

	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>		<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>		<b>Versión: 01</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación</b>		<b>Aprobación: 18/10/2016</b>

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación	
Fecha:	21/06/2024		Hora Inicio:	2:00 p.m.		Hora Terminación:	5:00 p.m.	
Asunto:	Reunión de COMITÉ DE ETICA MEDICA							
Objetivo:	Hacer revisión y análisis de los procesos del área de SIAU, como quejas radicadas, encuestas de satisfacción, capacitaciones realizadas y lo relacionado con la Política de Participación ciudadana en salud entre otros temas.							
Responsable(s):	Adriana Barón Polania – Coordinadora de SIAU							

Convocados e Invitados			
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO – DEPENDENCIA	ASISTIO	
		SI	NO
Daniel Sapuyes	Veedor Junta directiva	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente		x
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	x	
Katerine Romero Barraza	Coord. Dptal. De Red	x	
Oscar González	Coordinador de programas y equipos extramurales	x	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	x	
Meiby Antury	Lider de apoyo terapeutico	x	
Yineth Rojas	Enfermera sede San Vicente Del Caguan		X
Lucero Montoya	Coord. Doncello		X
Juan Javier Cuellar	Enfermero sede Cartagena del Chaira		X
Edith Cuellar	Coord. afiliación y Registro	x	
Jean Marin	Coord. TICS	x	
Nidia Eugenia Ramírez	Coordinadora de programas p y d		x
Yulieth Parra	Coord. Calidad	x	
Liambrady Ortiz	Regente de Farmacia	x	
Monica Jimena Angarita	Auxiliar sede Paujil		x
Luz Dery Galindez	Líder área financiera		X
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontología	X	

AGENDA
1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de mayo
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de mayo
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

## DESARROLLO DE LA AGENDA

### Tema 1. Verificación de Quorum:

Reunión citada de manera presencial en el auditorio de Famac Ltda cumpliendo con los protocolos de bioseguridad, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a ellas, se hace llamado a lista de las personas convocadas, hay receptividad en las recomendaciones dadas se da inicio de reunión para evacuar agenda programada.

### 2. Revisión de compromisos previos.

Se solicita escucha atenta y manifestación de aportes para fortalecimiento de los procesos o novedades frente a la ejecución de los mismos, se agradece la puntualidad de los líderes y coordinadores en el envío de la información para las carteleras, se insta a los que no lo están haciendo dar cumplimiento a los compromisos ya que contribuye a dar información importante sobre nuestra entidad a los usuarios.

### 3.Revisión PQRS:

Se realiza socialización de las quejas presentada durante el mes de mayo de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Insatisfacción por cancelacion de agenda el mismo día. RTA Reasignación de cita Fecha: 13 de junio de 2024, - Hora: 2:00 pm, - Lugar: Famac Ltda. Sede Prado, - Medicina Interna y se explica al paciente que fue por incapacidad medica de la profesional

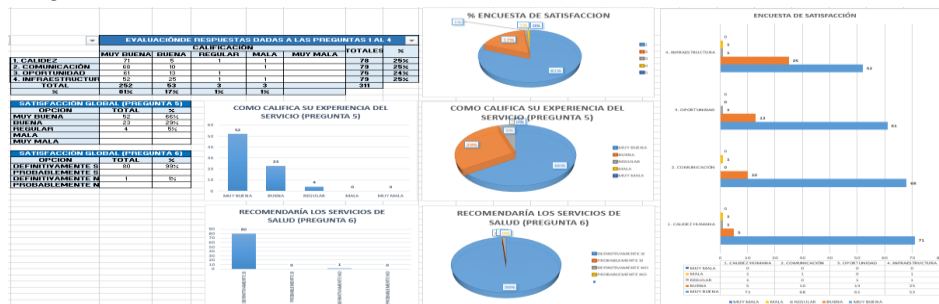
Segunda: Inconformidad por retraso en atención de la agenda del médico general. Se le informa al paciente la hora que fue agendada su cita y se le explica que a la persona que se le dio la cita se le indico la hora.

### 4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de mayo de 2024 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad telefónica, virtual o presencial, direccionadas por la auxiliar del SIAU en cada municipio.

Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intensión de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

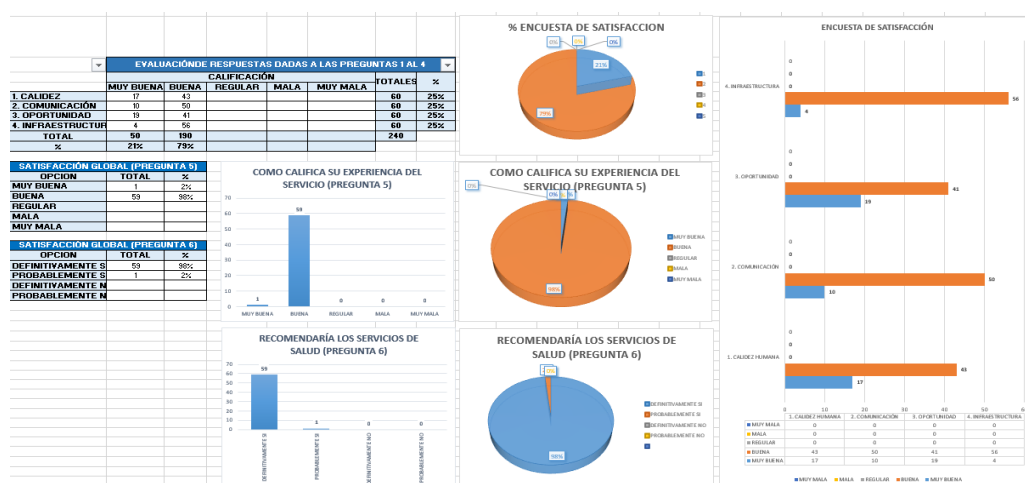
### SEDE FLORENCIA:



## ANALISIS:

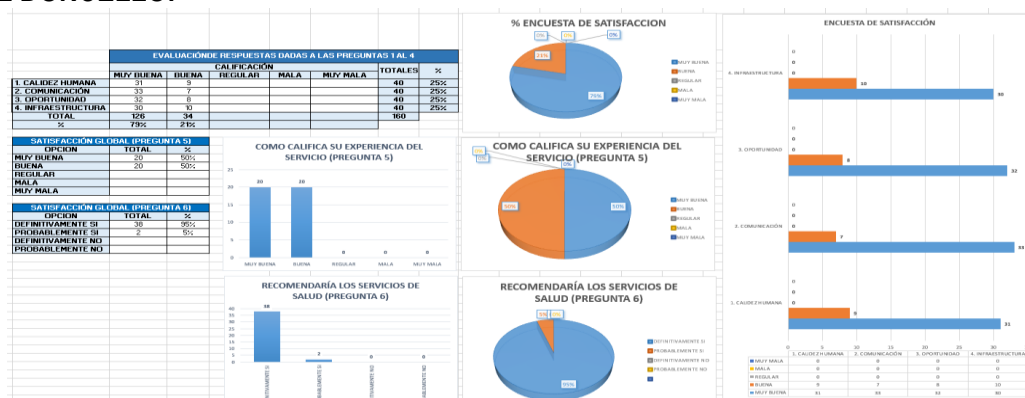
De los usuarios encuestados en la sede el 100% de ellos referenciarían los servicios a otras personas, el porcentaje ha sido una constante en lo evaluado en la sede en el año 2022 y en el año inmediatamente anterior, el dato es concordante con los niveles de satisfacción de los usuarios. En la sede de la ciudad de Florencia se realizaron un total de 80 encuestas bajo la modalidad telefónica, el total de los encuestados manifiestan conformidad en un 100% con los servicios recibidos en la sede, el servicio con mayor número de evaluaciones fue el área de atención al usuario 37.5%, asignación de citas 16.2% los atributos de calidez, oportunidad y comunicación están con calificación equitativa.

## SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



**ANALISIS:** Se realizaron un total de 60 encuestas bajo la modalidad presencial, el 100% de los encuestados manifiestan satisfacción con los servicios recibidos, en atributos de calidez y comunicación ponderación, el 57% 5valuaron los servicios de consulta externa de medicina general y el 6% el autorizaciones, con resultados favorables. El total de los usuarios encuestados es decir el 100% referenciarían los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con los niveles de satisfacción del usuario los cuales se han sostenido durante el año 2024.

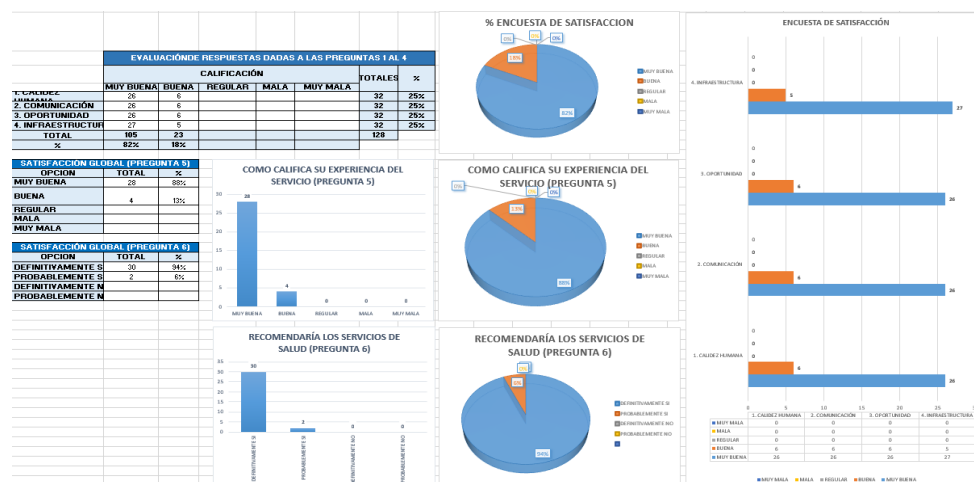
## SEDE EL DONCELLO:



## ANALISIS

EL 100% de los usuarios encuestados manifestaron su intención de referenciamiento de los servicios a terceros, dejando en evidencia la conformidad con los servicios manifiesta de igual forma en el nivel de satisfacción del usuario. Se aplicaron el e municipio de el Doncello un total de 40 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, se evidencia el 100% de los encuestados manifestaron su satisfacción con los servicios, la población abordada evaluaron los servicios de Consulta odontológica un 35%, 11% asignación de citas del total de encuestas aplicadas, el atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez y comunicación.

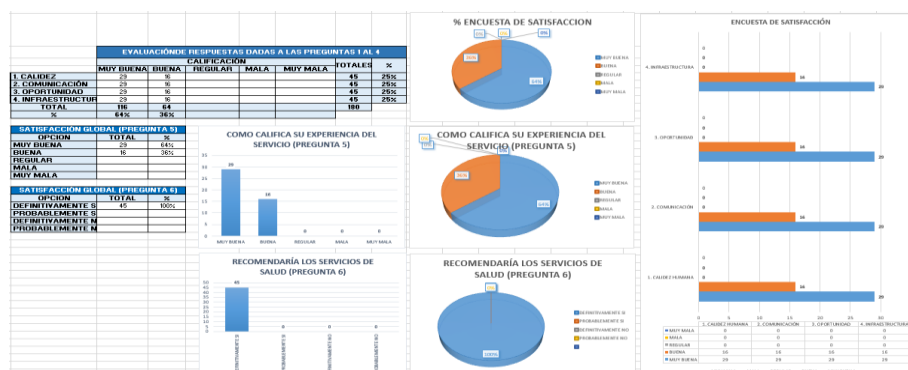
## SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



## ANALISIS:

SE aplicaron un total de 32 encuestas en la sede de Cartagena del chaira donde el 100% de los encuestados manifestaron su conformidad con los servicios recibidos en la sede, donde el 62.5% de los usuarios encuestados valoraron el servicio de consulta externa, el 37.5% odontología, el atributo con mayor ponderación es el de infraestructura. El 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede de este municipio a otras personas, el dato continúa siendo constante con la mayor ponderación de calificación en esta sede.

## SEDE PAUJIL



	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación</b>	<b>Aprobación: 18/10/2016</b>

## ANALISIS:

El 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede de este municipio a otras personas, el dato continúa siendo constante con la mayor ponderación de calificación en esta sede. SE aplicaron un total de 32 encuestas en la sede de Cartagena del chaira donde el 100% de los encuestados manifestaron su conformidad con los servicios recibidos en la sede, donde el 62.5% de los usuarios encuestados valoraron el servicio de consulta externa, el 37.5% odontología, el atributo con mayor ponderación es el de infraestructura.

## 5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio

Se continua con la publicación mensual de carteleras informativas en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las carteleras son publicadas en la página web institucional y remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp. 1. GESTANTES: Signos de alarmar durante el embarazo 2. PRECONCEPCIONAL: Importancia del control prenatal temprana - Derecho a la interrupción voluntaria del embarazo 3. PRIMERA INFANCIA: Promoción de la salud mental, prevención de accidentes (incluyendo accidentes de tránsito en calidad de pasajero o de peatón). Alimentación adecuada para la edad 4. INFANCIA: Promoción de la salud mental, prevención de accidentes (incluyendo accidentes de tránsito en calidad de pasajero o de peatón) 5. ADOLESCENCIA: construcción de autonomía e identidad del adolescente 6. JUVENTUD: Riesgo del consumo de sustancias psicoactivas (tabaco, alcohol y otras drogas) 7. ADULTEZ: Riesgo del consumo de sustancias psicoactivas (tabaco, alcohol y otras drogas) 8. VEJEZ: Recomendaciones para el uso del tiempo libre y realización de actividades estimulantes y placenteras 10. RECIEN NACIDOS Y CONTROL POST PARTO: Cuidados del recién nacidos, cuidados postparto y lactancia materna.

## 6. Política de participación Social en salud:

Dentro de las actividades programadas para los usuarios donde se pretende educar y generar procesos de participación se han estado ejecutando desde el área de SIAU como la apertura de buzón de sugerencia con la presencia de los gestores de salud de cada uno de los municipios donde contamos con sedes, así como la publicación de carteleras y boletín informativo informativos difusión de las mismas por los diferentes medios con los que cuenta la entidad, se realizaron procesos de capacitación en la entidad a través de los televisores, de igual forma se aplicaron encuestas de satisfacción donde la perspectiva del usuario es decisiva para el fortalecimiento de los servicios de salud en cada una de las sedes y en los diferentes servicios.


Todas estas actividades hacen parte de los procesos de participación buscando educar en referencia a los servicios con los que cuenta la entidad generando acercamiento y apropiación del usuario al plan de beneficios del régimen especial.



	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de junio	julio	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través de los medios de comunicación institucionales.	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.
Participación en las notas del educador caqueteño para educación de los usuarios dado el inicio del programa a partir del mes de marzo	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.

Asistencia		
Relacionada a la presente		

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-05
	Formato	Versión: 02
	Listado de Asistencia	Aprobación: 08/03/2021

Fecha:	21-06-24	Hora Inicio:	2:00	Hora Fin:	5:00	Lugar:	Farmacia
ACTIVIDAD:	Comité	Reunión		Auditoria		Capacitación	Otros
Asunto:	Comité de ética médica						Sede: Florencia
Objetivo:	Revisión y análisis de ética médica						
Responsable(s) convocatoria:	Coor. SIAU						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Daniel A. Sarmiento	Vecedor junta AKA-FAMAC	321353179	dmsarmiento@gmail.com	
2	Norma C. Pastrana	Coordinadora	301438452	norma.pastrana@gmail.com	
3	Norma C. Pastrana	Coordinadora	313651608	norma.pastrana@gmail.com	
4	Nidia C. Pastrana	Coor. Programa	3124357625	nickpastrana@gmail.com	
5	Edith C. Pastrana	Líder registro	3208001324	farmaciaflorencia@yahoo.es	
6	Norma C. Pastrana	Coordinadora	3202042271	norma.pastrana@gmail.com	
7	Norma C. Pastrana	Coor. Comp. Es.	71182377	norma.pastrana@gmail.com	
8	Norma C. Pastrana	Coor. Comp. Es.	344730822	norma.pastrana@gmail.com	
9	Heidy Antoni	Coor. Apoyo terapéutico			
10	Norma C. Pastrana	Coordinadora de área	318204125	calculatofarmacia.com	
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Norma C. Pastrana Lizcano	Norma C. Pastrana Lizcano	Dagoberto Giraldo Alzate	08/03/2021
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación</b>	<b>Aprobación: 18/10/2016</b>