

Fecha:	29/07/2025				Hora Inicio:	4:00 p.m.		Hora Fin:	5:38 p.m.	
Actividad:	Comité		Reunión	X	Auditoria		Capacitación		Otros	
Lugar:	Reunión virtual						Sede:	Florencia Caquetá		
Asunto:	REUNION ORDINARIA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS									
Objetivo:	Revisión de ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS FAMAC LTDA									
Responsable(s) convocatoria:	Coordinadora del Sistema de Atención al usuario de FAMAC LTDA									

CONVOCADOS E INVITADOS
Conversiones (C = Convocado I = Invitado)

Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
Martha Cecilia Rodríguez Ávila	Miembro Asociación de Usuarios		x	
Gregoria González Díaz	Miembro Asociación de Usuarios		x	
Gloria Cecilia Urrea Ovalle	Miembro Asociación de Usuarios		x	
Jailton Mendoza	Miembro Asociación de Usuarios		x	

REVISIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS
Estado(Cumplido, En desarrollo, Reprogramado, No cumplido)

COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	ESTADO	% CUMP.

AGENDA

1. Verificación de asistencia
2. Reporte de procesos de SIAU
3.
4.
5.
5.1
6.
7.
8.

DESARROLLO DE LA AGENDA
TEMA 1. (Verificación de asistencia)

Se realiza verificación de asistencia con todos los usuarios representantes de los municipios Florencia, Paujil, Cartagena del chaira, Doncello y San Vicente del Caguán, que se encuentran conectados de manera virtual, una vez puesta en consideración la iniciación de la asamblea, es aprobada por unanimidad por el 100% de los asistentes.

TEMA 2. (Saludo de bienvenida e intervención por parte de la coordinadora del SIAU)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

Saludo de Bienvenida e intervención por parte de la coordinadora del SIAU

La coordinadora del SIAU, saluda a los usuarios, agradeciendo su asistencia a la conformación de la asociación de usuarios e indica que la Asamblea de Constitución de la Asociación de Usuarios es el Proceso que se realiza por primera y única vez; con éste se crea la Asociación de Usuarios” base del Modelo Institucional de Participación Social.

Se da paso a la intervención del gerente de la entidad Dagoberto Giraldo Alzate quien hace un reconocimiento verbal del apoyo que han dado los hasta el momento gestores de salud y que a partir de la aprobación del presente documento y reunión serán miembros de la asociación de usuarios, agradece el compromiso de cada de apoyar velando por la salud de los usuarios de la entidad.

TEMA 3. (Presentación, lectura y aprobación del orden del día)

La Coordinación SIAU de FAMAC LTDA, realiza la lectura del orden del día, el cual una vez puesto en consideración de los asistentes es aprobado por unanimidad.

TEMA 4. (Elección de presidente y secretario de la asociación de usuarios de la IPS FAMAC LTDA)

Se explica la importancia de contar con los miembros de una junta que llevaran las riendas de la asociación, por unanimidad de los asistentes son elegidos como presidente el Sr. Jailton Mendoza y como secretaria la Sra. Gregoria González Diaz.

TEMA 5. (Reporte de procesos de SIAU)

La coordinación del SIAU por parte de la Dra. Adriana Barón Polania, realiza intervención socializando consolidado del mes inmediatamente anterior de los procesos de SIAU



REUNION PERIODICA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

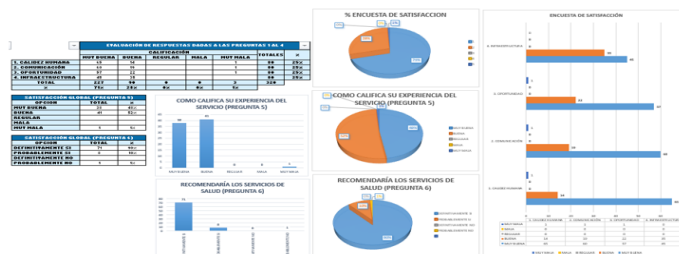
FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA

Asociación Usuarios



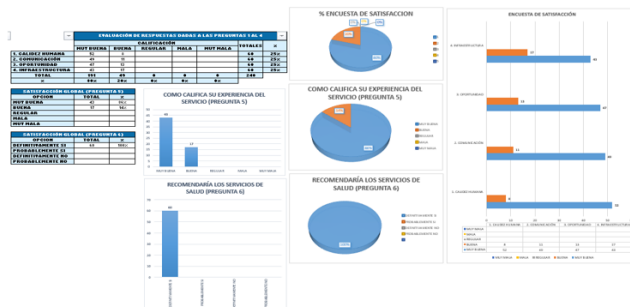
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

FLORENCIA



ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 80 encuestas en modalidades presencial y telefónica, los servicios con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue el área de SIAU con un 34%, citas especializadas con un 14%, los indicadores de calidez fueron los que mayor puntuación obtuvieron. Los usuarios evaluados en el periodo en un 99% referenciarían los servicios a terceros, rescatamos la ardua labor que el personal de la entidad ha realizado para resolver las necesidades de la población a través de todas las vías habilitadas buscando oportunidad en el servicio reconocida por la población usuaria encuestada.

SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN

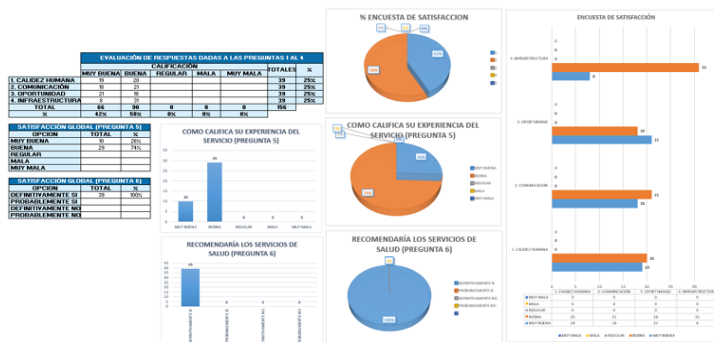


ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 60 encuestas aplicadas bajo la modalidad presencial y telefónica, calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, el servicio con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue el área de consulta de medicina general con un 70% y apoyo terapéutico con un 27%, cada unos en referencia al número total de encuestas realizadas, el atributo de calidad con ponderación fue calidez humana. Dentro de las 60 encuestas realizadas en modalidad presencial y telefónica, los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de San Vicente del Caguan a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios, los valores son representativos y valiosos si se tiene en cuenta los retos constantes en la atención.

TEMA 6. (Nombramiento y organización de la asociación de usuarios)

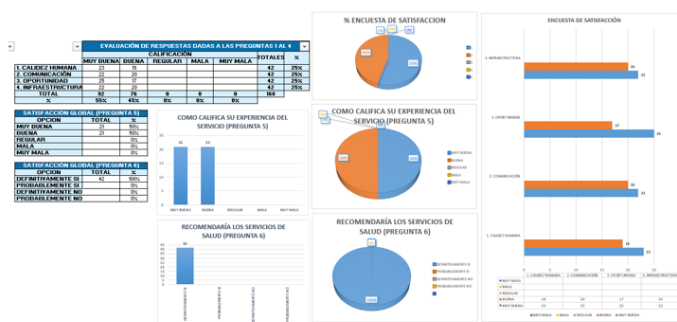
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

SEDE EL DONCELLO:



ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 39 encuestas aplicadas de manera telefónica y presencial, el 41% de los usuarios evaluaron los servicios de asignación de citas, 15% servicio de odontología, del total de la población encuestada los 100% manifiestan satisfacción con los servicios recibidos, el atributo con mayor ponderación fue oportunidad. El 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede a otras personas con otros aseguradores, dato persistente en lo corrido del año en curso que es representativo para el personal de la sede como manifestación de un nivel de satisfacción con la atención recibida.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



ANÁLISIS: Se aplicaron un total de 42 encuestas bajo la modalidad telefónica, los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, el servicio con mayor porcentaje de evaluación por parte de los usuarios fue consulta de medicina general 38%, consulta especializada un 31%, el atributo de calidad con mejor ponderación fue la oportunidad. Dentro de las 42 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de Cartagena del Chaira a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios. El valor total está dentro de la meta esperada.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

ACTIVIDADES DE CAPACITACION



PQRS MES DE JUNIO

Primera: Inconformidad por incumplimiento en la hora de atención agenda de psiquiatría.

RTA En referencia al asunto en mención de manera atenta y respetuosa me permito dar respuesta a la inconformidad presentada por la usuaria BRIYITH SUANZA MENDEZ Identificada con C.C 1.117.525.981, con respecto a la demora en la atención de la consulta especializada por Psiquiatría. Por lo anterior reiteramos nuestro compromiso en la mejora continua en los servicios ofrecidos a nuestros usuarios, sin embargo, no estamos expensos a contratiempos que nos conlleva en ocasiones lograr la atención de los usuarios de manera exacta a la hora de la cita asigna, teniendo en cuenta, como es el caso en particular de la especialidad de psiquiatría; quien el día 23/05/2025 se retrasó media hora en la consulta, debido a que la especialidad maneja usuarios con patología clínica compleja; y ese día uno de los usuarios de las primeras citas estaba en crisis y en esos casos la especialista no puede cortar de manera abrupta una consulta, ya que se aplican protocolos de manejo de usuarios lo que conlleva a que la especialista se retrase en la consulta hasta que logre estabilizar el paciente, poder concluir con la conducta medica del mismo y la continuidad en la consulta con los demás usuarios. Confirmando lo expresado por la usuaria en su comunicación, efectivamente la señora Briyith Suaza Méndez estaba agendada para la jornada de Psiquiatría del día 23 de mayo de los corrientes, quien de manera oportuna acudió a su cita, la activo y facturo dentro de los tiempos establecidos, quien se retiró de la institución sobre las 8:30am sin esperar atención debido a la demora en la consulta, siendo llamada inmediatamente vía telefónica por nuestra funcionaria a cargo del agendamiento de la especialidad, quien le ofrece las excusas y le reagenda la cita para el día 31/05/2025 8:00am, cita a la cual la usuaria asistió y fue atendida de manera oportuna.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

PQRS MES DE JUNIO

Segunda: Inconformidad por actitud del médico LUIS CARLOS BETANCOURT durante la consulta. RTA elp profesional aclara los lineamientos de la consulta realizada dentro de la normatividad y ética profesional, presenta disculpas por la percepción dada ante la consulta.

Tercera: Inconformidad por actitud de la higienista oral NAYIBE YATE durante la consulta. RTA Se explica el procedimiento dentro de los lineamientos de atención, de igual forma la funcionaria presenta disculpas por la percepción dada durante la consulta



PQRS MES DE JUNIO

Cuarta: Inconformidad por incumplimiento en la hora de atención agenda de psicología.

RTA Yo, Johanna Linares Amado, identificado(a) con cédula de ciudadanía No. 1022930132, en calidad de profesional del área de Psicología en la empresa Famac Ltda, me permito presentar los siguientes descargos en atención a la inconformidad expresada por la usuaria GLADYS MOTTA NAVEROS, relacionada con el cumplimiento del horario de atención en la agenda asignada. Primero, manifiesto que dentro de mis funciones siempre he procurado brindar atención oportuna, respetuosa y profesional a cada uno de los usuarios, cumpliendo con los horarios establecidos y las responsabilidades asignadas. Con respecto al caso particular de la señora GLADYS MOTTA NAVEROS, me permito exponer lo siguiente: Cada paciente primero debe llegar y activar su cita con la persona asignada para esta función, el día 10 de Junio al revisar en el sistema las personas que habían activado su cita para la atención con psicología la señora Gladys Motta Naveros quien refiere que llego a las 03:30PM ,no había activado su cita siendo las 04:00 pm ,sin embargo me encontraba atendiendo a un paciente en estado de crisis brindándole toda la atención plena, razón por la cual me extiendo en la consulta y no pude salir del consultorio para avisar que me demoraba teniendo en cuenta que ya había revisado en el sistema a lo que supuse inasistencia 'por parte de esta usuaria, resaltando con esto que en todo momento se busca mitigar el impacto del retraso, informando a los usuarios y procurando dar continuidad al servicio en la medida de lo posible. Cabe mencionar que a la usuaria GLADYS MOTTA NAVEROS, se le reprogramo la cita para el día 16 de Junio de 2025 a las 03:00PM a la que llego puntual y dejo activada manifestado en recepción que iba a ir al banco y ya regresaba para cumplir la atención de Carrera 9ª No. 9ª-104 El Prado –Florencia Atención al Usuario 3113448687 - Call Center 608-4366870 Email: atencionalusuariofamac@yahoo.es - famac Ltda35@yahoo.es psicología a lo que se realiza llamado en sala de espera reiteradamente y no hay respuesta por parte de la usuaria. Lamento cualquier molestia ocasionada y reitero mi compromiso con el cumplimiento de los horarios establecidos y con la calidad del servicio que presto como profesional de la salud.



TEMA 7. (Aceptación de cargos y toma de juramento)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

PQRS MES DE JUNIO

Quinta: Demoras en entrega de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de medicamento a su nombre CLONAZEPAM 2mgg, haciendo el trámite pertinente para la respectiva entrega el día 25 de junio de 2025, según lo evidencia el comprobante de recibido de atención. Presentamos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados en la dispensación de su medicamento, trabajamos diariamente para mejorar en la prestación del servicio.

Sexta: Insatisfacción por actitud durante la atención funcionaria KELLY ICO. RTA: Funcionaria proyecta los descargos narrando la trazabilidad de los hechos, se presentan disculpas por parte de la entidad.

Séptimo: Demoras en entrega de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de los medicamentos a su nombre, haciendo el trámite pertinente para la respectiva entrega el día 4 de julio de 2025, según lo evidencia el comprobante de recibido de atención. Presentamos nuestras disculpas por los inconvenientes presentados en la dispensación de su medicamento, trabajamos diariamente para mejorar en la prestación del servicio.



Se reitera al importancia de la participación frente a lo que son los procesos de salud para el mejoramiento de los servicios.

TEMA 8. (Lectura y aprobación del acta)

Se da lectura al acta la cual es aprobada por unanimidad.

TEMA 9. (Cierre y suscripción del Acta de la Asamblea)

Siendo las 5:38 p.m. del día veintinueve (29) de julio del año 2025, se da por terminada la reunión ordinaria de Usuarios


COMPROMISOS ADQUIRIDOS

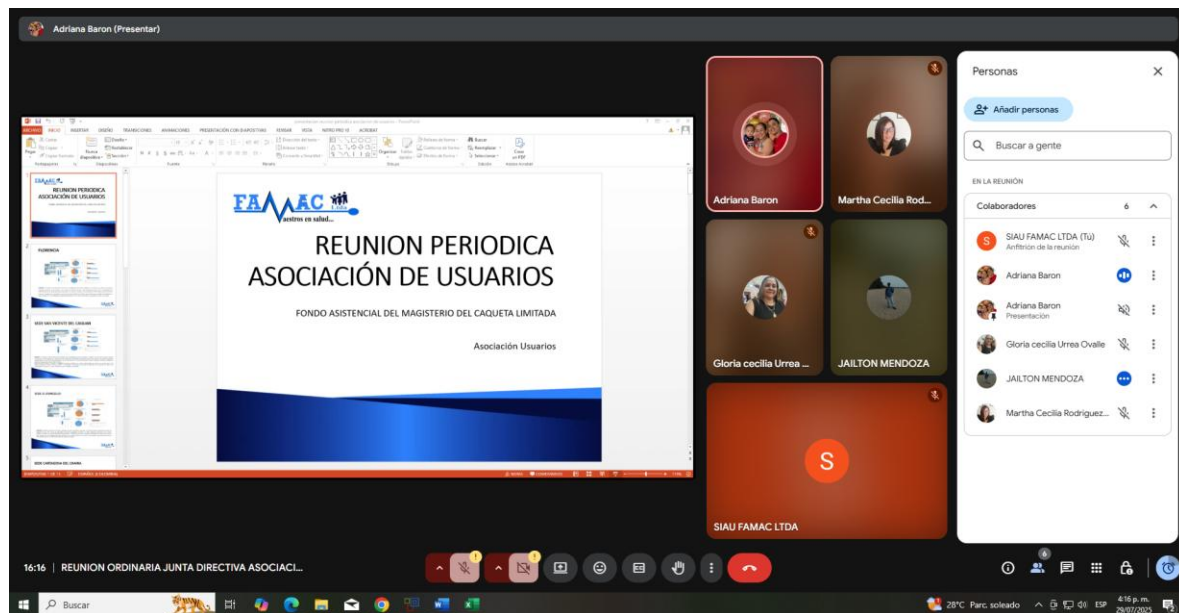
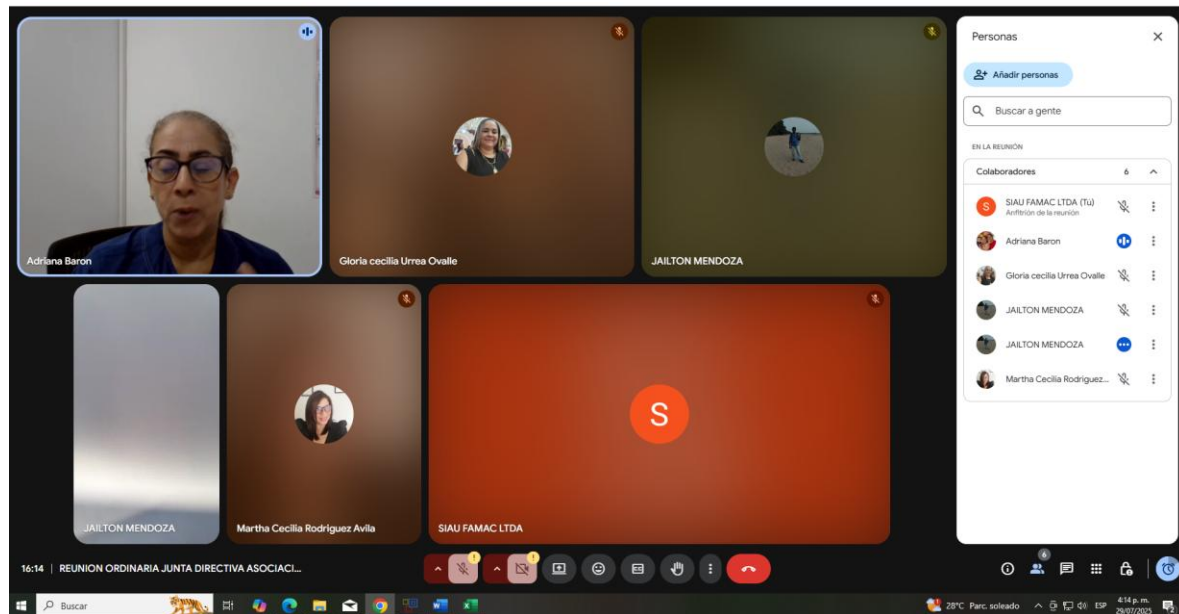
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Reunión Asociación de Usuarios	30/06/2025	Comité de asociación de usuarios

LISTADO DE ASISTENCIA


Se anexa a esta acta Listado de Asistencia MPE-SGC-FR-05 con las firmas de los asistentes a la actividad.

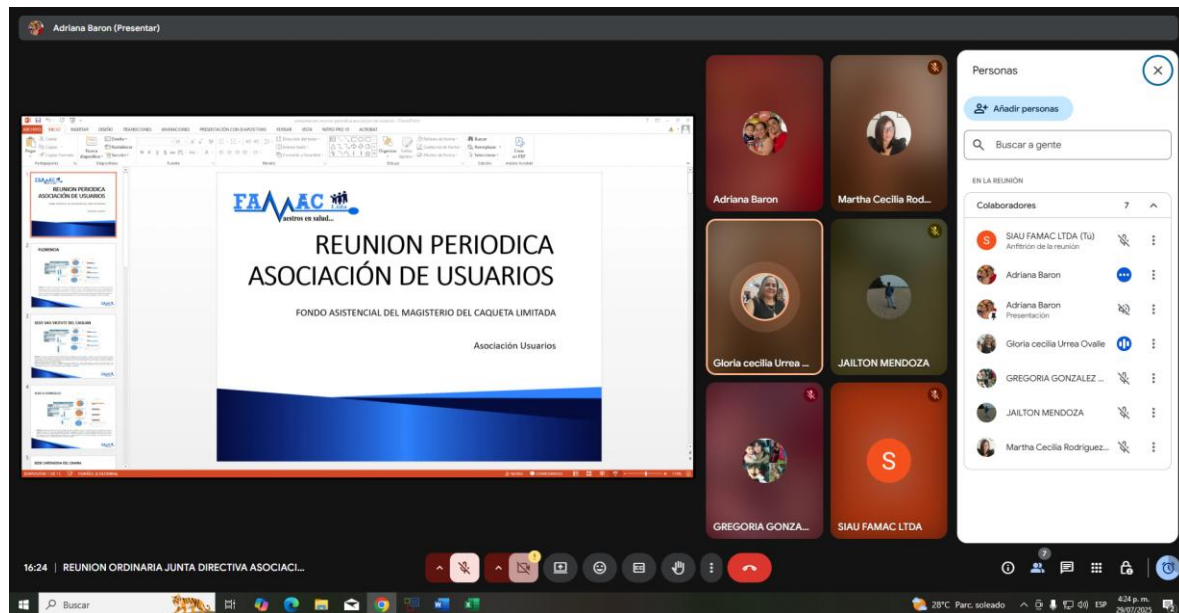
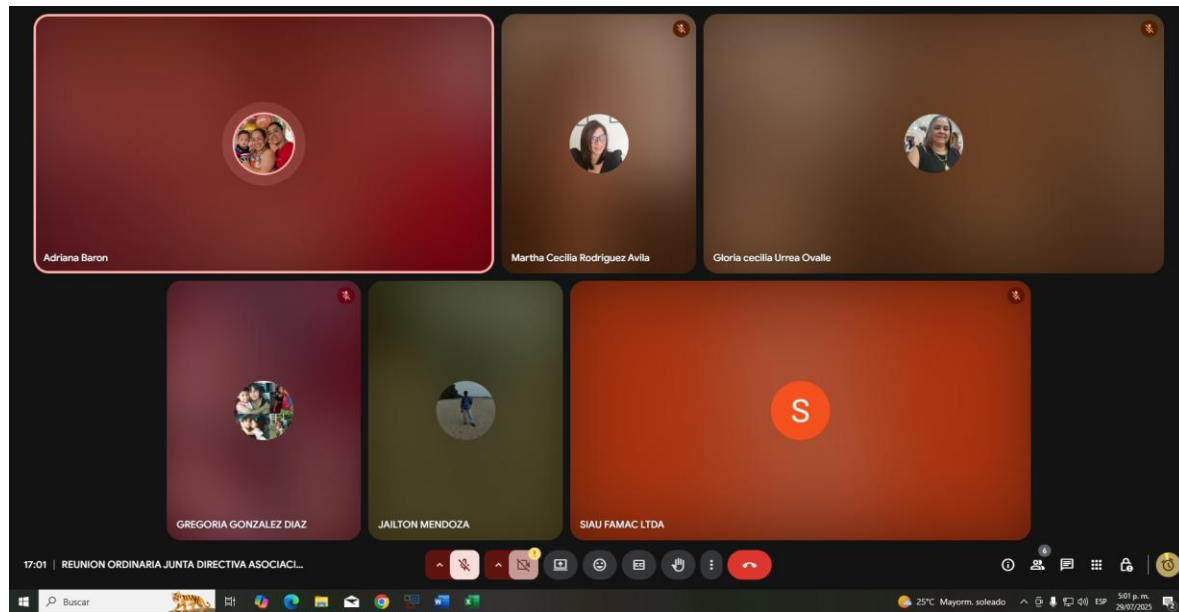
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-03
	Formato		Versión: 05
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación		Aprobación: 26/02/2025



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 05
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 26/02/2025



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025