

Fecha:	25 –06-2025			Hora Inicio:		2:00		Hora Fin:		5:30	
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 – Coordinadora 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		
Adriana Baron Polania	Lider. SIAU	C		
Leidy Tatiana Lopez	Directora de Servicios de Salud	C		
Nidia Eugenia Ramírez	Lider de programas p y d	C		

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 mayo	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.	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%
Participación en las notas del educador caqueteño para educación de los usuarios	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%
Apoyar de manera efectiva las respuestas de las PQRS	Coordinadores y líderes de área.	cumplido	100%

AGENDA

1. Verificación de Quorum
2. Revisión de compromisos de comité previo
3. Revisión PQRS, análisis y seguimiento mes de mayo
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de mayo
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 auditorio de Famac Ltda, 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 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.

TEMA 3. Revisión PQRS:

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

Primera: Demora en la entrega de suplemento Leche para su hijo JARED JULIAN MORA BUITRAGO. RTA Se realiza entrega de pediasure Clinical

Segunda: Inconformidad con proceso para activacion de citas medicina general. RTA Nos permitimos informarle que desde el 1 de mayo de 2024 se requiere para las atenciones la activación de citas, cumpliendo con lo establecido y regulado en el contrato con el FOMAG, dicho proceso requiere que el usuario asista con 30 minutos de anticipación según lo que se ha podido observar de acuerdo a la cantidad de población que maneja nuestra entidad, los paciente que llegan tarde a activar y el que existen pacientes que llegan con mucho mas tiempo, haciendo que se presente congestión ya que cada uno debe contar con su turno para que exista mayor organización.

Tercera: Insatisfacción del usuario por horario de ingreso de los usuarios a las instalaciones de la famac Ltda. RTA Se tiene establecido por protocolo de seguridad el ingreso de los usuarios a partir de la hora de inicio de labores de los funcionarios, en este caso desde las 6:00 am, sin embargo, partiendo de su comunicado, la coordinación de sede realizo solicitud a la coordinación de talento humano que en casos donde se encuentre lloviendo, se autorice el ingreso antes de la hora de apertura de la sede para la comodidad de los usuarios.

Cuarta: Inconformidad por demoras en la entrega de medicamento. RTA Una vez recibida su inconformidad, se ha realizado revisión del suministro de medicamento a su nombre, encontramos que su patología está siendo manejada con levotiroxina, medicamento que durante el último mes se ha identificado incremento significativo en su formulación ocasionando dificultades en la dispensación debido a que no se tenía el stock suficiente para el suministro; por tal razón, el área de farmacia ha ajustado la rotación para poder cubrir la demanda.

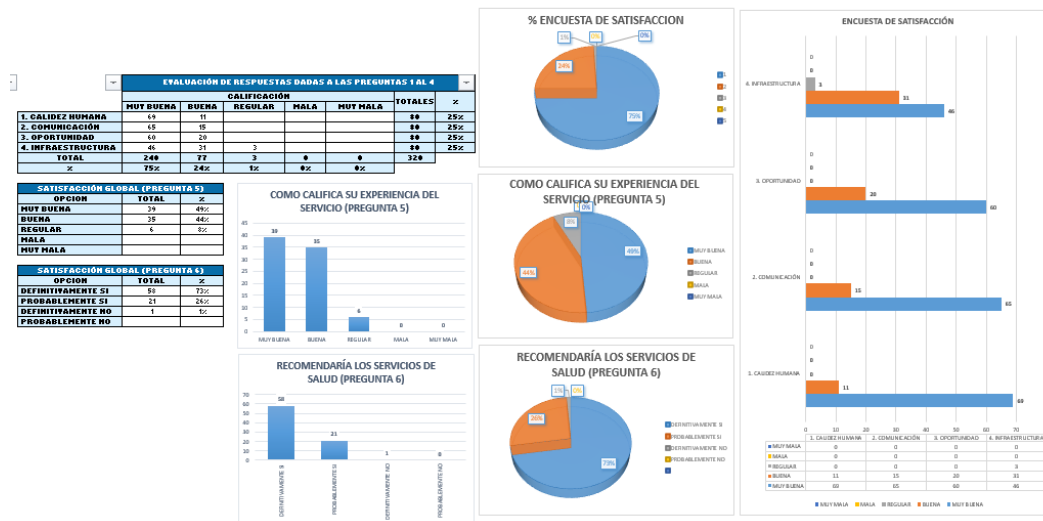
TEMA 4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción.

Se comparte en la reunión el análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en el mes de MAYO 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.

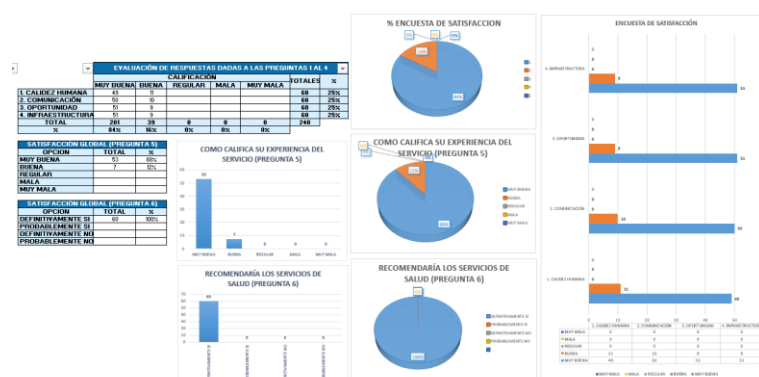
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Daniela Cardona Motta	Yulieth Parra López	Dagoberto Giraldo Alzate	26/02/2025
Auxiliar de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente	

SEDE FLORENCIA:



NALISIS: En la sede de la ciudad de Florencia se realizaron un total de 80 encuestas bajo la modalidad telefónica, el total de los encuestados manifiestan conformidad en un 100% con los servicios recibidos en la sede, el servicio con mayor número de evaluaciones fue el área de atención al usuario 29%, citas especializadas 24% el atributo de calidez están con la mayor calificación. De los usuarios encuestados en la sede el 99% de ellos referenciarían los servicios a otras personas, el porcentaje ha sido una constante en lo evaluado en la sede en el año 2025 y en el año inmediatamente anterior, el dato es concordante con los niveles de satisfacción de los usuarios

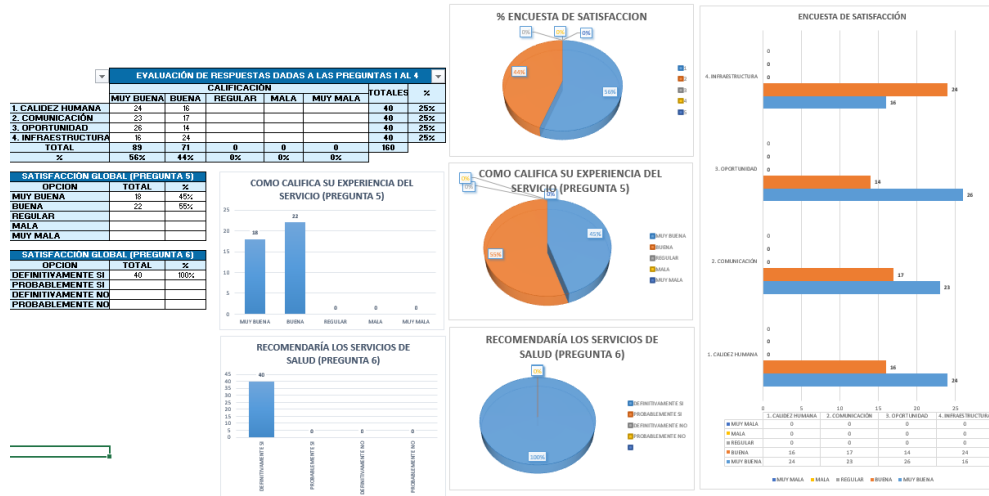
SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN



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

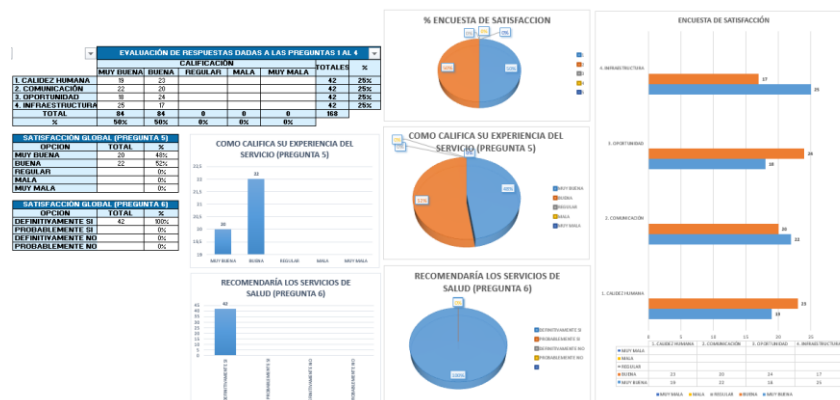
ANALISIS: Se realizaron un total de 60 encuestas bajo la modalidad presencial, el 100% de los encuestados manifiestan satisfacción con los servicios recibidos, el atributos de oportunidad cuenta con mayor ponderación, el 70% evaluaron los servicios de odontología y el 23% medicina general. El total de 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:



ANALISIS: Se aplicaron el e municipio de el Doncello un total de 40 encuestas bajo la modalidad telefónica y presencial, se evidencia el 100% de los encuestados manifestaron su satisfacción con los servicios, la población abordada evaluó los servicios de Consulta odontológica un 48%, el 16% asignación de citas del total de encuestas aplicadas, el atributo de calidad con mejor ponderación fue el de infraestructura. EL 100% de los usuarios encuestados manifestaron su intención de referenciamiento de los servicios a terceros, dejando en evidencia la conformidad con los servicios manifiesta de igual forma en el nivel de satisfacción del usuario.

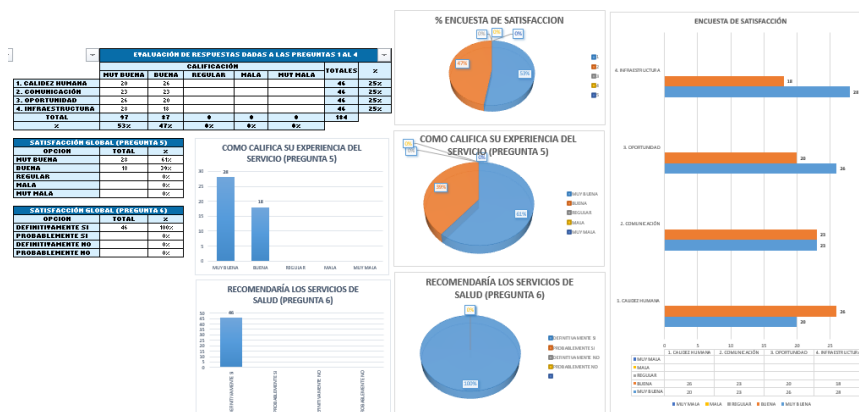
SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



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 42 encuestas en la sede de cartagena del chaira donde el 100% de los encuestados manifestaron su conformidad con los servicios recibidos en la sede, donde el 55% de los usuarios encuestados valoraron el servicio de consulta externa, el 12% consulta especializada, el atributo con mayor ponderación es el de infraestructura. Dentro de las 42 encuestas realizadas el 100% de los usuarios referenciarían los servicios de nuestra sede de Cartagena del Chaira a terceras personas, el dato es concordante con respecto a los niveles de satisfacción de los usuarios. El valor total está dentro de la meta esperada

SEDE PAUJIL

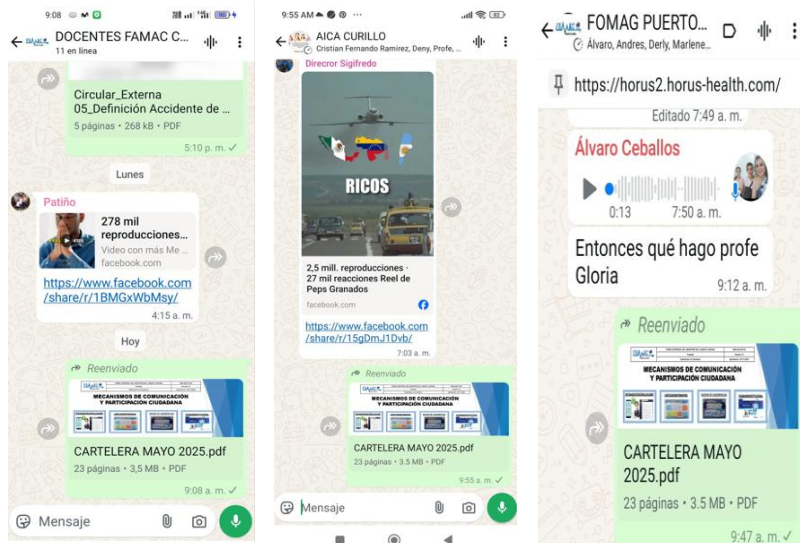


ANALISIS: En esta sede se aplicaron un total de 50 encuestas aplicadas en modalidad telefónica, el servicio evaluado con un 42% fue consulta externa en medicina general y asignación de citas 16% de las encuestas aplicadas, con un 100% de satisfacción de la atención recibida, el atributo con mayor ponderación fue infraestructura. El 100% de los usuarios encuestados referenciarían los servicios de la sede a otras personas, dtos significativo y concordante con lo referenciado el año anterior.

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 página web institucional y remitida a gestores de salud por correo y grupo de WhatsApp.

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



Las actividades educativas se realizan de manera grupal e individual de acuerdo a las necesidades que se identifican dentro de la consulta: PRIMERA INFANCIA: importancia de las en menores de 5 años, pautas de crianza INFANCIA: pautas de crianza. ADOLESCENTE: importancia de la vacunación fiebre amarilla, prevención de embarazos a temprana edad. JUVENTUD: importancia de la vacunación fiebre amarilla, Importancia de la vacunación como medida preventiva. ADULTEZ: importancia de la vacunación fiebre amarilla, promover estilos de vida saludable para prevenir hta. VEJEZ: prevención de enfermedades crónicas hta.

Durante el mes de abril 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

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 carteleras 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 os 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 analizaran datos del mes de mayo	junio	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:	25-06-25	Hora Inicio:	2:05	Hora Fin:	5:30	Lugar:	Sede propia
Actividad:	Comité	x	Reunión	Auditoria	Capacitación	Otros	
Asunto:	Revisión y análisis de procesos SIAU						Sede:
Objetivo:	Revisar y analizar los procesos de SIAU						
Responsable(s) convocatoria:	Adriana Barrón						

LISTADO DE ASISTENCIA

No	Nombre Completo	Cargo	Teléfono	E-mail	Firma
1	Jairton Mendoza	Gerente de Salud (Procl)	3133949074	mendoza.jairton@gmail.com	[Firma]
2	Nidia E. Ramirez	Enfermera	3124352625	pydramax111@gmail.com	[Firma]
3	Lary Toton Lopez A	División Servicios y S.H.	3273303583	leilc91@hotmail.com	[Firma]
4	Adriana Barrón	Coord. SIAU	3102609493	troubafamekda	[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	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	