	Personal administrativo y asistencial	Mensual
---	--	---------	---------------------------------------	---------

Próxima reunión 30 enero 2026, en la oficina de SIAU hora: 02:30 pm

ANEXOS

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

ACTA N°	05	
COMITÉ	ALIANZA DE USUARIOS	
FECHA	03 /12/2025	
HORA DE INCIO	3:00 PM	
HORA FIN	4:00PM	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	
KELLY PALMEZANO	PRESIDENTE	
YARIS DELUQUE	VICEPRESIDENTE	
YOLCI AGRESOTT	TESORERO	
LORENA DELUQUE	SECRETARIO	
YEDELMIS RODRIGUEZ	FISCAL	
GISLAINE EPIAYU	CORD SIAU	

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del quórum
2. Instalación.
3. Apertura por parte de la coordinadora SIAU
4. Actividades y socialización de prevención de enfermedades.
5. Educación sobre hábitos saludables y vacunación.
6. Explicación de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016.

DESARROLLO DE LA AGENDA

en el municipio de Riohacha, siendo las 3:00 pm del 03 de diciembre del 2025, se reunieron en las instalaciones de la ipsi, la coordinadora SIAU y los miembros del comité de alianza de usuarios, con el fin de llevar a cabo la cuarta reunión de alianza de usuarios para socializar los temas de prevención de enfermedades, educación sobre hábitos saludables y vacunación, así como la socialización de las normativas actuales, Como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016.

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

de los cinco integrantes asistieron tres, 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, dando el cumplimiento y ejerciendo el derecho consagrado en artículo 156 de la ley 100 de 1993 la cual señala que los afiliados al sistema general de seguridad social en salud podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud – eps y las instituciones prestadoras de servicios de salud – ips.

Se da inicio a la socialización sobre la prevención de enfermedades se logra mediante un conjunto de prácticas que incluyen mantener una buena higiene personal, adoptar un estilo de vida saludable (dieta equilibrada, ejercicio, descanso y no fumar), recibir las vacunas recomendadas, y no abusar de antibióticos.

También abarca la detección temprana mediante chequeos médicos regulares y el tratamiento oportuno una vez que una enfermedad se ha detectado, las medidas de prevención dependen de un estilo de vida saludable,

- **Actividad física:** Realiza al menos 60 minutos de actividad física al día, como caminar, nadar o bailar.
- **Alimentación:** Sigue una dieta equilibrada rica en frutas y verduras, y limita el consumo de alimentos con alto contenido de azúcar, sal y grasas.
- **Hidratación:** Bebe agua regularmente a lo largo del día.
- **Descanso:** Duerme lo suficiente para fortalecer tu sistema inmune.
- **Evita el tabaco:** No fumar y limitar el consumo de alcohol son cruciales para prevenir enfermedades crónicas.

la higiene personal es importante por eso debes de realizar un:

- **Lavado de manos:** Lávate las manos con agua y jabón frecuentemente, especialmente antes de comer, después de ir al baño o toser/estornudar.
- **Higiene bucal:** Cepíllate los dientes dos veces al día con pasta dental con flúor y usa hilo dental regularmente.
- **Cuidado al toser o estornudar:** Cubre tu nariz y boca con un pañuelo desechable o el codo.

La atención medica es importante como medida de prevención por eso importante tener en cuenta:

- **Vacunación:** Mantén tu cartilla de vacunación al día y obtén las vacunas recomendadas.
- **Chequeos regulares:** Acude a controles médicos periódicos, ya que la detección temprana y el tratamiento oportuno son fundamentales,
- **Uso de antibióticos:** Usa los antibióticos únicamente cuando un médico te los recete, toma la dosis completa y no los compartas.
- **Evita el contacto:** Mantén una distancia prudente con personas que estén enfermas.
- **Quédate en casa si estás enfermo:** Si te sientes mal, quédate en casa para evitar contagiar a otros.

Seguidamente se realiza la socialización sobre la principal diferencia es que la Resolución 3100 de 2019 establece los procedimientos y condiciones para la habilitación de servicios de salud en

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



Colombia, regulando la inscripción de prestadores y los requisitos de calidad, seguridad y equidad. Por otro lado, la Resolución 0256 de 2016 se enfoca en el monitoreo de la calidad en salud, buscando fomentar la mejora continua a través de la publicación de indicadores y lineamientos técnicos, y aplica a diferentes actores del sistema.

Resolución 3100 de 2019

- **Objetivo:** Definir los procedimientos para la inscripción de prestadores y la habilitación de servicios de salud en Colombia.
- **Enfoque:** Regula las condiciones mínimas de calidad, seguridad y equidad que deben cumplir las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y los profesionales independientes.
- **Alcance:** Establece los estándares en infraestructura, talento humano, equipamiento y gestión de procesos para la prestación de servicios de salud.
- **Norma principal:** Es el marco regulatorio del [Sistema Único de Habilitación](#).

Resolución 0256 de 2016

- **Objetivo:** Establecer el monitoreo de la calidad en salud.
- **Enfoque:** Fomentar la mejora de la calidad en salud mediante la gestión de la información, el seguimiento de indicadores y la implementación de estrategias de mejoramiento.
- **Alcance:** Se dirige a los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo entidades administradoras de planes de beneficios, entidades territoriales de salud, y prestadores de servicios.
- **Norma principal:** Busca suministrar información para la toma de decisiones, el ejercicio de la libre elección por parte de los ciudadanos y la medición del desempeño.

Se da por terminada la socialización, agradeciendo a los asistentes por su compromiso a la asistencia continua de las reuniones de la alianza.

- Seguimiento de compromisos anteriores

Compromiso	Cumple	No cumple	Observaciones
Los miembros de la alianza de usuarios tienen el compromiso y el derecho de velar por el bienestar de su familia, el de la sociedad y de más usuarios que hagan parte de la IPSI.	SI	-	

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025

Velar para que la IPSI siga brindando un servicio humanizado, con calidad y Oportunidad a los usuarios.

SI

-

Asistir oportunamente a las reuniones de la junta de alianza de usuarios.

SI

-

PLANES DE ACCIÓN

RESPONSABLE

FECHA

- Promocionar el autocuidado y el manejo de las enfermedades comunes.
- Promover la importancia de la salud mental.
- Promocionar la importancia de ejercer el derecho a la participación ciudadana en salud.

Alianza de usuarios- cord SIAU.

periódicamente

CONCLUSION

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

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	CARGO / DEPENDENCIA	FIRMA
KELLY PALMEZANO	PRESIDENTE	<i>Kelly Palmezano Ganga</i>
YARIS DELUQUE	VICEPRESIDENTE	<i>Yaris Deluque P</i>
YOLCI AGRESOTT	TESORERO	<i>Yolci Agresott</i>
LORENA DELUQUE	SECRETARIO	
YEDELMIS RODRIGUEZ	FISCAL	
GISLAINE EPIAYU	CORD SIAU	<i>Gislaine Epiayu Rivera</i>

	FECHA	HORA	LUGAR
PRÓXIMA REUNIÓN	23-02-2026	3:00PM	IPSI KOTTUSHI SAO ANA

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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 004

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 20/03/2025



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

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 19/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

COMITÉ ADMINISTRATIVO DE GESTIÓN DE ETICA

ACTA N°8

FECHA	29/12/2025	
HORA DE INICIO	09:00 AM	
HORA FIN	10:00 AM	
TIPO DE REUNION	ORDINARIA (X)	EXTRAORDINARIA ()
ASISTENTES OBLIGATORIOS		
JORGE ENRIQUE GALÍZ ZUÑIGA	PRESIDENTE	
GERARDO FERNANDEZ OROZCO	SECRETARIO	
LEONARDO CUELLO ALVAREZ	TESORERO	
MELIDA OROZCO BERMUDEZ	VICEPRESIDENTE	
ZUNILDA CELEDÓN DE CARRILLO	FISCAL	
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 la explicación de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016.

• LOCALIZACION DEL TEMA ACTA DE PARTICIPACION COORDINACION SIAU COMITÉ ALIANZA DE USUARIOS Implicación es para los usuarios y la IPS. con lo establecido en la resolución 005 de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, correspondiente a la reunión de comité programa del mes de SEPTIEMBRE del 2025. Se aprueba el quórum con la mitad más uno de los integrantes del comité.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
ORNELA CANALES	ANGELA SOTO	CARMEN COTES
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Auditor Interno	División de Calidad	Representante Legal
Fecha: 10 septiembre 2023	Fecha:19 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023

En el municipio de San Juan, La Guajira, a los 29 días del mes de AGOSTO de 2025, en la IPSI KOTTUSHI SAO ANA>A, toma la palabra Mayerlis Barros coordinadora SIAU, quien da inicio a la reunión de apertura, se realiza lectura del acta anterior y seguimiento de compromisos definidos, como son:

- Compromisos de acta reunión anterior

Hallazgo	Cumplido	No cumplido	Observaciones
Continuar haciendo seguimiento a la gestión de quejas realizadas.	Si		
Charlas educativas en sala de espera sobre deberes y derechos a los usuarios.	Si		
Realizar plan de mejora de PQRS, cuando aplica.	Si		
Apertura de buzón de sugerencias, 2 veces por semana martes y viernes	Si		

Durante el mes evaluado se trato de resaltar a los usuarios la importancia y trato que la IPS les brinda y la importancia de ellos para nosotros con el fin de manejar un trato cálido y veraz durante su atención.

A continuación, presento los temas tratados:

- RESPONSABILIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad en los asuntos públicos y privados, la cortesía es en la vida privada lo que el protocolo es en la vida empresarial, comprende tres etapas:

▪ Apertura

Su objeto es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la institución, dar la bienvenida o contestación. De tal forma que el usuario se sienta importante, reconocido como persona digna de respeto, confianza para ser escuchado por el servidor quien lo orienta en el problema planteado o le brindara el servicio que solicita.

▪ Análisis y comprensión

Es el momento en que usted escucha, facilita el espacio para que el usuario se desahogue permitiendo la descarga efectiva, observe de manera discreta, para recibir el mayor número de detalles que permita un adecuado manejo de la situación inicial, reciba la expresión de las necesidades de la solicitud o petición. Enfoque limitando los puntos básicos del asunto, detalle las personas involucradas, delimite

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 10 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023	Fecha: 19 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: 19/09/2023

el tiempo y espacio y mantenga la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formule.

▪ Intervención y solución

Para intervenir en un problema hay que tener en cuenta el rol. Posición o función. Determinar sobre las personas involucradas que les interese y cuáles son sus propiedades, promover la solución de conflictos, lo cual consiste en buscar el punto en que ambas partes sientan un cambio favorable y satisfactorio, concertar las condiciones para que se hagan responsables de la solución del conflicto.

Por consiguiente, indicando que la información es obtenida a partir del análisis, permitirá medir la satisfacción y percepción que tienen nuestros afiliados acerca de la calidad de los servicios que brinda la red prestadora Ips KOTTUSHI Sao Ana>a; utilizando esta información como fuente principal la apertura de buzón de PQRS, la cual direcciona acciones para favorecer la toma de decisiones e implementación de planes de mejoramiento desde los diferentes procesos, monitoreando el impacto según y gestión de respuesta.

TIPO DE SOLICITUD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	OBSERVACIONES	Gestiones
PETICION	0	0	0	0	No se registra	No se registra
QUEJA	0	0	0	0	No se registra	No se registra
RECLAMO	0	0	0	0	No se registra	No se registra
SUGERENCIA	0	0	0	0	No se registra	No se registra
FELICITACIONES	0	0	0	0	No se registra	No se registra

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

A cohorte del mes de agosto se aplicaron 106 encuestas de satisfacción a los usuarios que consultaron la IPSI, y en general se evidencian buenos indicadores en relación a la información suministrada por los usuarios de manera general.

SEGURIDAD SOCIAL	#	%
FAMILIAR COLOMBIA	0	0%
NUEVA EPS	100	100%
CAJACOPI EPS	0	0%
DUSAKAWI EPSI	0	0%

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 10 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023	Fecha: 19 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: 19/09/2023



VIGILADO
Supersalud

IPS Indígena
Kottushi S.A.
Nit. 900.79

FOMAG	0	0%
ANAS WAYUU	0	0%
OTRO	0	0%
TOTAL	100	100%
¿Conoce usted los derechos y deberes que tiene como usuario?		
	#	%
SI	95	90%
NO	11	10%
TOTAL	106	100%
¿Considera usted que ha recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI?		
	#	%
SI	106	100%
NO		0%
TOTAL	106	100%
¿El profesional le dio explicaciones e información durante su tratamiento?		
	#	%
SI	105	99%
NO	1	1%
TOTAL	106	100%
¿Califique el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI?		
	#	%
EXCELENTE	88	83%
BUENO	16	15%
REGULAR	2	2%
DEFICIENTE		0%
TOTAL	106	100%
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPSI?		
	#	%
MUY BUENA	79	74%
BUENA	25	23%
REGULAR	3	3%

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 10 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023

FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

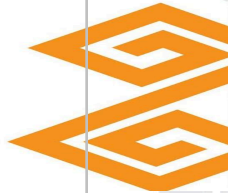
PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

Fecha: 19/09/2023

IPS Indígena
Kottushi São
Ana
Nit. 900.794

Rionacha: Calle 15 No. 7 - 93 Tel. 7292461
Manaua: Calle 6 No. 4-42 Tel. 7178399
Maicao: Calle 15 No. 26-62 Tel. 7252267

Cel. 318
ipsikottushi
www.ipsikottushi.com



MALA		0%
MUY MALA		0%
TOTAL	107	100%
¿Califique el tiempo de espera para ser atendido?	#	%
EXCELENTE	60	54%
BUENO	30	33%
REGULAR	10	13%
DEFICIENTE		0%
TOTAL	100	100%
¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	#	%
DEFINITIVAMENTE SI	96	89%
PROBABLEMENTE SI	14	11%
DEFINITIVAMENTE NO		0%
PROBABLEMENTE NO		0%
TOTAL	106	100%
¿Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios?	#	%
SI	100	100%
NO		0%
TOTAL	100	100%

PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Continuar haciendo seguimiento a la gestión de quejas realizadas.	Líder SIAU	Enero 2026
Charlas educativas en sala de espera a los usuarios.	Líder SIAU	Enero 2026
Realizar plan de mejora de PQRS.	Líder SIAU	Enero 2026
Apertura de buzón de sugerencias, 2 veces por semana martes y viernes.	Líder SIAU	Enero 2026

CONCLUSION

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



FORMATO ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN

Código: GCM-PSP-FR-002

Versión: 02

Fecha: 19/09/2023

MACROPROCESO: ESTRATEGICO

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

IPS Indígena
Kottushi Sao ana
Nit. 900.794.134-1

Riohacha: Calle 15 No. 7 - 93 Tel. 7292461
Manaure: Calle 6 No. 4-42 Tel. 7178399
Maicao: Calle 15 No. 26-62 Tel. 7252267

Cel. 318 312 5400
ipsikottushi@hotmail.com
www.ipsikottushi.com



LISTADO DE ASISTENCIA							DESCRIPCIÓN
							CÓDIGO: GEI-SAL-FR-002
							Fecha: 12/07/2024
							Versión: 02
DEPARTAMENTO:	LA GUAJIRA	MUNICIPIO:	San Juan	FECHA:	29/12/2025		
TEMA	explicación normativa- Resolución 3100 de 2019						
LUGAR	Cerin Sede						
RESPONSABLE	Elisandra Pinto						
Nº	CEDULA	NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD Y/O COMUNIDAD	CARGO Y/O PAPEL IPSI Y/O COMUNIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA O HUELLA
1	11291365	Elisandra Pinto	Cerin.	Coordinadora	315047058	elisandra.pinto@ipsi.com	Elisandra
2	84103321	Leonardo Cuello		Tesorero	315716041	leocuello@ipsi.com	Leonardo
3	5163526	Gerardo FERNANDEZ			323563886		Gerardo
4	56073835	Helida Orozco B.			3106360944		Helida
5	84103321	Jorge Enrique Bolívar	Cerin	Presidente	7008470047	gibolivar@ipsi.com	Jorge
6	2300744	Alvaro Canullo C.		Asesal	3007266910	alvarocanullo@ipsi.com	Alvaro
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditor Interno	Cargo: División de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 10 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023	Fecha: 19 septiembre 2023



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	30/12/2025	HORA INICIO	10:00	HORA FIN	10:45
MUNICIPIO	Riohacha	LUGAR O SEDE:	CERIN Torrenova- Riohacha/ modalidad virtual		
RESPONSABLE:	Elvia Bettin Rivera		CARGO	Coordinador de sede-SIAU	
TEMA A TRATAR	Socialización informe de satisfacción del mes inmediatamente anterior- relación contractual con las EPS, cierre general del año				
OBJETIVO	Socializar cambios importantes en la contratación con algunas aseguradoras Dar a conocer informe de satisfacción del mes de noviembre. Generalidades de la PPS. Cierre general del año- balance				
DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD					
<p>Se da inicio a la reunión de alianza de usuarios programada de acuerdo a cronograma de la misma siendo las 10:13 am del 30 de diciembre de 2025 bajo la modalidad VIRTUAL.</p> <p>Se inicia verificando asistencia y quorum.</p> <p>Continuamos con la socialización del informe de satisfacción correspondiente al mes de noviembre de 2025 con los siguientes datos:</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

Gráfica 1. Muestra de usuarios encuestados según el sexo

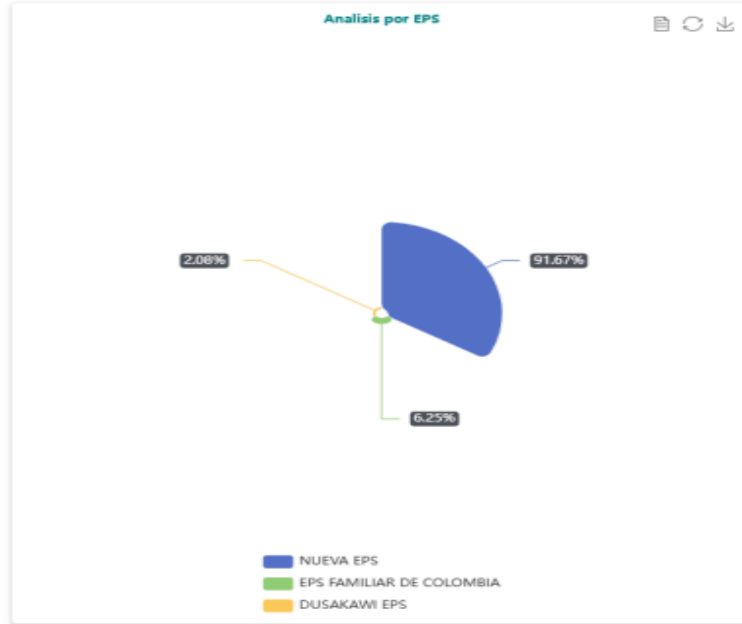


Análisis: La mayoría de los usuarios que participaron en la encuesta son mujeres. Esto sugiere que las mujeres hacen un mayor uso de los servicios de salud o están más dispuestas a responder encuestas sobre la atención recibida.

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

Grafica 2. Muestra de usuarios encuestados según EPS

Análisis por EPS



Análisis: 92% del total de encuestados corresponde a usuarios afiliados a Nueva EPS, seguido de un 6% que corresponde a Familia de Colombia y un 2% Dusakawi EPS.

Tabla 3. Muestra de usuarios encuestados según servicio de atención

¿LA ATENCIÓN FUE RECIBIDA EN?

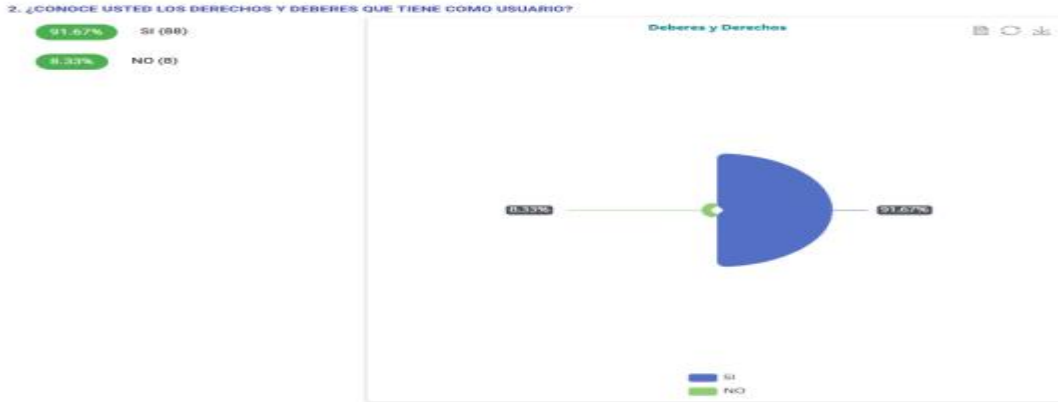


Fuente: Formato de tabulación de encuesta de Satisfacción aplicadas usuarios atendidos en IPSI KOTTUSHI SAO ANA > A.

Análisis: Muestra de usuarios encuestados según servicio de atención en la IPS: Como muestras representativas, se observa para el servicio de SIAU un 30%, seguido de un 26% para el servicio de medicina interna, un 10% para usuarios del servicio de psiquiatría y en menor proporción especialidades como dermatología, cirugía general, endodoncia, rehabilitación oral, etc.

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 3. Usuarios que conocen los deberes y derechos



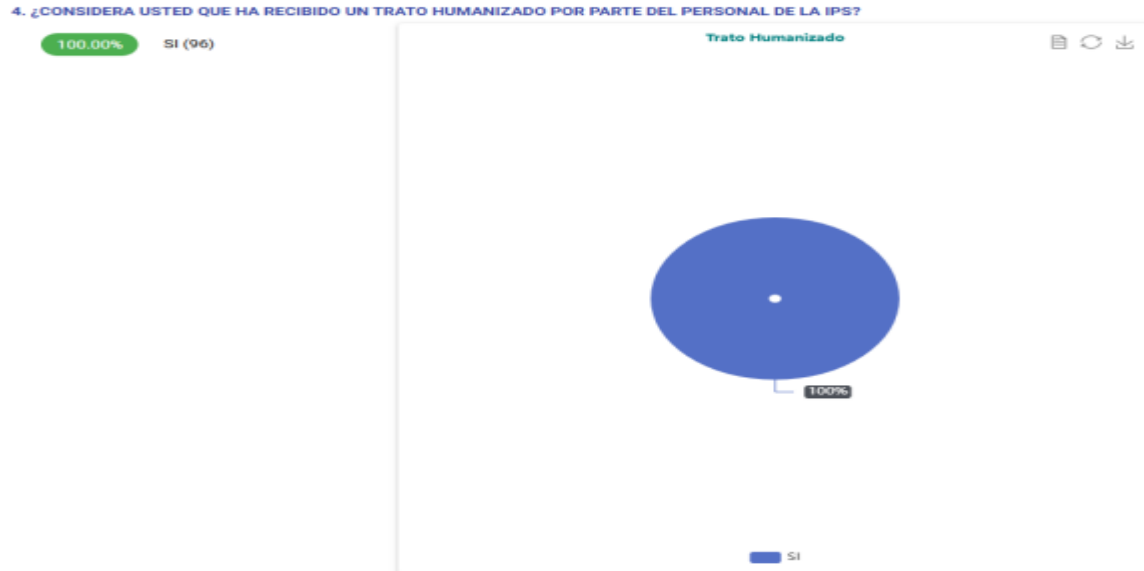
Análisis: 92% de los encuestados conoce sus derechos y deberes. 8% manifiesta desconocer derechos y deberes como afiliados al SGSSS.

Interpretación: El 92% de total de los encuestados manifiesta que conoce sus derechos y deberes como afiliados al SGSSS en Colombia; sin embargo, un porcentaje representativo 8%, indica NO conocer sus derechos y deberes, lo que nos indica se debe fortalecer la socialización de los mismos en la IPSI.

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

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 consideran haber recibido un trato humanizado por parte del personal de la IPSI vigencia 2025



Análisis: 100% de los encuestado manifiesta haber recibido trato humanizado en su proceso de atención.

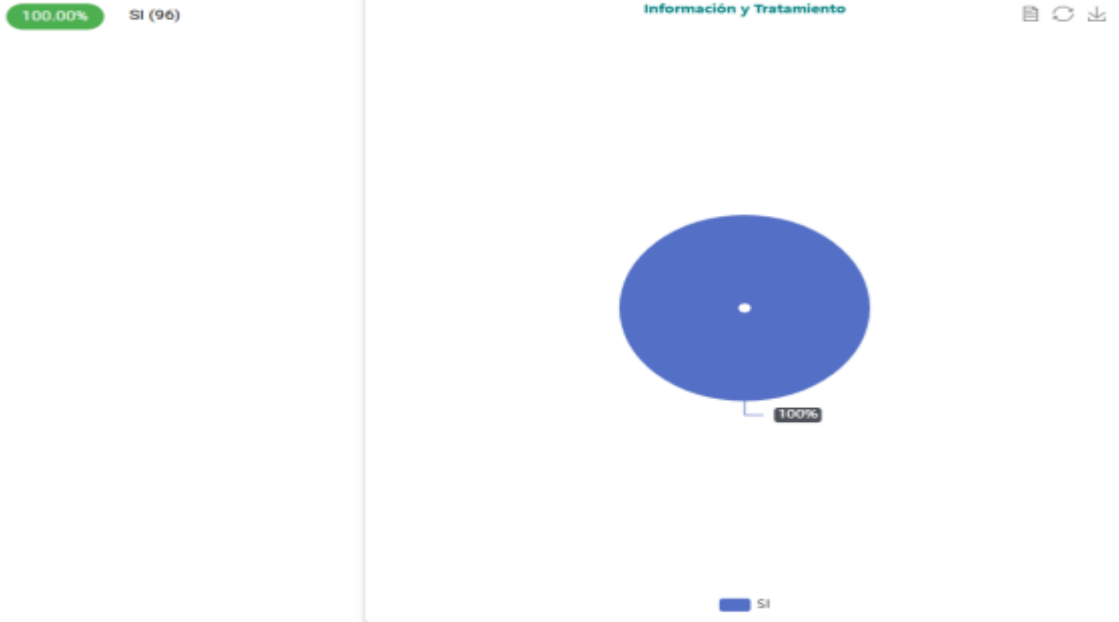
Interpretación: El 100% de los encuestados coincide en afirmar que recibió trato humanizado en su proceso de admisión de acuerdo a la atención recibida en nuestras instalaciones.

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

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

3. ¿EL PROFESIONAL LE DIO EXPLICACIÓN E INFORMACIÓN DURANTE SU TRATAMIENTO?



Análisis: 100% de los encuestado manifiesta haber información y explicación durante su atención en la IPSI.

Interpretación: El 100% de los encuestados coinciden en afirmar que recibió información y explicaciones acorde a su patología y diagnóstico por parte del médico tratante.

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

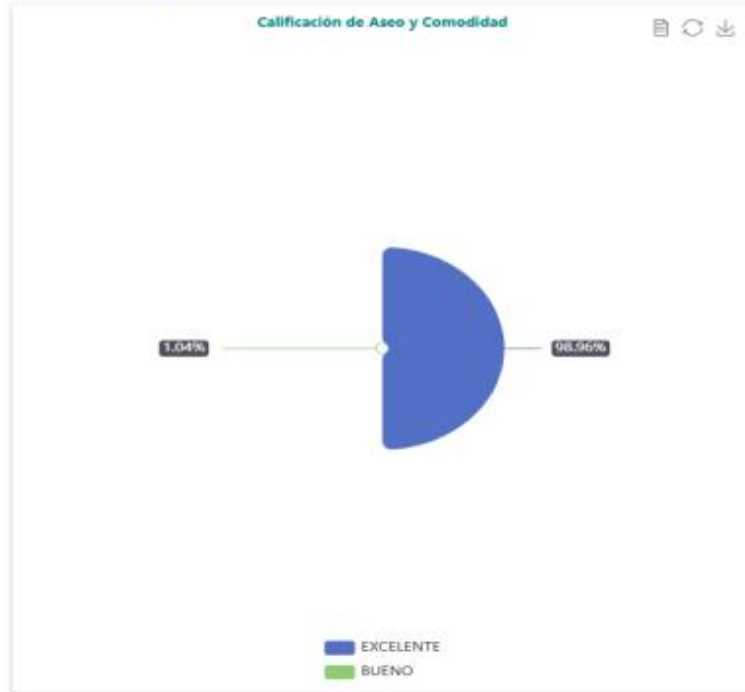
Elaborado por: ORNELA CANALES	Revisado por: ANGELA SOTO	Aprobado por: CARMEN COTES
Cargo: Auditora de Calidad Interna	Cargo: Dirección de Calidad	Cargo: Representante Legal
Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025	Fecha: 11 abril 2025

Gráfico 6. Usuarios que Califican el aseo y comodidad de las instalaciones de la IPSI vigencia 2025

5. CALIFIQUE EL ASEO Y COMODIDAD DE LAS INSTALACIONES DE LA IPS

98.96% EXCELENTE (95)

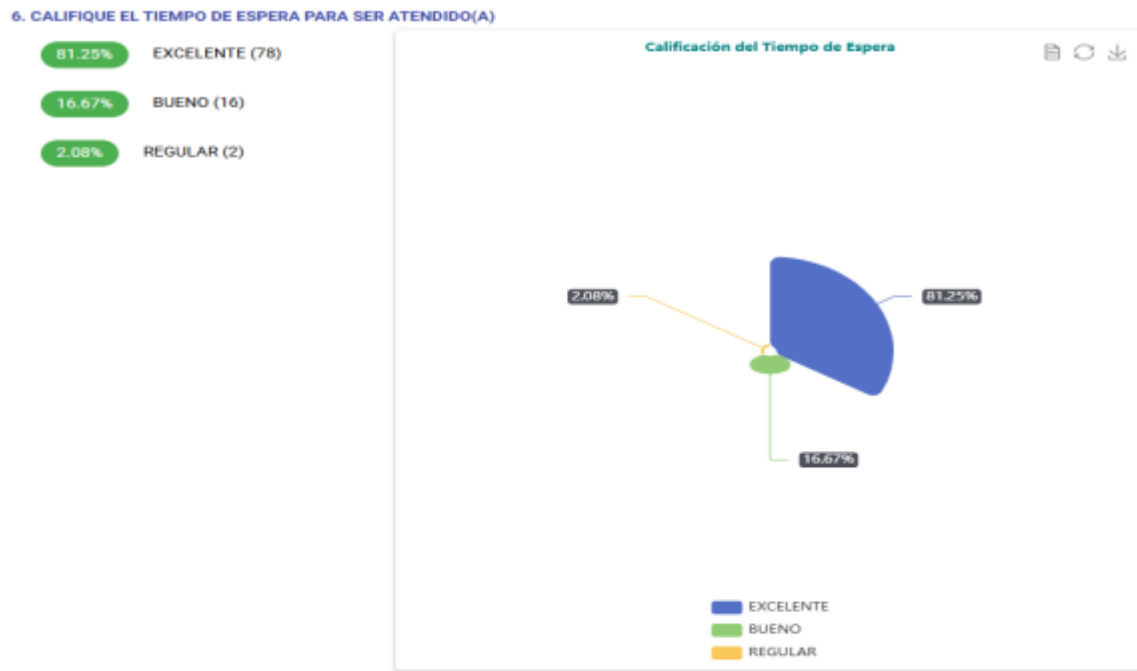
1.04% BUENO (1)



Análisis: 99% de los encuestado considera que el aseo y la comodidad de las instalaciones es excelente. 1% lo clasifica como bueno.

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

Gráfico 7. Usuarios que Califican el tiempo de espera para ser atendido en la IPSI vigencia 2025



Análisis: 81% de los encuestado considera que el tiempo de espera fue excelente. 17% lo clasifica como bueno y un 2% lo clasifica como regular.

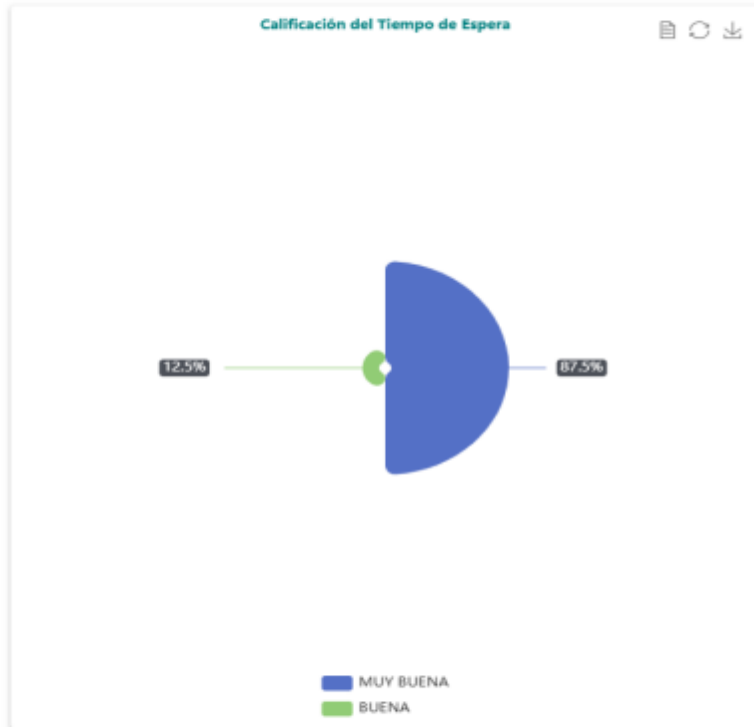
Interpretación: El 81% de los encuestados coincide en afirmar que el tiempo de espera para ser atendido por los profesionales en salud fue excelente, seguido de un 17% que lo clasifica como bueno. Por su parte, un 2% considera que su tiempo de espera fue regular, lo que sugiere evaluación y aplicación de planes de mejora.

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

7. ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?

87.50% MUY BUENA (84)
12.50% BUENA (12)



Análisis: 87% de los encuestados considera que su experiencia global ha sido excelente. 13% la clasifica como buena.

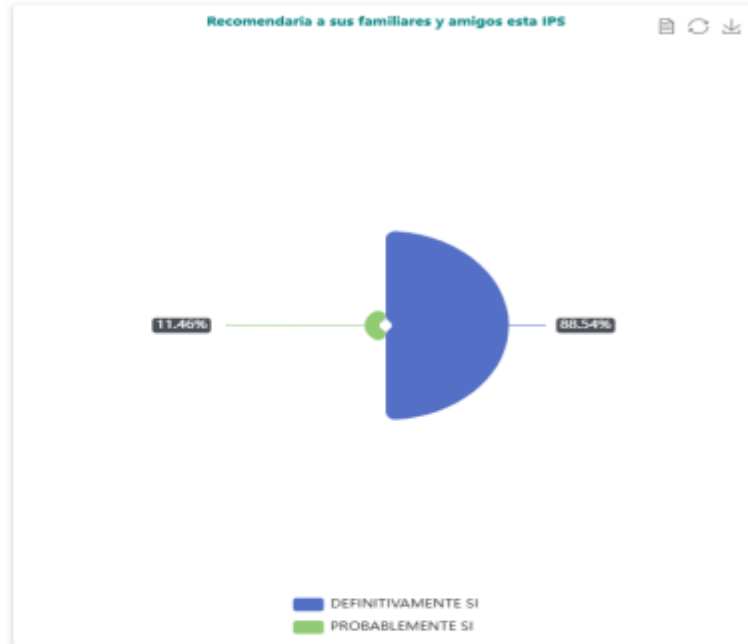
Interpretación: El 87% de los encuestados coincide en afirmar que su experiencia global respecto a los servicios recibidos en nuestra IPSI ha sido excelente, así mismo, el 13% la clasifica como buena, lo que indica atención enfocada al cumplimiento de altos estándares de calidad.

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

8. ¿RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGO ESTA IPS?

88.54% DEFINITIVAMENTE SI (85)
11.46% PROBABLEMENTE SI (11)



Análisis: 88% de los encuestados indica que definitivamente si recomendarían a familiares y amigos nuestros servicios y el 12% restante considera que probablemente sí.

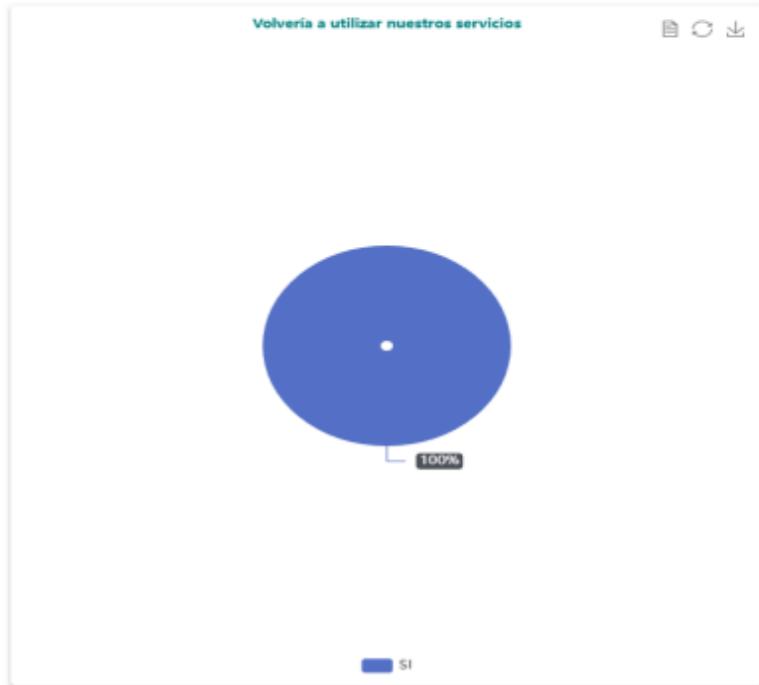
Interpretación: El 88% de los encuestados indica que definitivamente si recomendarían a familiares y amigos los servicios ofertados por la IPSI. El 12% restante considera que probablemente si los recomendaría, lo que nos indica un porcentaje positivo de la percepción de nuestros usuarios posterior a la prestación del servicio

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 10. Usuarios que indican que, Si lo requiriera, utilizaría nuevamente nuestros servicios de la IPSI vigencia 2025

9. ¿VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS?

100.00% SI (96)



Análisis: 100% de los encuestados considera que si utilizaría nuestros servicios nuevamente.

Interpretación: El 100% de los encuestados coincide en afirmar que SI utilizarían nuevamente nuestros servicios de salud si así lo requirieran lo que indica impacto positivo en nuestros usuarios en relación a los servicios brindados a la población.

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

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

Se socializan generalidades de encuestas del informe de PQRSF para el mes de noviembre y diciembre

Continuamos con la socialización de cambios importantes en la contratación especialmente con Nueva EPS, para lo cual se indican algunos servicios que actualmente requieren autorización directamente en oficinas para efectuar la prestación del mismo.

Se socializan generalidades del proceso de atención y prestación de servicios que, de la IPS, puntualmente la sede CERIN Torrenova como balance general del ultimo semestre de 2025 el cual es POSITIVO de acuerdo al nivel de satisfacción que se logró determinar a través de las encuestas, cumplimiento de la normativa vigente, etc.

Se abre espacio para ronda de preguntas e inquietudes

Se socializan horarios de atención para el próximo año

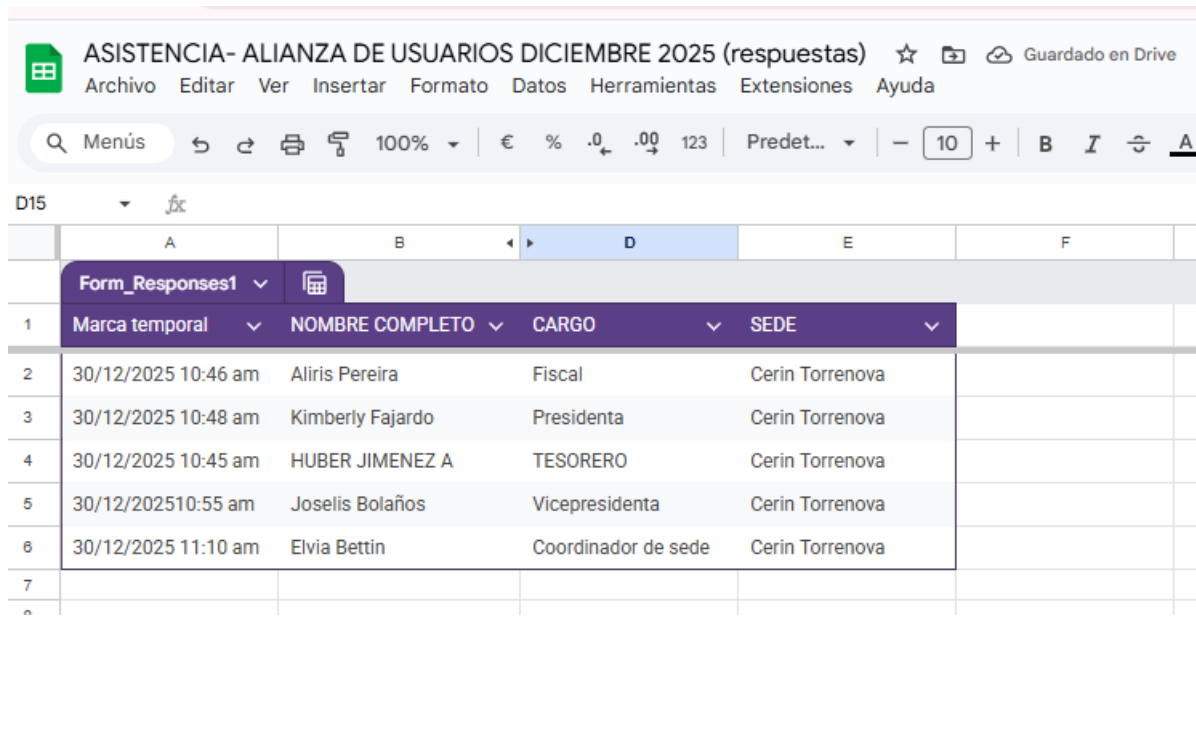
Se envía LINK para confirmar asistencia

Se recuerda la importancia de la participación activa de todas las reuniones de alianza de usuarios de la sede.

Se da por terminada la sesión

ANEXOS

1. Copia listada de firmas de los asistentes a la capacitación
2. Foto de reunión virtual



Form_Responses1				
1	Marca temporal	NOMBRE COMPLETO	CARGO	SEDE
2	30/12/2025 10:46 am	Aliris Pereira	Fiscal	Cerin Torrenova
3	30/12/2025 10:48 am	Kimberly Fajardo	Presidenta	Cerin Torrenova
4	30/12/2025 10:45 am	HUBER JIMENEZ A	TESORERO	Cerin Torrenova
5	30/12/2025 10:55 am	Joselis Bolaños	Vicepresidenta	Cerin Torrenova
6	30/12/2025 11:10 am	Elvia Bettin	Coordinador de sede	Cerin Torrenova
7				
8				

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

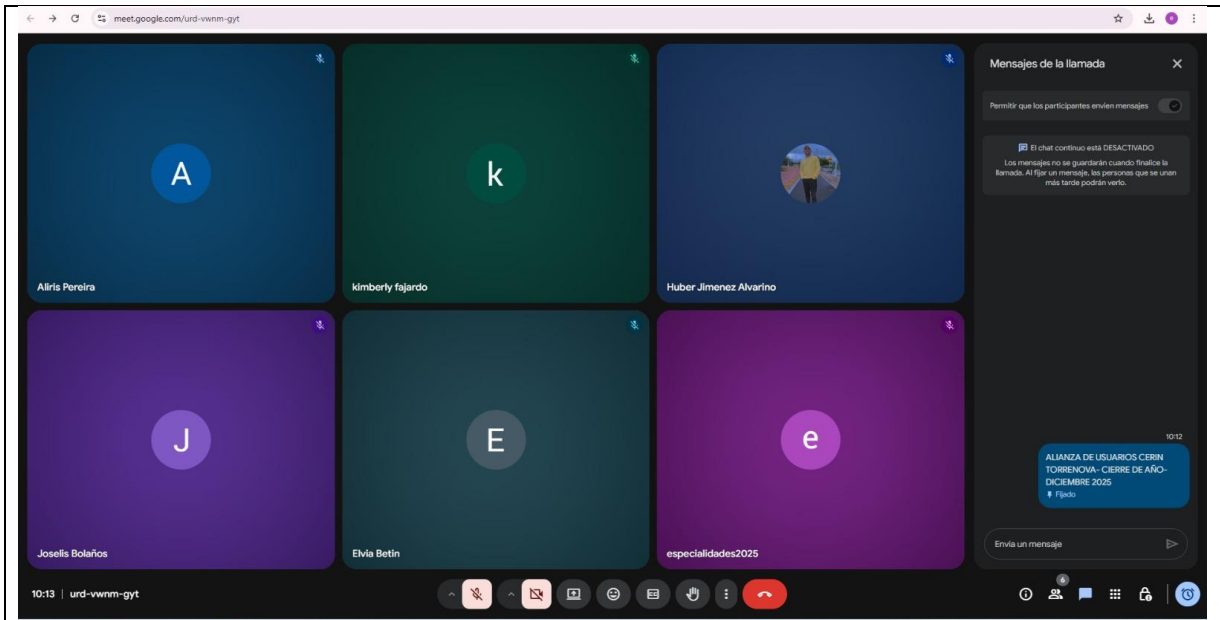


ACTA DE ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA

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

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



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

FECHA:	29/12/2025	HORA INICIO:	4:00 Am	HORA FIN:	4:30 Am
MUNICIPIO:	Villanueva	LUGAR:	IPSI KOTTUSHI SAO ANAA		
RESPONSABLE:	ELEANA PATRICIA OLIVELLA ORCINE			CARGO:	Trabajadora Social
TEMA TRATAR:	<p>A</p> <p>CIERRE ALIANZA DE USUARIOS DICIEMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicación de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016. • Implicaciones para los usuarios y la IPS 				
OBJETIVO:	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer: • Explicación de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016. • Implicaciones para los usuarios y la IPS 				

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

1. EL ORDEN DEL DÍA SE DESARROLLÓ DE LA SIGUIENTE FORMA:

- Palabra de bienvenida por parte de la Trabajadora Social
- Intervención sobre el tema tratado
- Preguntas e inquietudes
- Palabras de agradecimiento

2. PALABRAS DE BIENVENIDA POR PARTE DE LA TRABAJADORA SOCIAL.

ELEANA OLIVELLA / trabajadora social de la IPSI KOTTUSHI SAO ANA A de la sede del Municipio de Villanueva le da la bienvenida a cada uno de los usuarios dándole gracia por su asistencia.

Siendo las 4:00 de la tarde del día 29 de diciembre del presente año se realizó la reunión mensual correspondiente a la Asociación o alianza de usuarios de la IPS KOTTUSHI SAO ANA a sede CERIN, donde se trataron temas de interés, como son: Explicación de normativas actuales, como la Resolución 3100 de 2019 o la Resolución 0256 de 2016, Implicaciones para los usuarios de la IPS. Y para dar cierre de actividades y entregas de anchetas navideñas.

La Resolución 3100 de 2019 es una normativa colombiana que regula la inscripción y habilitación de los prestadores de servicios de salud. A continuación, te presento los aspectos clave de esta resolución:

Objetivo y Campo de Aplicación

La resolución tiene como objetivo definir los procedimientos y condiciones para la inscripción y habilitación de los prestadores de servicios de salud, y aplica a:

- Instituciones prestadoras de servicios de salud
- Profesionales independientes de salud
- Servicios de transporte especial de pacientes
- Entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud

Condiciones de Habilitación

Los prestadores de servicios de salud deben cumplir las siguientes condiciones:

- Capacidad Técnico-Administrativa: contar con la estructura y recursos necesarios para prestar servicios de salud de calidad
- Suficiencia Patrimonial y Financiera: tener la capacidad financiera para mantener la prestación de servicios de salud
- Capacidad Tecnológica y Científica: contar con la tecnología y conocimientos necesarios para prestar servicios de salud de calidad

Proceso de Inscripción y Habilitación

El proceso de inscripción y habilitación incluye:

- Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS)
- Autoevaluación de las condiciones de habilitación
- Declaración de cumplimiento de las condiciones de habilitación en el REPS.

La Resolución 0256 de 2016 es una normativa colombiana que establece el Sistema de Información para la Calidad en el ámbito de la salud. Su objetivo principal es mejorar la calidad de la atención sanitaria en Colombia a través de la estandarización y el monitoreo de indicadores de calidad.

¿Qué regula la Resolución 0256 de 2016?

- Establece los indicadores para el monitoreo del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.
- Define el Sistema de Información para la Calidad.
- Aplica a Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Servicios de Transporte Especial de Pacientes, Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud, Instituto Nacional de Salud y Organismo Técnico de Administración de la Cuenta de Alto Costo.

¿Quiénes deben reportar los indicadores?

- EAPB
- Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud
- Servicios de Transporte Especial de Pacientes
- Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud
- Instituto Nacional de Salud
- Organismo Técnico de Administración de la Cuenta de Alto Costo.

Luego se pasa a agradecerles por su asistencia a la entidad durante todo el año, y se entregan anchetas navideñas.

3.PREGUNTAS E INQUIETUDES:

Los usuarios participaron activamente en torno al tema y en el mismo espacio resolvieron muchas dudas se despejaron preguntas e inquietudes durante el desarrollo de la socialización.

4. PALABRAS DE AGRADECIMIENTO.

Posteriormente se le agradece a cada uno del presente y a todos los usuarios de la IPSI KOTTUSHI SAO ANAA del Municipio de Villanueva, La Guajira agradeciendo por su tiempo y espacio asimismo por la participación durante el desarrollo de la socialización.

ANEXOS







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

LISTA DE ASISTENCIA ACCIONES EDUCATIVAS INDIVIDUAL / FAMILIAR / COLECTIVA						DESCRIPCIÓN	
MACROPROCESO: MISIONAL				PROCESO: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO		Código: IAU-PCI-FR-006	
						Versión: 01	
						Fecha: 14/02/2024	
DEPARTAMENTO:	La Guajira	MUNICIPIO:	Millanueva	LUGAR:	Escuela - Liceo	FECHA:	29-12-25
TEMA:	Creación de Actividades Alianza de Usuarios Ips. Corin Villanueva						
OBJETIVO ACCIÓN EDUCATIVA:	Creación Actividades.						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	TIPO DOCUMENTO	Nº IDENTIFICACIÓN	EPS O EAPB	TELEFONO	FIRMA Y O HUELLA	
1	Yolenis Montero Quintero	CC	56098856	NEPS	3162481486	<i>[Firma]</i>	
2	Marcela Salubio Orani	CC	56.098.869	NEPS	3014471491	<i>[Firma]</i>	
3	Elmer Padilla H.	CC	56098.880	NEPS	3127783897	<i>[Firma]</i>	
4	Alexis Gonzalez	CC		NEPS		<i>[Firma]</i>	
5			5171421		317384721	<i>[Firma]</i>	
6							
7							
8							
9							
10							

LIBRE O FIRMA RESPONSABLE ACTIVIDAD:

Eleana Otrillo

CARGO:

Trabajo Social

FIRMA DEL EXPOSITOR.

Eleana