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

Fecha:	19 –11-2025				Hora Inicio:	2:30		Hora Fin:	5:00	
Actividad:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación		Otros	
Lugar:	FAMAC					Sede:	PRADO			
Asunto:	Reunión de COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA									
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) convocatoria:	Adriana Barón Polania – Líder de SIAU									

CONVOCADOS E INVITADOS				
Conversiones ( C = Convocado I = Invitado)				
Nombres y apellidos	Cargo – Dependencia	C/I	Asistió	
			Si	No
Jailton Mendoza	Presidente Asociación de Usuarios	C	X	
Adriana Baron Polania	Lider. SIAU	C	X	
Leidy Tatiana Lopez	Directora de Servicios de Salud	C	X	
Nidia Eugenia Ramírez	Lider de programas p y d	C	X	
REVISIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS				
Estado( Cumplido, En desarrollo, Reprogramado, No cumplido)				
COMPROMISO(S)	RESPONSABLE(S)	ESTADO	% CUMP.	
Programar y asistir al próximo comité donde se analizaran datos del mes de octubre	Coord. SIAU y Coordinadores y líderes de área convocados	cumplido	100%	
Notificar de manera oportuna las novedades de cada área para ser divulgada a través de los medios de comunicación institucionales.	Miembros del comité	cumplido	100%	
Apoyar de manera efectiva las respuestas de las PQRS	Cada una de las áreas que se lidera	cumplido	100%	

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

DESARROLLO DE LA AGENDA
TEMA 1. Verificación de Quorum
<b>Tema 1. Verificación de Quorum:</b> Reunión citada de manera presencial en el consultorio de enfermería, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a

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

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.

### TEMA 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 asistentes 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.

### TEMA 3. Revisión PQRS:

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

Primera: Usuario presenta inconformidad por actitud de la profesional Nayibe Yate. RTA: funcionario presenta disculpas por la situación presentada explica detalladamente los hechos

Segunda: Insatisfacción por procesamiento de muestra laboratorio FAMI. RTA: En respuesta a la inconformidad de la usuaria Nancy Cardozo con la toma de la muestra en la sede Cartagena del chaira, para su conocimiento y fines pertinente el procedimiento que se le realizado fue un hisopado de piel ya que la lesión de la usuaria es una lesión plana de la extremidad superior y por naturaleza esa lesión plana y tipo de muestra, suele ser escasas, las muestra para hogos la podemos obtener por raspado, hisopado y por improntas. Se hace la salvedad al médico tratante para ser tenido en cuenta si persiste la sintomatología se tome nueva muestra a cantando las recomendaciones del laboratorio para dicho fin. Si gusta la usuaria se puede acercar a la sede principal y le realizamos el procedimiento nuevamente de la lesión a través de improntas.

Tercera: Insatisfaccion por demoras en la aplicación de medicamento. RTA: Yo, Laura Valentina Rodríguez Bahos, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.192.727.552, como Auxiliar de Enfermería, les escribo para aclarar en detalle lo sucedido con el usuario Milton Ferney Morales Restrepo. Quisiera empezar por dar un poco de contexto. Nuestro servicio de inyectología es, por lo general, muy rápido. Sin embargo, el incidente ocurrió el pasado viernes 10 de octubre, fecha que coincidía con la semana de receso escolar de los docentes. Debido a esto, tuvimos un número de pacientes mucho más alto de lo normal, lo que naturalmente aumentó los tiempos de espera en todos nuestros servicios. Teniendo esto en cuenta, relato los hechos tal como ocurrieron: 1. Cuando el señor Morales llegó, yo estaba ocupada terminando de registrar a otros pacientes en el sistema para que pudieran pasar a su cita con el médico. Era una tarea que no podía dejar a medias. 2. Como es norma por seguridad, antes de inyectar, siempre debo recibir y revisar la fórmula médica y el medicamento. El turno de atención se organiza en el orden en que voy recibiendo estos documentos de cada paciente. 3. Apenas terminé de registrar a los otros pacientes, me acerqué a la sala de espera y empecé a llamar a las personas para recibir sus fórmulas y así comenzar a inyectar. 4. En ese momento, el señor Morales no estaba en la sala. Sinceramente, no solo no me di cuenta cuando se fue, sino que tampoco noté cuando regresó, pues mi total atención estaba en recoger los documentos del resto de pacientes y organizarlos para empezar a inyectar. 5. Una vez recibí todas las fórmulas de los presentes, comencé a llamar a cada uno para aplicarle su medicamento. Cuando el señor Morales regresó, seguramente me vio llamando a otras personas y creyó que lo estaba ignorando, pero la realidad es que yo no tenía conocimiento de que él ya había vuelto.

6. Él se hizo notar para expresar su molestia justo en el momento en que yo acababa de llamar a otro paciente y lo estaba haciendo ingresar a la sala de inyectologia. Le expliqué con calma lo que había pasado y le comenté que

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	

al terminar de atender al paciente que ya estaba en la camilla, después lo atendería a él. 7. A pesar de mi explicación y de que solo tendría que esperar a que atendiera a un paciente, el señor Morales se negó, manifestó que prefería ir a otro lado y decidió interponer la queja.

Cuarta: Insatisfacción por demoras en entrega de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de medicamento a su nombre, siendo entregado el día 17 de octubre de 2025, anexamos comprobante de recibido.

Quinta: Inconformidad por la atención recibida de la funcionaria Kelly Ico. RTA: Se presentada descripción de los hechos por parte de la funcionaria, se presentan disculpas por la situación presentada

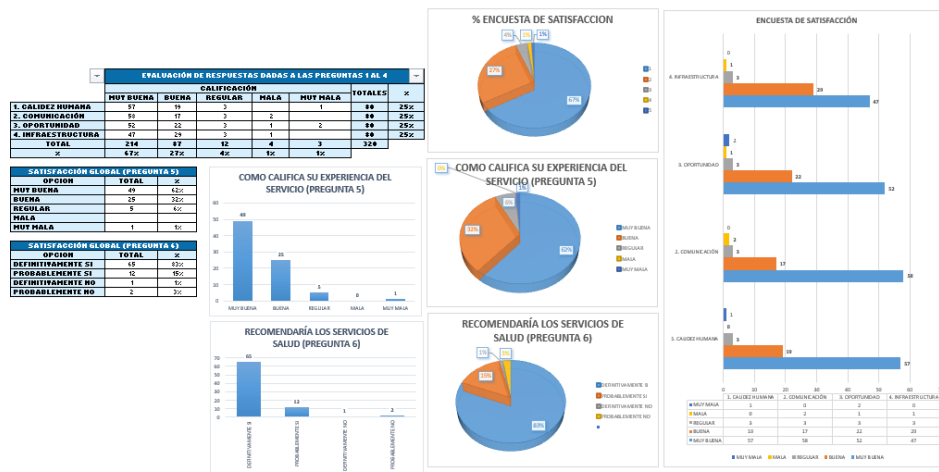
Sexta: Demoras en la entrega de medicamento. RTA: Se realiza entrega del medicamento a la paciente, se envía a la secretaria de salud.

#### TEMA 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 octubre 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:



**ANALISIS:** En la ciudad de florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefonica con untotal de 80 usuarios que evaluaron los servicios donde el 100% manifestaron su satisfaccion con los servicios recibidos el 26% de los usuarios evaluaron la atencion del área de SIAU, el 16 % evaluó citas especializadas. De acuerdo a los resultados obtenidos el 99% de los usuarios encuestados manifiestan su voluntad de referenciar los servicios a otras personas, lo anterior partiendo de su experiencia personal que la consideran favorable en la prestacion de los servicios.

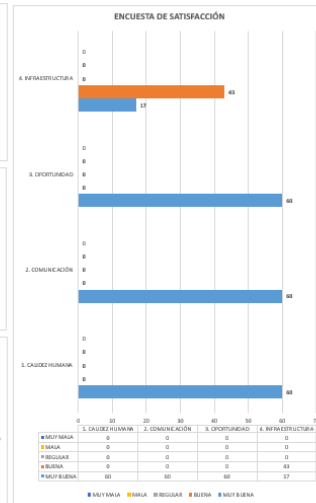
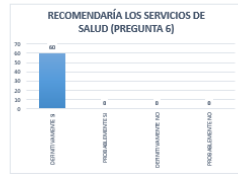
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

**SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN**

EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4						
CALIFICACIÓN						
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES
1. CALIDEZ HUMANA	60	0	0	0	0	60
2. COMUNICACIÓN	60	0	0	0	0	60
3. OPORTUNIDAD	60	0	0	0	0	60
4. INFRAESTRUCTURA	17	43	0	0	0	60
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>%</b>	<b>82%</b>	<b>18%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)		
OPCIÓN	TOTAL	%
MUY BUENA	47	78%
BUENA	13	22%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 6)		
OPCIÓN	TOTAL	%
DEFINITIVAMENTE SI	60	100%
PROBABLEMENTE SI	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%



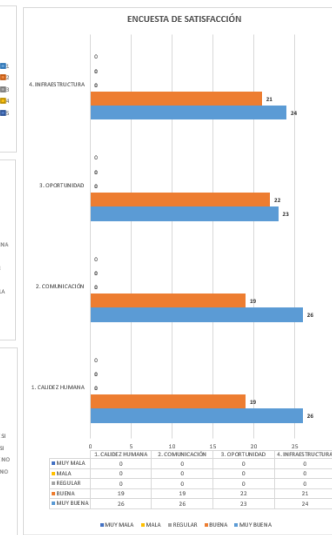
**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 60 encuestas donde el total de los usuarios el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, el 77% de los encuestados valoraron los servicios de consulta de medicina general, el 20% evaluaron los servicios de odontología. El atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez humana del personal de la sede. Los usuarios en respuesta a la intención de referenciamiento de los servicios mencionan un 100% de intención de recomendar los servicios de la sede a terceros, dato concordante con la satisfacción, persiste este dato positivo en el transcurso del año.

**SEDE EL DONCELLO:**

EVALUACIÓN DE RESPUESTAS DADAS A LAS PREGUNTAS 1 AL 4						
CALIFICACIÓN						
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	TOTALES
1. CALIDEZ HUMANA	26	19	0	0	0	45
2. COMUNICACIÓN	26	19	0	0	0	45
3. OPORTUNIDAD	23	22	0	0	0	45
4. INFRAESTRUCTURA	24	21	0	0	0	45
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>81</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>180</b>
<b>%</b>	<b>55%</b>	<b>45%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 5)		
OPCIÓN	TOTAL	%
MUY BUENA	18	40%
BUENA	27	60%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%

SATISFACCIÓN GLOBAL (PREGUNTA 6)		
OPCIÓN	TOTAL	%
DEFINITIVAMENTE SI	45	100%
PROBABLEMENTE SI	0	0%
DEFINITIVAMENTE NO	0	0%
PROBABLEMENTE NO	0	0%

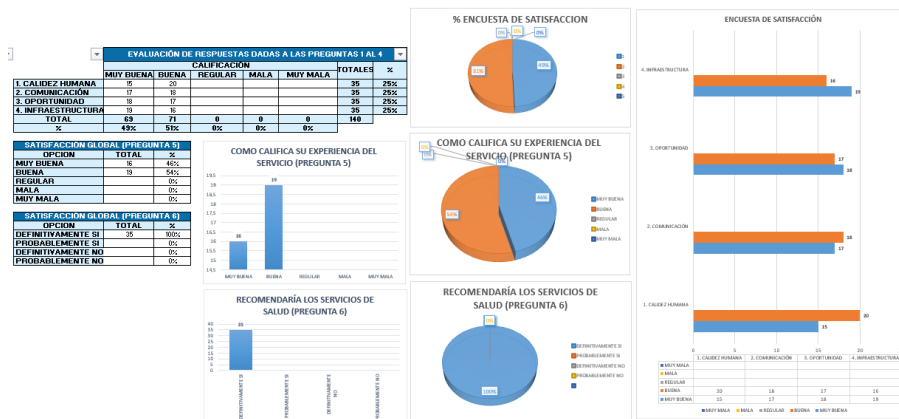


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

## ANALISIS:

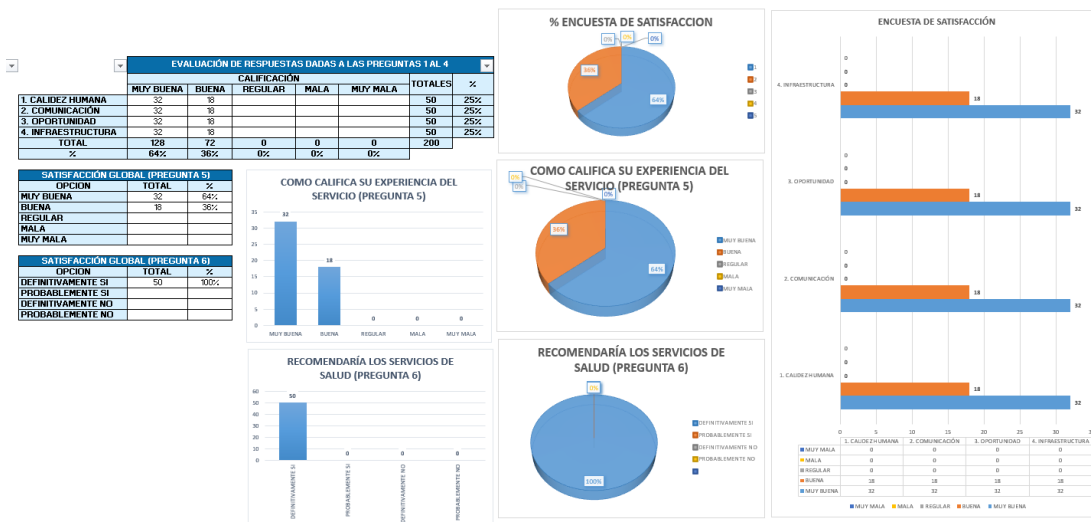
Se abordaron en la sede a 45 usuarios evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede el 40% de los usuarios evaluaron los servicios de consulta externa medicina general y el 15% odontología, el atributo de comunicación se encuentra con mejor ponderación. En concordancia con los datos arrojados en la satisfacción del usuario el 100% de los usuarios del doncello referenciarían los servicios de la sede a otras personas, sin elementos que inciden de manera desfavorable en la percepción de los usuarios.

## SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA




**ANALISIS:** Se aplicaron 35 encuestas direccionadas por el personal de la sede, de dicho universo el 57% evaluaron los servicios recibidos en consulta externa de medicina general, el 20% odontología, el atributo de calidad con mejor ponderación fue infraestructura. De los 39 usuarios encuestados de manera telefonica el 100% manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede a terceras personas, dato que ha sido una constante desde el año inmediatamente anterior.

## SEDE PAUJIL



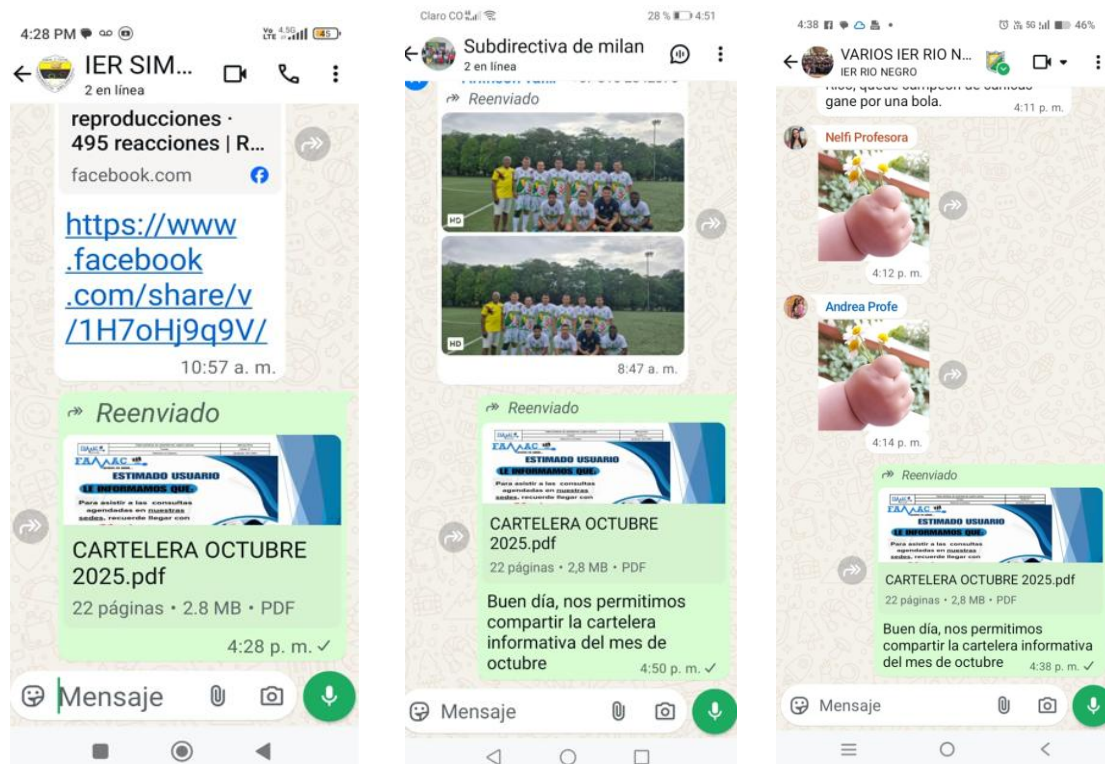
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

	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

**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 50 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, 36% de los usuarios evaluaron los servicios consulta externa de medicina general, 18% el servicios de siau, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez comunicación estableció con mejor ponderación. Los usuarios encuestados manifiestan en un 100% su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, dato concordante con la satisfacción de los servicios prestados en la sede.

#### TEMA 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 televisores de las salas de espera, remitida a gestores de salud por grupo de WhatsApp, publicada en las carteleras de las sedes.



Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: PREVENCIÓN DE DESNUTRICIÓN EN MENORES DE 5 AÑOS. PREVENCIÓN DE DESNUTRICIÓN EN MENORES DE 5 AÑOS. INFANCIA: MANEJO DE SENSACIONES Y EMOCIONES. ADOLESCENTE: PREVENCIÓN DE ADICIONES JUVENTUD: SALUD Y BIENESTAR. ADULTEZ: ESTILOS DE VIDA SALUDABLES Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES. VEJEZ: ESTILOS DE VIDA SALUDABLES Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES

Durante el mes de octubre se realizaron capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño que son publicados en la página del Facebook por parte del área de prensa de AICA por medio de videos educativos o facebook live.

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	





CUIDADOS DEL CORAZÓN



IMPORTANCIA DEL ESQUEMA DE VACUNACIÓN

## TEMA 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.

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	

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de noviembre	diciembre	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.
Apoyar de manera efectiva las respuestas de las PQRS	A partir de la fecha	Coordinadores y líderes de área.

**LISTADO DE ASISTENCIA**

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



**FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA**

**MPE-SGC-FR-05**

**Formato**


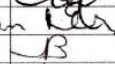
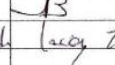
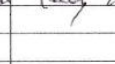
**Versión: 03**

**Listado de Asistencia**

**Aprobación: 26/02/2025**

Fecha:	19-11-25	Hora Inicio:	2:30	Hora Fin:	5:00	Lugar:	FAMA Sede Prado		
Actividad:	Comité	X	Reunión		Auditoria		Capacitación		Otros
Asunto:	Comité de ética						Sede:		
Objetivo:	Hacer reflexión y análisis de los procesos de SIAU								
Responsable(s) convocatoria:	Adriana Barrón F								

**LISTADO DE ASISTENCIA**

No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Jalton Mendoza	Presidente Asociación		mendoza.jalton@gmail.com	
2	Nidia E. Rentería	Enfermera Líder PAM	3124352678	pyd.farsaelli@gmail.com	
3	Adriana Barrón F	Líder SIAU	3100000000	siaucastamarc@b.com	
4	May Tetrica López A	Directora Sma Salud	2217961881	coordinacionmedica@farsaelli.com	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

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	

Activar Windo  
Ve a Configuración

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	