

	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

ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación	
Fecha:	22/01/2025		Hora Inicio:	2:00 p.m.		Hora Terminación:	5:30 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
Jailton Mendoza	Veedor Junta Directiva	X	
Dagoberto Giraldo Alzate	Gerente	x	
Adriana Baron Polania	Coord. SIAU	x	
Katerine Romero Barraza	Coord. De sedes	x	
Oscar González	Coord. PAD y ECIS	x	
Yury Andrea Páez	Líder de Talento Humano	x	
Meiby Antury	Lider de apoyo terapeutico		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	
Luz Dery Galindez	Líder área financiera	X	
Claudia Rocio Galindo	Coordinadora de Odontologia	X	

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

DESARROLLO DE LA AGENDA

	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

Tema 1. Verificación de Quorum:

Reunión citada de manera presencial en el auditorio de Famac Ltda, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a ellas, el uso del celular, 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 diciembre de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: Llevo casi 2 meses esperando una cita especialista OTORRINO resulta que el día de ayer me comunique por qué nada que llaman y me dijeron que supuestamente mente me llamaron el día miércoles 4 de diciembre me hicieron una llamada pero como soy docente rural no tengo mucha conexión señal . Mi queja es por qué hacen una sola llamada cuando uno lleva esperando 2 meses para cita por qué no dejan un mensaje con la fecha de cita asignada y lo que me contestaron las personas que agendan la cita que me hicieron una llamada y no conteste. RTA Nos permitimos informarle que nuestros funcionarios realizan llamada en los numero indicados por los usuarios en el momento de la solicitud de la cita, en su caso si presenta dificultades de señal le solicitamos que en próximas solicitudes informe a nuestros funcionarios que le sea enviada la notificación por el medio que le sea de más fácil acceso; sin embargo le indicamos que le ha sido asignada su cita de otorrinolaringología: Fecha: 22 de diciembre de 2024
Hora: 11:00 am Lugar: Sede Famac Ltda. Edificio Silvania Cra 14A # 5B-03 Barrio Juan XXIII, recuerde estar 20 minutos antes para la activación de su cita.

Segunda: Inconformidad con el parqueadero de la sede de rehabilitación terapéutica. RTA Nos permitimos informarle que nuestra sede de apoyo terapéutico se encuentra ubicada en el centro de la ciudad y se cuenta para parqueadero con el espacio público que es un lugar abierto y accesible al público en general por ser de propiedad pública, no es zona privada.

Tercera: El motivo de este reclamo es la negligencia en el servicio de asignación de citas por parte del equipo de atención al usuario a través del correo electrónico. El día 21 de noviembre hice la solicitud a través de correo electrónico de cita de control de ortopedia, solicitud que fue supuestamente "recibida satisfactoriamente", sin embargo, al comunicarme el día 12 de diciembre, la agente que me atiende (Paula Perdomo) me informa que no estoy en lista de espera porque mi solicitud nunca registrada. Adjunto el correo electrónico recibido ese día, que sustenta lo comentado. Por lo anterior y, tras considerar esta inoportuna situación y la potencial demora que representa la temporada de navidad, solicito una asignación de cita con el ortopedista lo más pronto posible. RTA: Nos permitimos informarle

	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

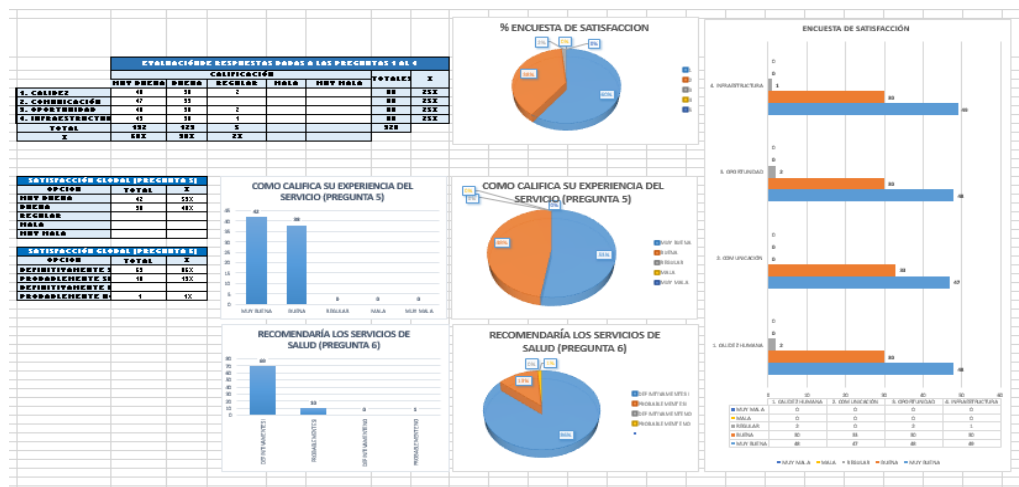
que a la fecha en que realizo la llamada nuestros funcionarios se encontraban migrando las agendas para aperturas del mes de enero por lo cual el drive estaba desactualizado, al verificar la información encontramos la registrado la recepción de su solicitud; el agendamiento de su cita no fue posible para el mes de diciembre ya que por la temporada vacacional el especialista no dio poca disponibilidad, en vista de este suceso la entidad contrato un ortopedista que realizo asignación de agenda para el mes de enero de 2025. La funcionaria LORENA GUTIERREZ estuvo intentando comunicarse con usted para la asignación de su cita al número 3172278962 sin recibir contestación, al revisar en bases de datos de nuestra entidad encontramos otro numero donde nos comunicamos con su mama quien informo que el día anterior había viajado fuera del país. Famac Ltda. queda a su disposición para continuar prestando los servicios de salud cuando regrese al país.

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 diciembre de 2025 en cada una de las sedes, se aclara que las encuestas fueron realizadas bajo modalidad 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:

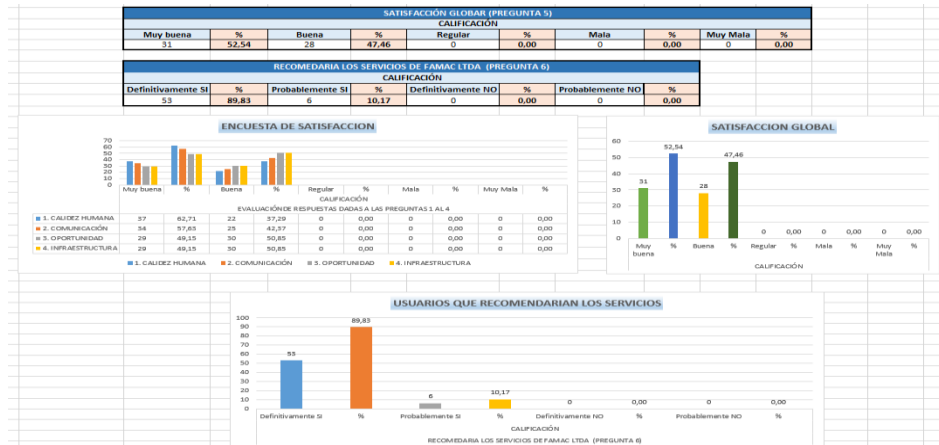


ANÁLISIS: De los usuarios encuestados el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en esta sede, las encuestas fueron aplicadas en un 25% sobre el servicio de consulta especializada, un 18% de asignación de citas, 18% de atención del SIA de los usuarios encuestados sobre los servicios el atributo de infraestructura presento la mayor calificación siendo los de mejor ponderación. En concordancia con la satisfacción de los usuarios evaluados el 100% de los usuarios referenciarían los servicios de la sede a terceros, se continua con canales

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

de comunicación y atención que permite el acceso al nuestros servicios y nos obliga a continuar trabajando a diario para la atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.

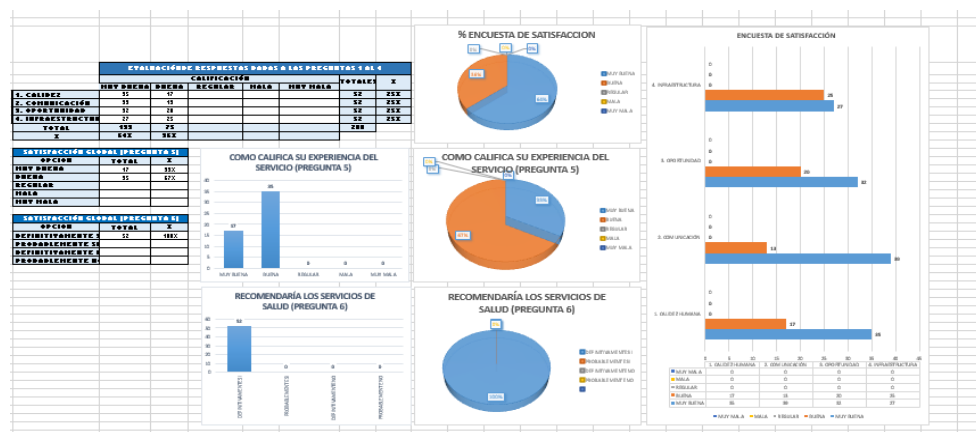
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANÁLISIS:

En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 59 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede la cantidad de encuestas aplicadas es consecuente con el periodo vacacional de los usuarios, el servicio de odontología fue evaluado por un 68% de la población encuestada, el servicio de consulta de medicina general con un 27% los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. En concordancia con los resultados obtenidos en referencia a los niveles de satisfacción del usuario el 100% de las personas encuestadas referenciarían los servicios de la sede a otras personas, valores significativos al dejar en evidencia la fidelización de los procesos y calidad de los mismos que son evidenciadas por los pacientes.

SEDE EL DONCELLO:

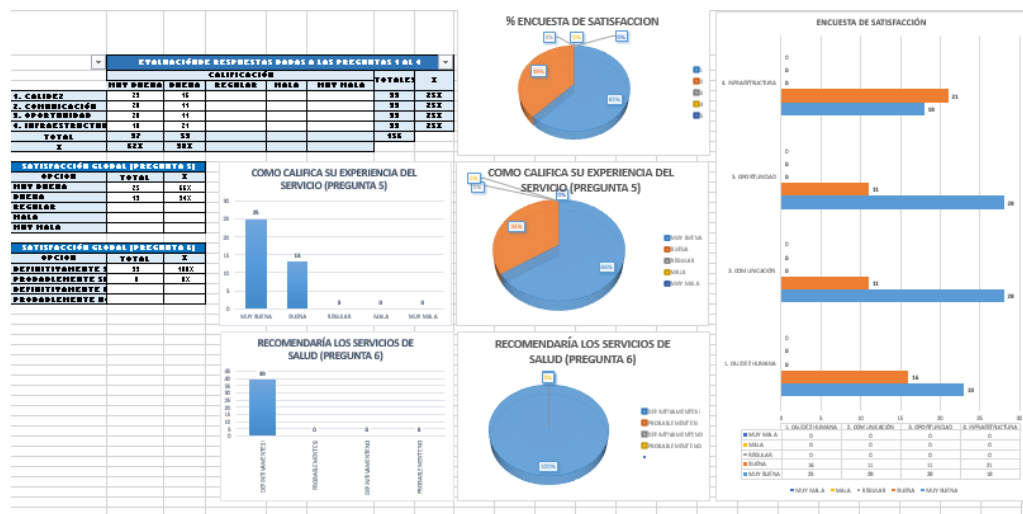


	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ANALISIS:

En el municipio de San Vicente se realizaron un total de 50 encuestas con un 100% de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados en la sede, consulta externa de medicina general con un 46%, odontología con un 34% los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido. El total de los usuarios encuestados es decir el 100% manifestaron en las encuestas su intención en referenciar los servicios de la sede a terceras personas, no se cuenta con elementos que alteraran la dinámica del servicio de esta sede.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA

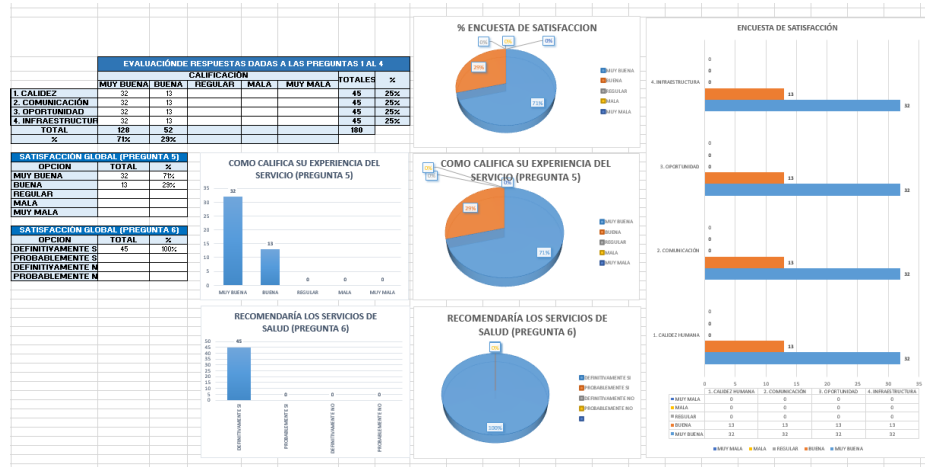


ANALISIS:

Se aplicaron un total de 39 encuestas bajo la modalidad presencial, el 100% de los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, un 59 % evaluó el servicio de consulta externa, un 41% el servicio de consulta externa odontología. ANALISIS: El 100% de los usuarios encuestados manifiestan referenciarían los servicios de esta sede a otras personas, el valor de refrenciamiento persiste de manera positiva, no reporta la coordinadora de la sede elementos que alteraran o incidieran de manera general en negativo en las ponderaciones dadas por los usuarios.

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

SEDE PAUJIL



ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 45 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, el 38% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa de medicina general, el 20% con odontología y el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez y comunicación con mejor ponderación. En concordancia con el nivel de satisfacción del usuario el 100% de las personas encuestadas referenciarían los servicios de la sede a terceros, dato favorable.

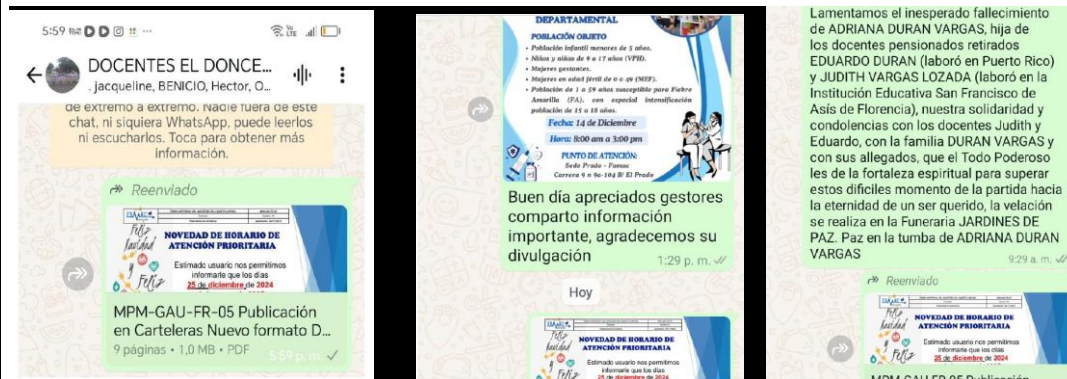
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio

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.

Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: Signos de sospecha de maltrato y abuso sexual, Reconocimiento del cuerpo, el respeto al mismo y a su privacidad. Mensajes claves sobre los hábitos para el cuidado del mismo por parte del niño (baño, lavado de manos, cepillado de dientes, comer sanamente). INFANCIA: Relación que les permite comunicarse profundamente con sus padres., Comunicación de las situaciones en las que se han sentido agredidos física, psicológica o sexualmente, Relación que les permite comunicarse profundamente con sus hijos., Expresión positiva de emociones y manejo de estrés, Estilos de comunicación al interior de la familia, que fomenten la expresión de ideas, emociones y posturas de forma constructiva.

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

ADOLESCENTE: Ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos, Salud sexual y reproductiva, ITS-VIH-SIDA, Manejo para la intervención de grupos específicos en situación de vulnerabilidad (diversidad sexual, discapacidad, indígenas, migrantes, infractores de ley). **JUVENTUD:** Aspectos bioéticos y legales en la atención de joven, Manejo para la intervención de grupos específicos en situación de vulnerabilidad (diversidad sexual, discapacidad, indígenas, migrantes, infractores de ley), Trabajo comunitario y educación en salud. **ADULTEZ:** Reconocer las características y potencialidades de la adultez, Reconocer los efectos acumulativos (positivos y negativos) para la salud a lo largo de la vida, Reconocer la influencia de los sucesos vitales sobre el estado de salud, Importancia de las vidas interconectadas en el desarrollo de los adultos. **VEJEZ:** Dinámica familiar, Contexto social y las redes de apoyo social y comunitario, Abordaje de los determinantes sociales de la salud con énfasis en el género y la cultura incidentes en el proceso de envejecer activamente en las distintas comunidades.



Durante el mes de diciembre se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño en los siguientes temas:



Conmemoración de la discapacidad con enfoque de atención humanizada

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



Higiene postural


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 cartelera 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.

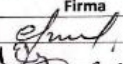
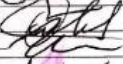
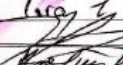
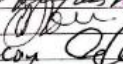

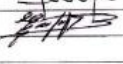
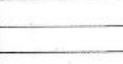
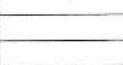
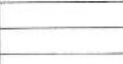




COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de enero	febrero	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través 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	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-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoria y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

	Formato	Versión: 02
	Listado de Asistencia	Aprobación: 08/03/2021

Fecha:	22-01-25	Hora Inicio:	2:00	Hora Fin:	5:30	Lugar:	FAMAC CIDA
ACTIVIDAD:	Comité	X	Reunión		Auditoria	Capacitación	Otros
Asunto:	Comité Etica						
Objetivo:	Revisión y análisis de los procesos de SIAE durante el mes de diciembre 2020						
Responsable(s) convocatoria:	Adriana Pastrana P. Coord. SIAE						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Claudia Galindo	Odontóloga	3015706174	claudia.galindo.70@gmail.com	
2	Néstor Ramírez	Enfermera	314351625	defec@red@gmail.com	
3	Luisa Ospina	Registra Farmacia	3054789131	luisaospina02@gmail.com	
4	Kenia Ospina	Tray System	3205374401	kenia.ospina@gmail.com	
5	Luz Tatiana Lopez	Médica Coordinadora	3277963583	luzt91@hotmail.com	
6	Jose Guzman	Coord. Cuy Cal	311212120		
7	Andrés Pardo	Coord. Serdes	320304322	kateinromero@gmail.com	
8	Rebeca Miranda	Coord. AT	3212413261	rebecamiranda@gmail.com	
9	Jaribu Olaveria	Coord. Administrativo	313394904	menendezaribu@gmail.com	
10	Yuri A. Lugo	Def. 7 y 11	313656600	yuri.lugo@gmail.com	
11	Edith Cuellar I	Lider Registro	320860134	farmacida3@yahoo.es	
12	Janeth Pardo	Coord. Consulta Especializada	322514854	janethpardo@gmail.com	
13	Dagoberto Giraldo	Gerente	314730822	famactda35@yahoo.es	
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	