	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

Fecha:	17 –12-2025				Hora Inicio:	2:00		Hora Fin:	5:15	
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 noviembre	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 noviembre
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de noviembre
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
Tema 1. Verificación de Quorum: Reunión citada de manera presencial en el consultorio #3, se dan recomendaciones para el desarrollo de la misma como de manera organizada dar sus sugerencias si hay lugar a

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	

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 noviembre de las cuales el 100% de estas fueron tramitadas y contestadas a los usuarios.

Primera: inconformidad por no asignación de cita de ginecología. RTA Junto con la dirección de salud se realizó revisión de su historia clínica encontrando que no cuenta con remisión a ginecología, igualmente que hay una orden de ecografía emitida por el Dr. Juan Manuel Gómez, por tal motivo se genera cita para la lectura del resultado y el profesional según pertinencia médica emitirá las remisiones o estudios complementarios para su manejo. Anexamos recordatorio de cita médica

Segunda: insatisfacción por no envío de recordatorio de citas asignadas. RTA De acuerdo a la evidencia anterior, si se realizó el envío de recordatorios para las fechas asignadas de citas con el Dr Diego Silva. Se envía evidencia de que el sistema si reporta el envío de los recordatorios con las fechas de asignación de las citas

Tercera: usuaria manifiesta insatisfacción por demoras en el suministro de medicamento de endocrinología. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión de los motivos por el cual no se dispense el medicamento en el tiempo requerido: Durante el mes de noviembre se registró una sobreformulación del medicamento orlistat generando un desabasteciendo dentro de nuestro servicio, por ello no fue posible que fuera enviado. Presentamos disculpas por los inconvenientes presentados en la demora de la entrega, anexamos evidencia de entrega de medicamento el día 4 de diciembre de 2025.

Cuarta: conformidad por atención recibida por la dermatologa, ya que no cargo unas ordenes y el paciente tuvo que esperar. RTA En referencia al asunto en mención de manera atenta y respetuosa me permito dar respuesta a la inconformidad presentada por el usuario JOSE RENGIFO HERRERA identificado con C.C 96.352.556, con respecto a la atención prestada el día 15/12/2025 por la especialista Angelica Mabel Jiménez. De la manera más atenta me permito informar que el día de la atención se presentó una novedad en la entrega de la orden médica, la cual se debía corregir; se le informa al usuario que debe esperar un momento mientras una de las funcionarias de línea de frente subía a gestionar, en la gestión la medico refiere que el usuario fue grosero al momento de la prestación del servicio. En sala de espera el paciente estaba molesto porque era tarde y debía desplazarse a su municipio de residencia, manifestando que no contaba con recursos para la estadía; el señor se dirige a otra funcionaria y solicita una droga para el dolor de cintura , respetuosamente le responde que no contamos con farmacia en la sede y que los medicamentos deben estar prescrito por un especialista, el cotizante se indignó refutando que debíamos tener medicamentos para darles en caso de presentar dolor. Se finalizo la atención indicándole lo ordenado por la médica especialista.

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	

Quinta: Paciente refiere no hay disponibilidad en agenda para ortopedia. RTA Una vez revisada la historia clínica de la consulta médica atendida el pasado 29/12/25, se identifica según lo descrito en la historia “cuadro clínico de 3 meses de evolución, caracterizado por trauma en mano derecha con luxación de 4 artejo de mano derecha, con dolor urente de intensidad 3/10 en escala subjetiva del dolor, el cual se ha agudizado en las últimas horas” por lo cual el médico tratante indico radiografía de mano y valoración por ortopedia, es de aclarar que por el tiempo de evolución de la lesión no corresponde a una urgencia y el médico tratante no remitió a consulta de ortopedia con observación de prioritaria.

Para FAMAC LTDA la atención con oportunidad y calidad es una prioridad para nuestros usuarios, por lo cual presentamos disculpas por no contar con la disponibilidad de consulta por la especialidad de ortopedia en el momento, sin embargo, esta consulta puede ser prestada por cualquiera de las entidades que se encuentran en la red de prestación de servicios del FOMAG.

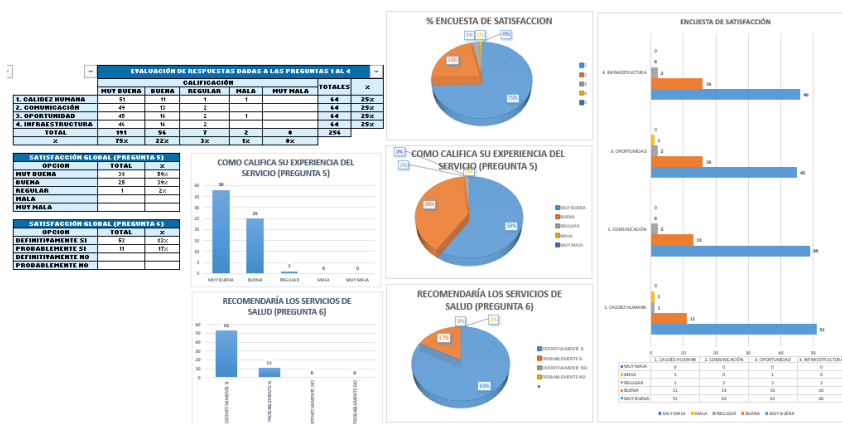
Sexta: inconformidad por el horario asignado para la cita de medicina general. RTA Por medio de la presente se presentan disculpas, por las inconformidades que la atención del servicio de Consulta no Programada allá podido generar, FAMAC Ltda con el fin de dar oportunidad en la atención de las consultas prioritarias No Urgencias ha generado este espacio de atención exclusivo para nuestros usuarios, entendiendo que constituye una cita adicional en la agenda del médico de consulta externa quien ya cuenta con una agenda programada y unos usuarios asignados, por lo cual se les indica tener paciencia al momento de esperar la atención. Una vez verificada la historia se confirma que la cita fue agendada a las 2:35pm y atendida a las 3:04pm.

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 noviembre 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.

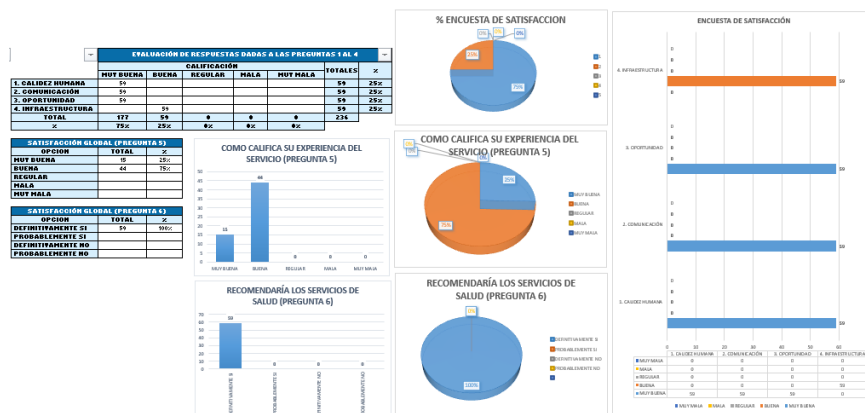
SEDE FLORENCIA:



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

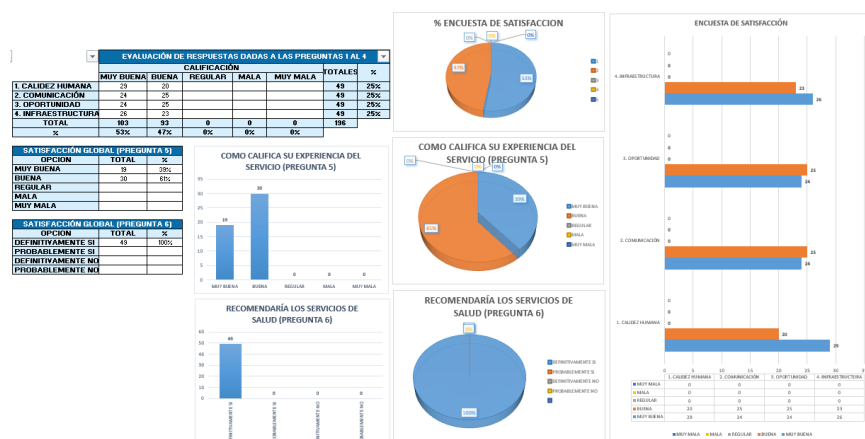
ANALISIS: En la ciudad de florencia se aplicaron encuestas bajo la modalidad presencial y telefónica con un total de 65 usuarios encuestados donde el 100% manifestaron su satisfacción con los servicios recibidos, 31% en citas especializadas, 20% medicina general, el atributo de calidad con mejor ponderación es el de comunicación. De acuerdo a los resultados obtenidos 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 prestación de los servicios. Donde el 100% de los encuestados referenciarían los servicios de la sede.

SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



ANALISIS: Se aplicaron un total de 59 encuestas donde el total de los usuarios el 100% manifestaron satisfacción con los servicios recibidos, el 60% de los encuestados valoraron los servicios de consulta de odontología, el 30% evaluaron los servicios de medicina general, 19% odontología. El atributo de calidad con mejor ponderación fue la calidez humana del personal de la sede. 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 2025

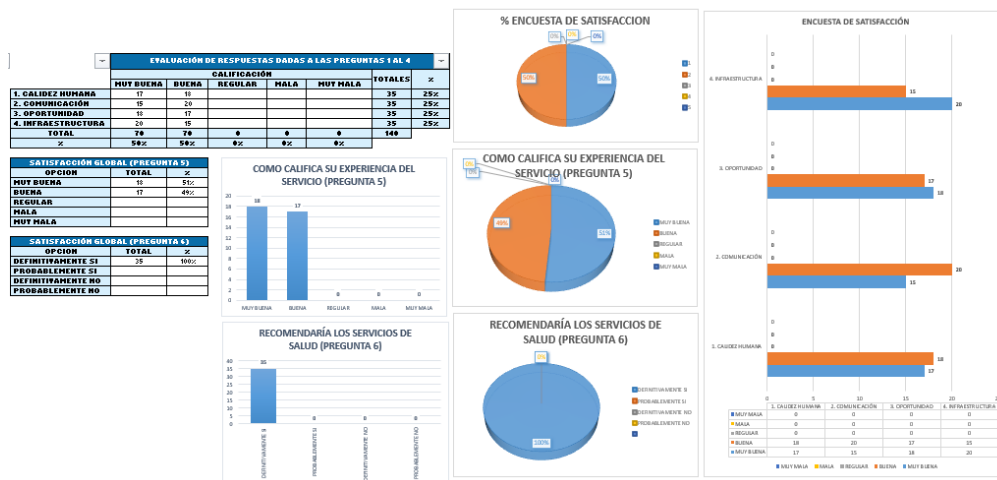
SEDE EL DONCELLO:



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

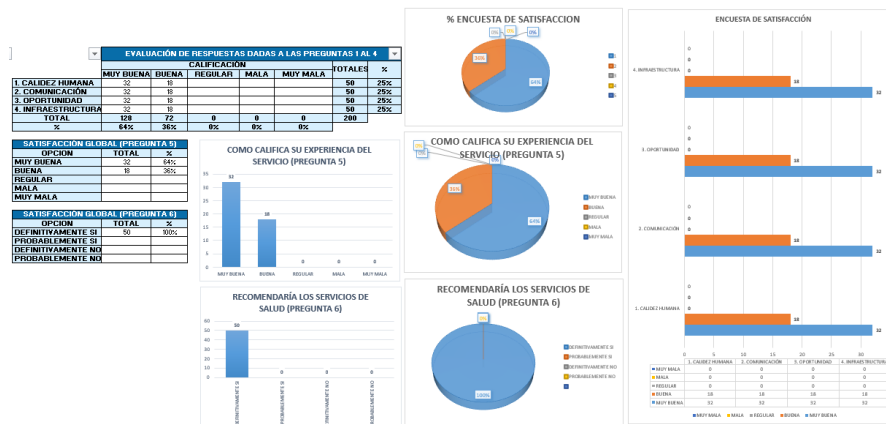
ANALISIS: La auxiliar de la sede realizó 49 encuestas evaluando los servicios prestados donde el 100% de ellos manifestaron satisfacción con los servicios recibidos en la sede; se evaluaron los servicios de consulta externa de medicina general con un 41%, odontología 33%, el atributo de calidad con mejor ponderación en esta sede es la comunicación. De acuerdo a los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se observa el 100% de satisfacción del usuario en la sede del doncello ya que 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 un total de 35 encuestas, el 100% de los usuarios calificaron cada uno de los aspectos descritos en la encuesta como muy buenos o buenos, un 57% evaluó el servicio de medicina general, el funcionario de la sede no menciona elementos que condicionen la percepción del usuario de manera negativa. De los 35 usuarios encuestados, 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

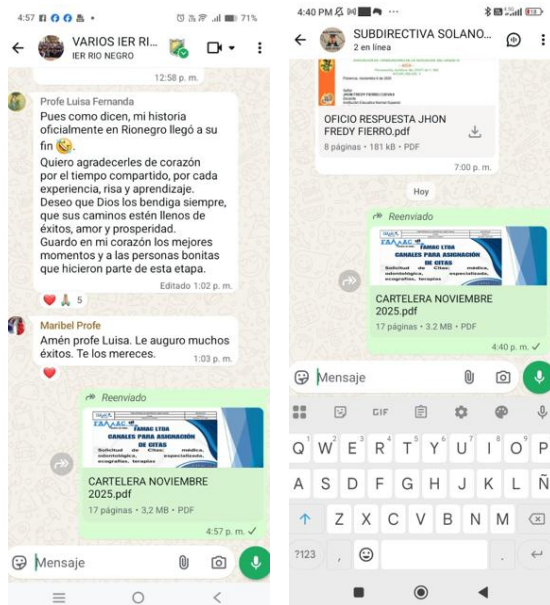


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

ANALISIS: Se aplicaron un total de 50 encuestas en el municipio direccionadas por la auxiliar de la sede, 38% de los usuarios evaluaron los servicios consulta externa de medicina general, el 18% atención en SIAU, el 100% de los encuestados manifestaron satisfacción con los servicios, el atributo de calidez humana se 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	



CUIDADO DENTAL



PREVENCION DE DIABETES

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

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

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 diciembre	enero	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:	17-12-25	Hora Inicio:	2:00	Hora Fin:	5:15	Lugar:	FAMAC SEDE PRADO
Actividad:	Comité	Reunión	X	Auditoria		Capacitación	
Asunto:	Comité de ética hospitalaria						Sede:
Objetivo:	Hacer reuñion y analisis de procesos de SIAU						
Responsable(s) convocatoria:	Diana Paron P						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Josilton Mendoza	Asesor en Vigilancia		mendoza.josilton@gmail.com	[Firma]
2	Diana Paron P	Udica SIAU	312326949	312326949@gmail.com	[Firma]
3	Nidia E Ramirez	Enfermera	314352625	P4dfamascitula@gmail.com	[Firma]
4	Luzy Tatiana Lopez A.	Procesos Servicio SIAU	3213963563	coordinadora.medicina@famacailla	Luzy T Lopez
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 Window
Ve a Configuración p

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	