

	<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:	26/02/2025		Hora Inicio:	2:30 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	
Deyri Gabriel Tejada	Coord. Facturación	x	
Adriana Barón Polania	Coord. SIAU	x	
Leidy Tatiana Lopez	Coord. médica	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	Líder de apoyo terapéutico	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 Odontología	X	

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

	<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>

## DESARROLLO DE LA AGENDA

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

Primera: Demoras en el cumplimiento de la agenda. RTA De manera atenta y respetuosa me permito dar respuesta a su inconformidad con respecto a la no presencia de personal administrativo para la activación de su cita. Nuestro servicio de activación se encuentra cubierto de 12 pm a 2:00 pm; presentamos disculpas ya que durante esa semana se encontraba de permiso el funcionario encargado de activar 12m a 1:00 pm, por eso como lo refiere en su oficio el funcionario que le activó la cita llego a la 1:00 pm ya que es la hora de relevo para activación. En cuanto al retraso en la atención por parte del médico general, el día 7 de enero de 2025 el dr Luis Carlos Betancourt presento una situación que le impidió asistir a laborar, por cual asignamos otro médico como contingencia para poder dar cumplimiento a las citas ya asignadas a nuestros usuarios, presentamos disculpas por el retraso en el horario de atención de nuestro médico, evidenciamos en su historia clínica que fue atendida efectivamente por el profesional.

Segunda: Demoras en el cumplimiento de la agenda. RTA De manera atenta y respetuosa me permito dar respuesta a su inconformidad con respecto a retraso en la atención de su cita de medicina general. Nos permitimos informarle que el día 7 de enero de 2025 el Dr. Luis Carlos Betancourt presento una situación que le impidió asistir a laborar, por cual asignamos otro médico como contingencia para poder dar cumplimiento a las citas ya asignadas a nuestros usuarios, presentamos disculpas por el retraso en el horario de atención de nuestro médico, evidenciamos en su historia clínica que fue atendida efectivamente por el profesional.

Tercera: Demora en la asignación de cita de neurología. RTA Me permito informar que de acuerdo a la revisión de su caso, la cita fue solicitada por correo electrónico el día 17 de enero de 2025, nuestro sistema tiene un plazo de respuesta de 1 a 48 horas para dar contestación a las solicitudes, el 18 y 19 fueron días no hábiles, su queja fue radicada el 20 de enero de 2025 por lo que nos encontrábamos dentro de los tiempos para dar respuesta a su solicitud.

	<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>

Es de aclarar que la señora ANDREA ACEVEDO DE PERDOMO identificación 26.629.367 fue atendida por el neurólogo el día 10 de enero de 2025 por medio de consulta externa, con órdenes de exámenes y consulta de control con resultados, en la orden de control no se indica que su nueva consulta deber prioritaria ni de urgencia, sin embargo, si la paciente así lo requería debió haber consultado en una entidad que preste el servicio de urgencias. Cada paciente que tiene igualmente el derecho de que le sea respetado su turno en orden de solicitud de las citas. Dando cumplimiento a los tiempos establecidos y el derecho que tienen los usuarios para la asignación de las citas de acuerdo al turno de solicitud de las mismas, nos permitimos dar respuesta a su petición; la cita de la señora ANDREA ACEVEDO DE PERDOMO quedo asignada en el siguiente horario: Fecha: 28 de enero de 2025, Hora: 2:30 pm (recuerde estar 20 minutos antes para la activación de la cita), Lugar: Famac Ltda. Sede Prado, Especialista: Gilberto Rincón.

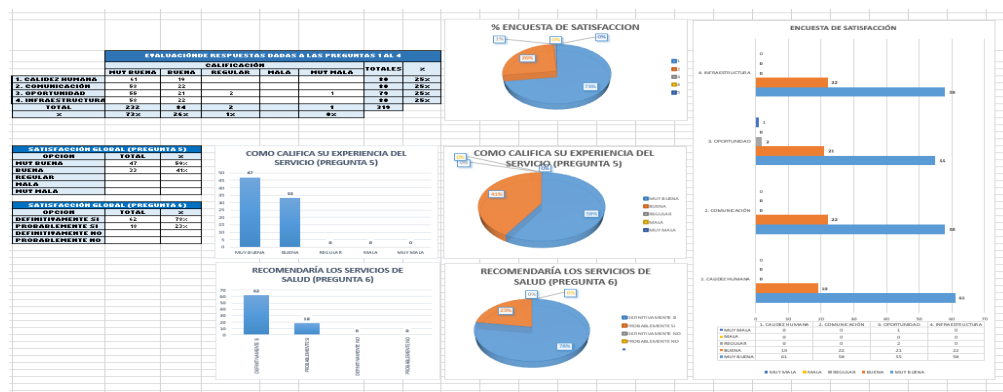
Cuarto: Demora en la asignacion de cita de dermatología. RTA Durante el mes de noviembre de 2024 la Dra Andry Castro, dermatóloga con quien su hijo ha tenido tratamiento no realizo consulta en nuestra entidad, volviendo a dar agenda para el mes de diciembre de 2024 con poca disponibilidad, lo que genero retrasos en las consultas de la especialista; es por ello que Famac Ltda. para dar cumplimiento a nuestros usuarios ha contratado otros profesionales en la rama. De acuerdo a lo anterior, una de nuestras funcionarias encargada de la agenda de dermatología se comunica con usted y le informa la disponibilidad de otro profesional en dermatología para lo cual usted acepta, quedando la cita asignada para el señor ANDRÉS CAMILO RAMÍREZ RUIZ de la siguiente manera: Fecha: 3 de febrero de 2025, Hora: 2:15 pm (recuerde estar 20 minutos antes para la activación de la cita), Lugar: Edificio Silvania - Famac Ltda. Sede Especialistas Especialista: Mabel Jiménez

#### 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 enero 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.

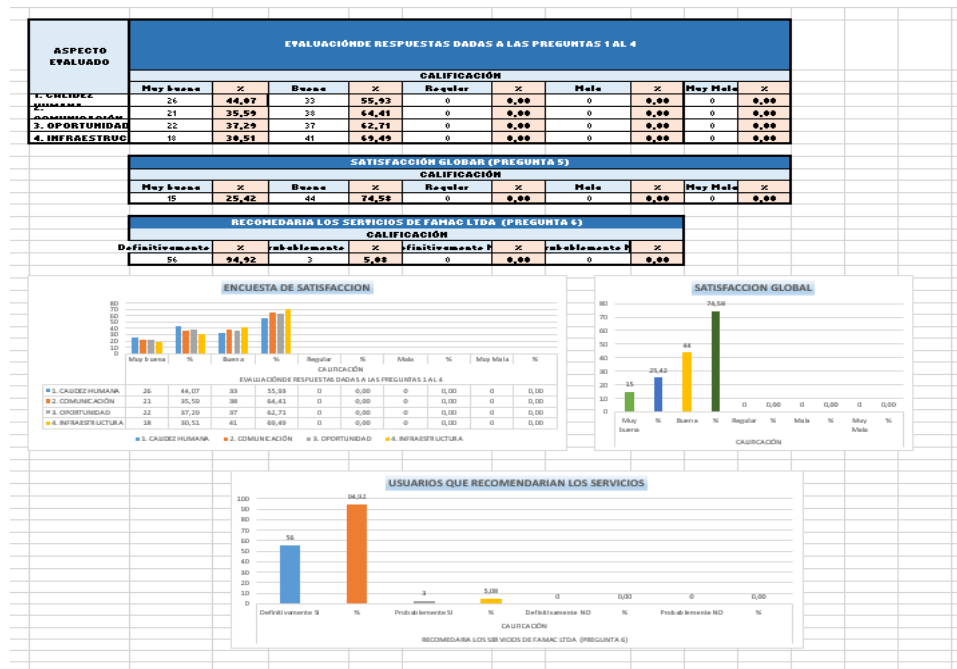
#### SEDE FLORENCIA:



	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 la sede de Florencia se evaluaron un total de 80 usuarios el 40% de ellos dirigieron la encuesta a los servicios de atención al usuario, el 21 % del servicio de medicina especializada, los usuarios manifiestan conformidad con la atención recibida, el usuario en su ponderación deja en evidencia el cumplimiento de atributos de calidez humana. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan su intención de referenciar los servicios de la sede Florencia a terceros, el dato valioso ya que se ha generado la educación y adherencia a nuestros usuarios hacia la institución y nuestros servicios.

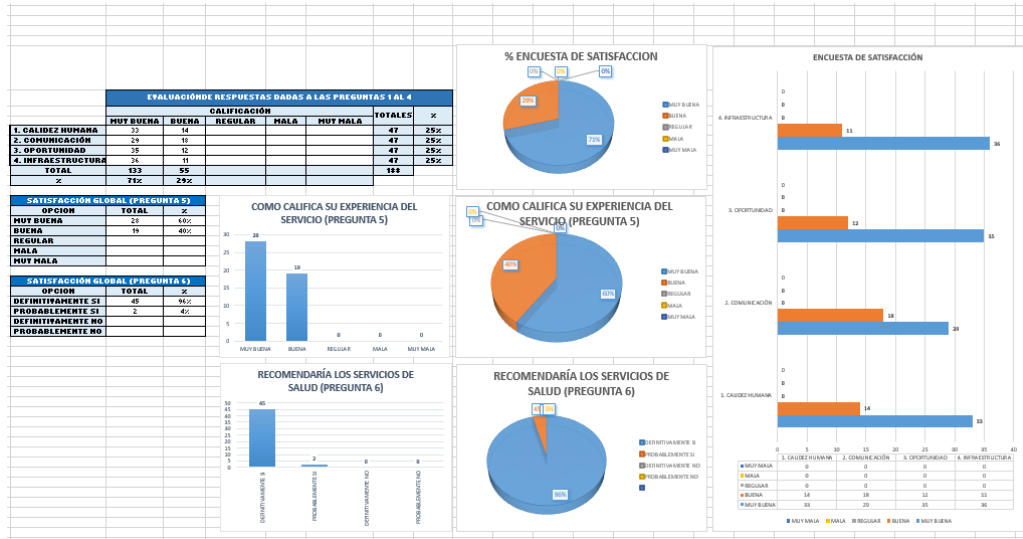
## SEDE SAN VICENTE DEL CAQUAN



**ANALISIS:** 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, donde para el periodo evaluado se encuestaron bajo modalidad telefónica y presencial de parte de la auxiliar facilitando acceso, el servicio de odontología fue evaluado por un 44% de la población encuestada y con un 40% la consulta medica, los datos son favorables y dejan en evidencia la conformidad del usuario con el servicio recibido, el atributo con mayor ponderación es el de calidez humana. De las 59 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios a terceros, la ponderación favorable se sostiene si es comparada con los datos obtenidos en el mismo periodo en el año inmediatamente anterior. No hubo elementos que alteraran la dinámica del servicio en el periodo evaluado.

	<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>

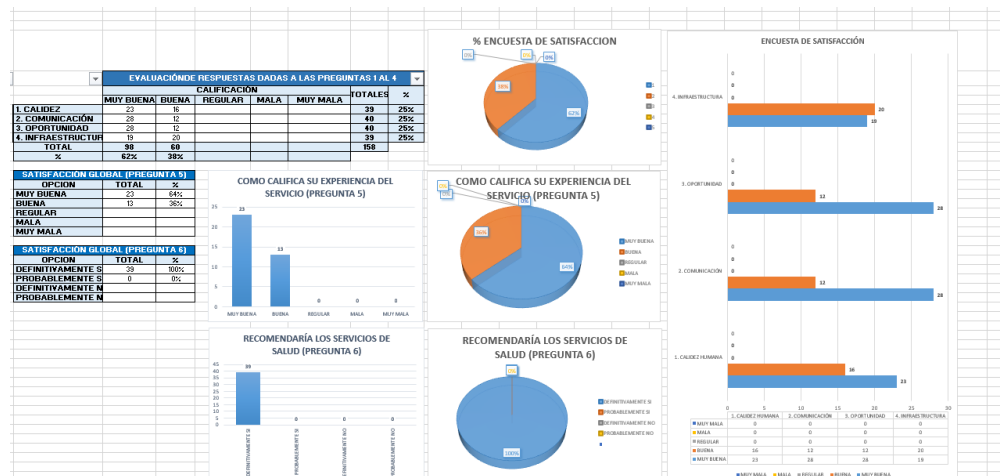
## SEDE EL DONCELLO:



## ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 47 encuestas por medio telefónico y presencial, con un 100% de satisfacción en referencia a los servicios evaluados donde los usuarios ponderaron atenciones de servicios asistenciales como la consulta de odontología equivalente a un 43% de la población encuestada y consulta de medicina general 32% de los usuarios, los resultados son favorables con apropiación del usuario las atenciones. En concordancia con los resultados de satisfacción del usuario el 100% de los mismo referenciarían los servicios de nuestra sede a terceros, la coordinación de la sede deja de manifiesto las acciones para garantizar acceso y oportunidad a los servicios que son evidenciados de forma favorable por los usuarios.

## SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA

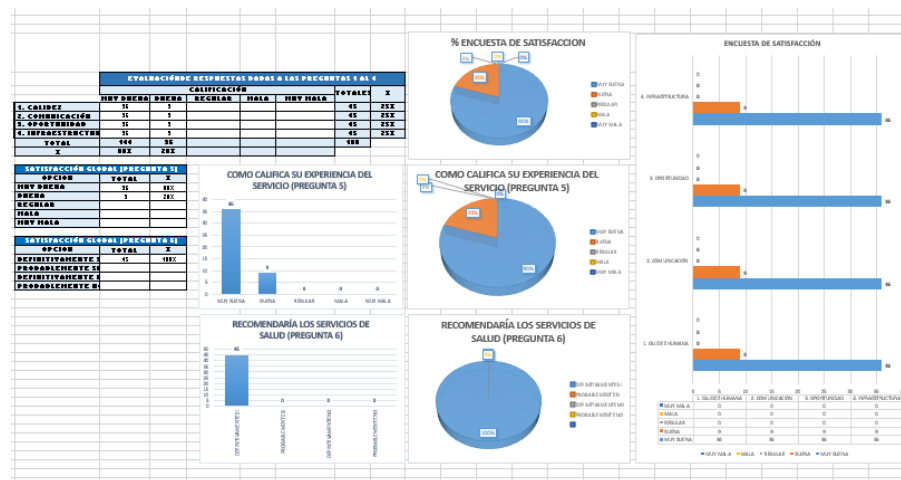


	<b>FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA</b>	<b>MPE-SGC-FR-03</b>
	<b>Formato</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación</b>	<b>Aprobación: 18/10/2016</b>

## ANALISIS:

Se realiza un total de 39 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial con un 100% de satisfacción los servicios con mayor numero de evaluaciones por parte de los usuarios fueron con un 71% y consulta externa de medicina general y el 28% de odontología, no se manifiesta alteraciones derivadas atención. De las 39 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios a terceros, la ponderación favorable se sostiene si es comparada con los datos obtenidos en el mismo periodo en el año inmediatamente anterior. No hubo elementos que alteraran la dinámica del servicio en el periodo evaluado.

## SEDE PAUJIL



## ANALISIS:

El 100% de los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención recibida, El 100% de los usuarios que se evaluaron manifiestan su intención de referir los servicios de nuestra sede a otras personas, el dato es valioso y concordante con los esfuerzos realizados desde la entidad para garantizar la continuidad de la atención bajo parámetros de calidad, oportunidad y seguridad del paciente. El 100% de los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención recibida, El 100% de los usuarios que se evaluaron manifiestan su intención de referir los servicios de nuestra sede a otras personas, el dato es valioso y concordante con los esfuerzos realizados desde la entidad para garantizar la continuidad de la atención bajo parámetros de calidad, oportunidad y seguridad del paciente.

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

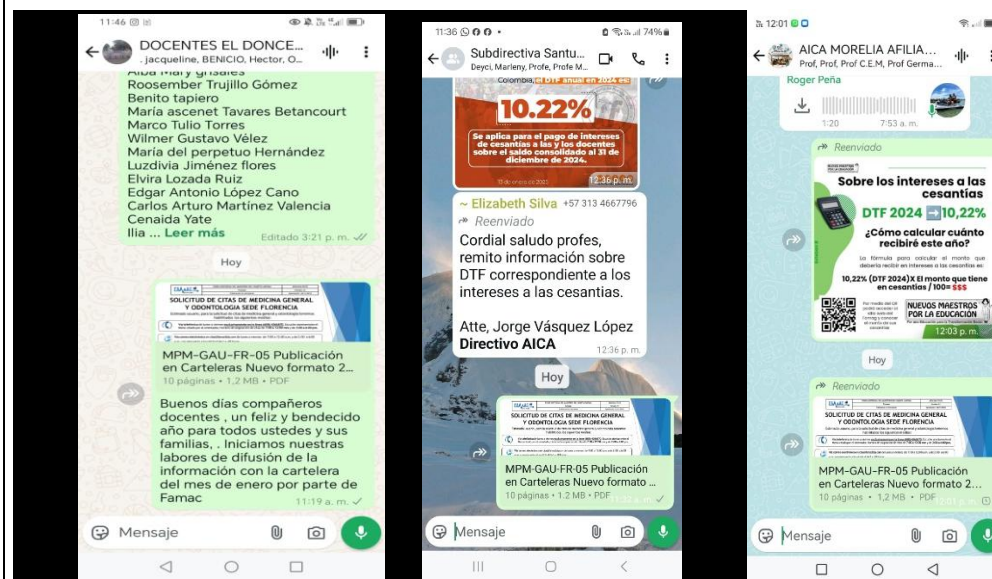
Se continua con la publicación mensual de carteleras informativas en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las carteleras son



	<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>

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. 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.



	<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>

Durante el mes de enero no se realizó capacitaciones con los usuarios por medio del educador Caqueteño ya que no se contaba con contrato actualizado para este servicio y el área de prensa del AICA no había iniciado labores.

#### **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 carteleros 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.

<b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</b>		
<b>COMPROMISO</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE(S)</b>
Programar y asistir al próximo comité donde se analizaran datos del mes de febrero	Marzo	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.








<b>Asistencia</b>		
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

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

Fecha:	26-02-25	Hora Inicio:	2:30	Hora Fin:	5:30	Lugar:	FAMAC LTDA
ACTIVIDAD:	Comité	<input checked="" type="checkbox"/>	Reunión	<input type="checkbox"/>	Auditoria	<input type="checkbox"/>	Capacitación
Asunto:	Comité de Etica						Sede:
Objetivo:	Recepción y Análisis de los Procesos de SIAU durante el mes de enero 2021						
Responsable(s) convocatoria:	SIAU - Adriana Pastrana						

LISTADO DE ASISTENCIA					
No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Yaneth Rivas CP.	Coordinadora Consulta Especial	3225148519	yanethsora@gmail.com	
2	Diana Giraldo TWD	Coordinadora Inspección	3108182944	diana.giraldo@famac.com	
3	Edith Cuellar I	Lider Registro	3209001359	famac1403@yahoo.es	
4	Nidia E. Ramirez T.	Coord. Enfermería	3124352625	fnm2004@hotmail.com	
5	Liam Ortiz A	Paciente Formador	3054358535	liamortiz022@gmail.com	
6	Dr. S. H.	Dr. S. H.	3117147722	humberto.ortiz@gmail.com	
7	Fabian Romero B	Coord. Sociales	320804327	fabianromero@famac.com	
8	Luz Tatiana Lopez	Coordinadora Maestra	3243967561	luztatiana@famac.com	
9	Yolanda A. Perez	Ases. T. H.	3136560008	talor-bhmaria@famac.com	
10	Dora Gonzalez	Coord. Cpn. Sal	311875126		
11	Talib Almazan	Coord. Administrativo	31339490	talibalmazan@famac.com	
12	Verónica Antón	Coord. AT	3124118261	veronikaanton@gmail.com	
13	Dagoberto Giraldo P	Gerente	3144730822	famac1403@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	