

	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:	23/04/2025		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	Veerdor 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 marzo
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de marzo
5. Revisión de procesos de capacitación al usuario para acceso al servicio
6. Política de participación Social en salud

	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

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

Primera: Demoras en la entrega de pañales. RTA Una vez recibida su inconformidad, sobre demoras en la entrega de los pañales del usuario PABLO EDURDO TELLO CHAVES, se hace gestión y entrega de lo requerido. Presentamos disculpas por el retraso en el suministro. Anexamos recibido de los pañales.

Segunda: solicitud de Historia clínica. RTA Se remite historia clínica solicitada por la paciente

Tercera: Inconformidad por reportarse cancela la cita del paciente sin ella realizar el trámite. RTA Se informa el error administrativo desde el área de facturación, se presentan disculpas, se asigna la cita y nueva programación para la continuidad de las mismas.

Cuarto: Incumplimiento en el horario de la agenda. RTA Se presentan disculpas por parte del especialista y se contacta al paciente ofreciendo proximas programaciones para su cita, paciente refiere no favorecerle ninguna, se deja acuerdo con el paciente para informar nuevos agendamientos.

Quinta: Demoras en entrega de medicamento. RTA Se realiza la dispensación del medicamento de la paciente, se presenta disculpas por el retraso en el suministro.

Sexta: Inconformidad por actitud y manejo de la profesional Fabiana Alvarez durante la consulta de control prenatal. RTA Se envían descargos de la profesional y se presentan disculpas por la situación presentada.

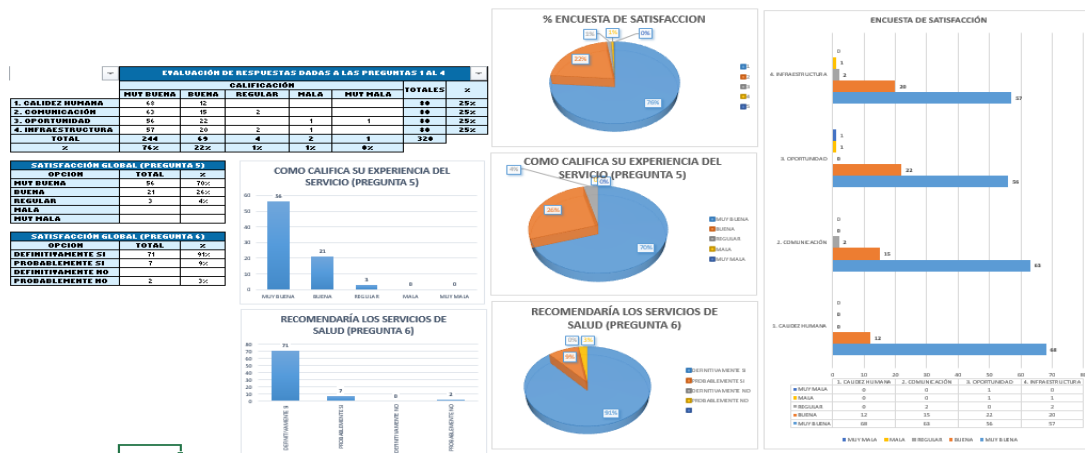
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

	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

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de marzo 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 intensidad de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

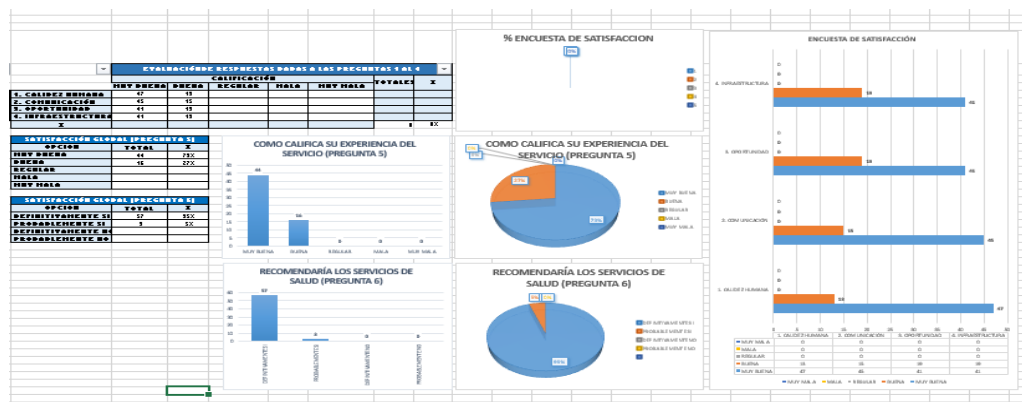
SEDE FLORENCIA:



ANÁLISIS:

Se aplicaron un total de 80 encuestas de manera telefónica y presencial donde los usuarios encuestados manifestaron conformidad con la atención prestada en un 31%, se evaluaron servicios de la oficina de atención al usuario, 17% asignación de citas, se determina como satisfactoria la evaluación del los servicios prestados y evaluados, el atributo de mayor ponderación fue calidez humana. Dentro de las 80 encuestas realizadas el 98% de los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de Florencia a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios, los valores son representativos y valiosos logrando cumplir con el objetivo de nuestro servicio.

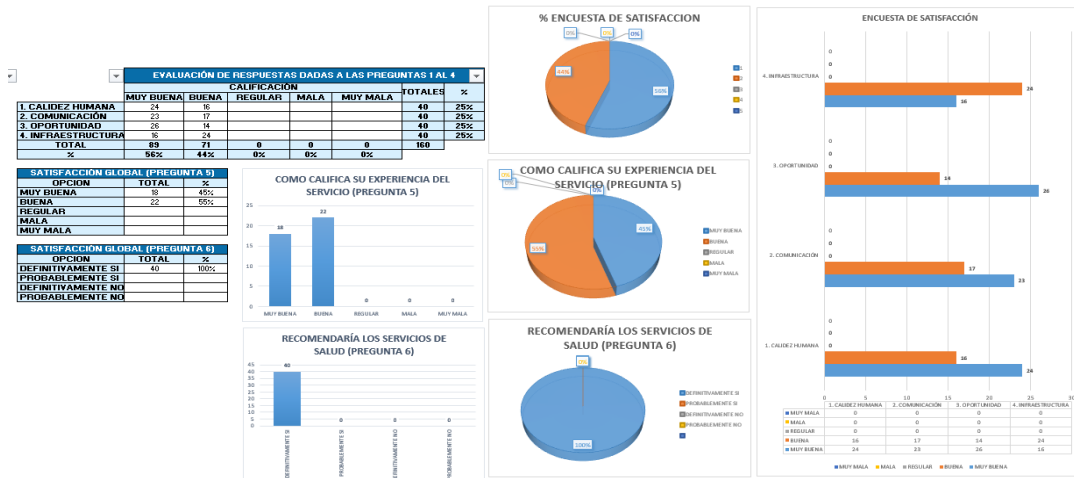
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



	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 periodo evaluado se realizaron un total de 60 encuestas bajo la modalidad presencial, usuarios encuestados evaluaron los servicios de citas especializadas 37%, odontología con un 26%, el atributo con mayor ponderación es de infraestructura. El 100% de los encuestados en concordancia con los valores de satisfacción ponderaron de manera favorable el referenciamiento de los servicios de la sede a terceros. Se realiza aplicación de encuesta presencial así como la modalidad del servicio.

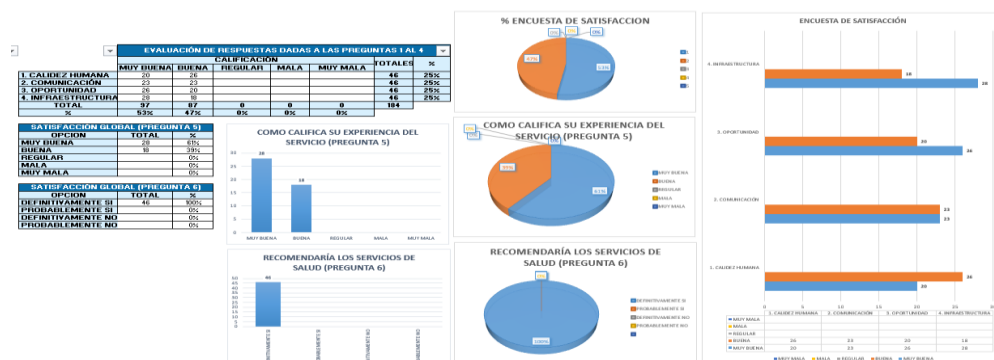
SEDE EL DONCELLO:



ANALISIS:

Se aplicaron un total de 43 encuestas se aplicaron de manera presencial y telefónica, el 100% de los encuestados manifiestan su conformidad con respecto a los servicios recibidos, dentro de los servicios evaluados el 48% de los usuarios evaluaron el servicio de odontología, y el 44% consulta de medicina general, el atributo con mayor ponderación es calidez humana. En concordancia con los datos obtenidos en la evaluación de la satisfacción el 98% de la población manifestó su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas, se evidencia un continuo de satisfacción del servicio prestado en la sede.

SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA

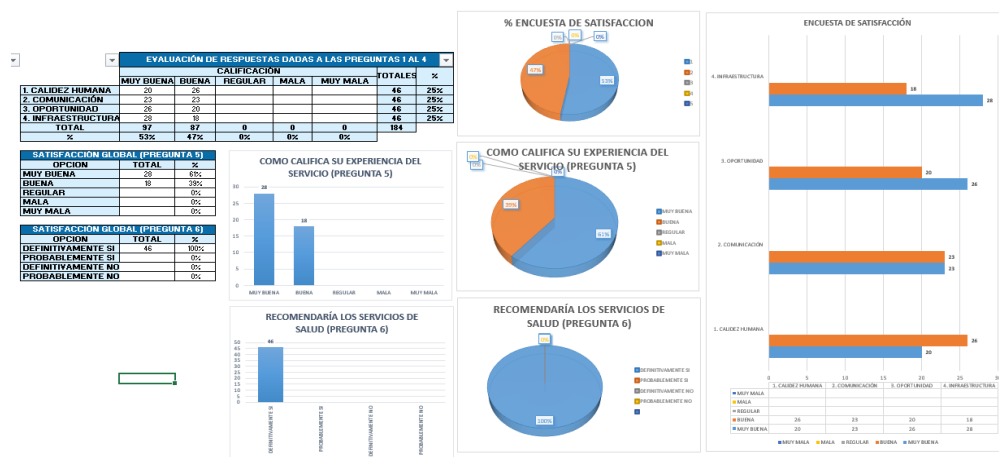


	FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA	MPE-SGC-FR-03
	Formato	Versión: 01
	Actas de Comité, Reunión, Auditoría y Capacitación	Aprobación: 18/10/2016

ANALISIS:

Las 46 encuestas aplicadas se realizaron en su totalidad de manera presencial, los encuestados están satisfechos con los servicios prestados en la sede donde un 37% de los usuarios evaluaron el servicio de consulta especializada, 12% el servicio de odontología y otro 12% medicina general, el atributo de comunicación y con mayor puntuación. el 100% de los encuestados en concordancia con la satisfacción obtenida manifiesta su intención de referenciar los servicios que presta nuestra entidad específicamente esta sede a otras personas, el dato ha sido constante durante el primer trimestre del año 2024

SEDE PAUJIL

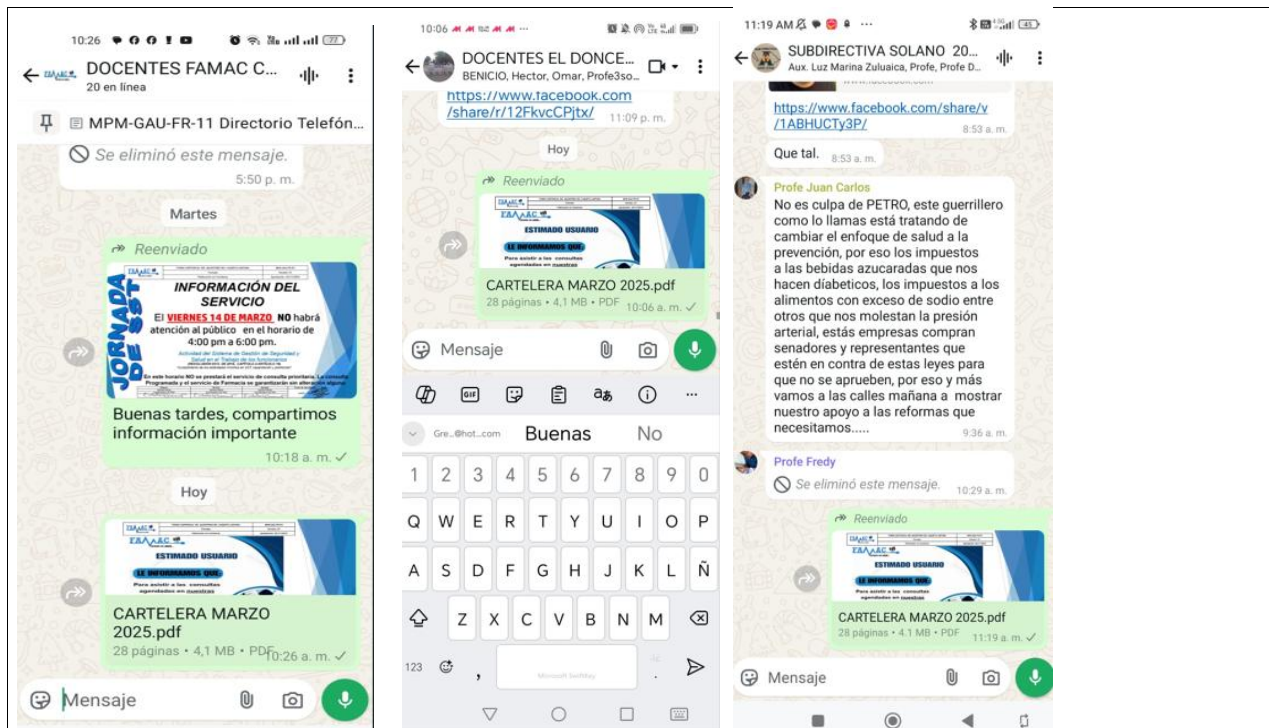


ANALISIS: De los 50 usuarios encuestados se evidencia concordancia con los resultados de satisfacción con la intención de referenciar los servicios de los usuarios donde el 100% manifiestan esa intención de referir a terceros los servicios de la entidad. El 100% de los usuarios encuestados manifestaron conformidad con los servicios brindados por la sede donde el 57% de los usuarios evaluaron el proceso de consulta externa, asignación de citas 20%, los atributos con mayor ponderación son calidez humana y comunicación

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

Se continua con la publicación mensual de cartelera informativa en cada una de nuestras sedes, unificando información para toda la población de magisterio, las cartelera son publicadas en la página web institucional y remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.

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



Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: Vacunación - Herramienta de prevención INFANCIA: Importancia de las vacunación de VPH. ADOLESCENTE: Importancia de las vacunación de VPH. JUVENTUD: Importancia de la vacunación como medida preventiva. ADULTEZ: Importancia de la vacunación como medida preventiva de fiebre amarilla.

Durante el mes de marzo 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 no había iniciado labores.



Enfermedades mentales

	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



Prevención enfermedades cardiovasculares



Prevención de la Tuberculosis

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.

	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

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 abril	Mayo	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.

Asistencia		
Relacionada a la presente		

		FONDO ASISTENCIAL DEL MAGISTERIO DEL CAQUETA LIMITADA		MPE-SGC-FR-05	
Formato		Versión: 03		Aprobación: 26/02/2025	
Listado de Asistencia					
Fecha:	23-09-25	Hora Inicio:	2:30	Hora Fin:	5:30
Lugar:	FAMAC				
Actividad:	Comité	Reunión	Auditoría	Capacitación	Otros
Asunto:	Comité de ética médica				
Objetivo:	Revisión de actas y revisión de procesos de SIAU				
Responsable(s) convocatoria:	Lider SIAU				

No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Nidia Eugenia Ramez	Enfermera	3124352625	pydramac140@gmail.com	[Firma]
2	Luz Tatiana Lopez A	Médica Coordinadora	3213561583	lucio97@hotmail.com	[Firma]
3	Jailian Mendoza	Asociado de usuarios	3133944214	mendoza.jailian@gmail.com	[Firma]
4	Milena Baez	Lider SIAU	3103610993	3103610993@gmail.com	[Firma]
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 Auxiliar de Calidad	Yulieth Parra López Coordinadora de Calidad	Dagoberto Giraldo Alzate Gerente	26/02/2025

Activar Windows
Ve a Configuración para