

Fecha:	20-08-2025				Hora Inicio:		8:00		Hora Fin:		9:30	
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 – 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 Barón Polania	Líder. SIAU	C	X	
Leidy Tatiana Lopez	Directora de Servicios de Salud	C	X	
Nidia Eugenia Ramírez	Líder 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 analizarán datos del mes de julio	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 julio
4. Socialización de resultados de encuestas de satisfacción mes de julio
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

<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

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

Primera: Dificultad en el acceso para comunicarse con la línea telefónica call center. RTA Nos permitimos informarle que FAMAC LTDA ha proyectado estrategias de mejoramiento como actualización de la planta de telefónica y ampliación del personal para la atención oportuna, dichas estrategias se van a implementar de manera progresiva.

Segunda: inconformidad por los horarios establecidos para las terapias. RTA De acuerdo a lo expuesto por la señora MIRYAM BEDOYA DE LUNA, en el mes de agosto se presentaron novedades con respecto a la asignación de las citas, para darle el acceso a la usuaria del servicio de fonoaudiología, terapia física y terapia ocupacional, el mismo día con los 3 profesionales no teníamos disponibilidad para el horario consecutivo, se asignan las citas en diferentes horarios y se envía recordatorio vía WhatsApp, la usuaria ingresa al servicio sin percatarse del horario por este motivo se la confusión y la queja, se explica previamente estar revisando los horarios de atención para que esto se presente y no se vea afectada. Conclusiones: Teniendo en cuenta la petición en el mes de septiembre se agendaron las citas consecutivas. Es de aclarar que no siempre es posible realizar el agendamiento consecutivo, pero al igual el servicio siempre se presta. Adjunto pantallazos de las asignaciones realizadas en agosto y de septiembre de 2025.

Tercera: inconformidad por los horarios establecidos para las terapias. RTA Lo sucedido en el proceso fue el siguiente, el usuario solicita citas de terapias físicas en el mes de mayo con orden del mes de marzo con dos meses posterior a orden, en el mes de mayo se estaba realizando cambio de sistema lo que retraso la asignación, el 4 de junio se contacta al usuario para conocer en que fecha y horario se le facilitan las citas y se asignan para el 9 y 16 de junio según petición del docente, se indaga sobre otras fechas en las que puede asistir pero el usuario ya había informado que por motivos de vacaciones no podía asistir, la terapeuta el día de atención informa que debe solicitar continuidad de las citas cuando regrese, pero a la solicitud del usuario en el mes de agosto en revisión de la orden se explica que esta ya no está vigente, que debe pasar con médico para nueva orden y solicitar nuevamente. Conclusión: Por directriz de la empresa la orden no puede superar los tres meses y en lo posible solicitar en el menor tiempo después del ordenamiento.

Cuarta: Insatisfacción por proceso de autorizaciones de servicios. RTA En cuanto al proceso de entrega de órdenes, cuando el paciente sale de la consulta médica debe pasar por orientación para ser direccionado al módulo habilitado y se le realiza entrega de los ordenamientos junto con la autorización (sello) si estos así lo requieren y se orienta sobre la entidad que le brindan el servicio, en caso de no ser un servicio que Famac Ltda cubre se dirección igualmente hacia la entidad que lo presta y esta es la encargada de hacer la autogestión de las

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	

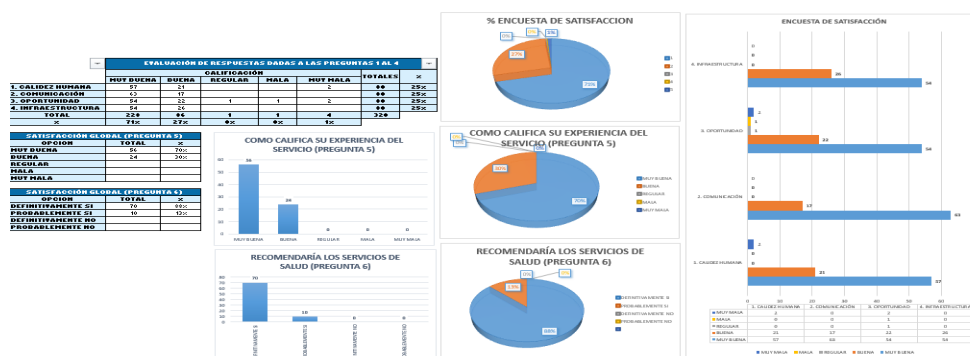
autorizaciones, presentamos disculpas si en su caso uno de nuestros funcionarios le entrego los documentos que correspondían a nuestros servicios y no realizó la autorización debida.

#### 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 julio 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.

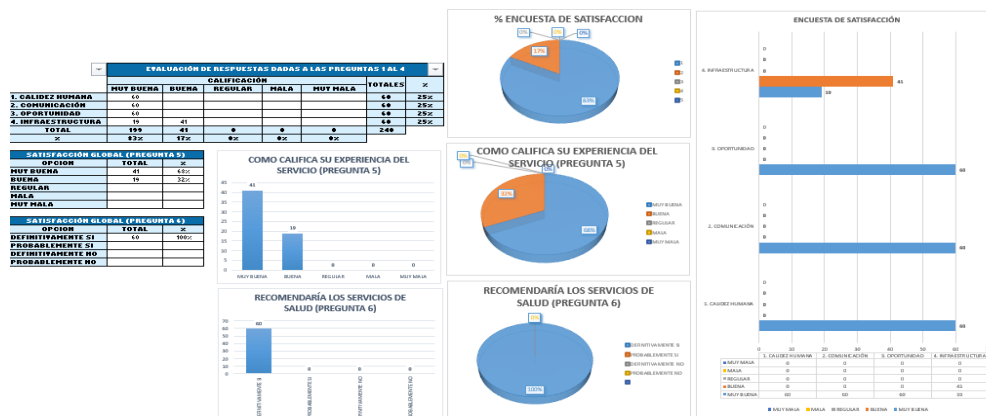
Los indicadores a tener en cuenta son los porcentajes de satisfacción global y la intención de referenciamiento de los servicios de cada una de las sedes.

#### SEDE FLORENCIA:



**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 80 encuestas direccionadas desde el área de atención al usuario, y la más evaluada en el proceso de encuestamiento con un 30% a la a citas especializadas, un 25% atención al usuario, el atributo de calidez humana fue con mejor ponderación . El 100% de los usuarios encuestados manifiestan satisfacción global con los servicios recibidos en esta sede. En concordancia con los datos obtenidos en la evaluación de la satisfacción el 100% de la población manifestó su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas.

#### SEDE SAN VICENTE DEL CAGUAN

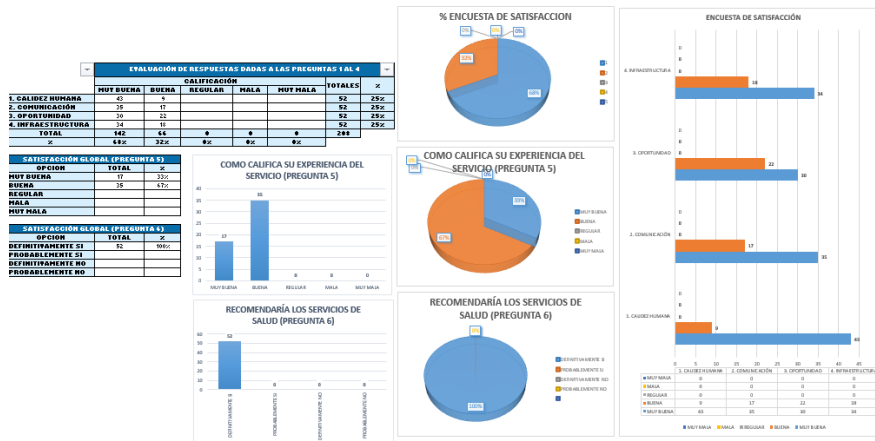


**ANALISIS:** Se aplicaron un total de 60 encuestas en esta oportunidad se realizan bajo la modalidad presencial con mayor número de usuarios que le evaluaron fue consulta medicina general con un 100% no identifican en

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

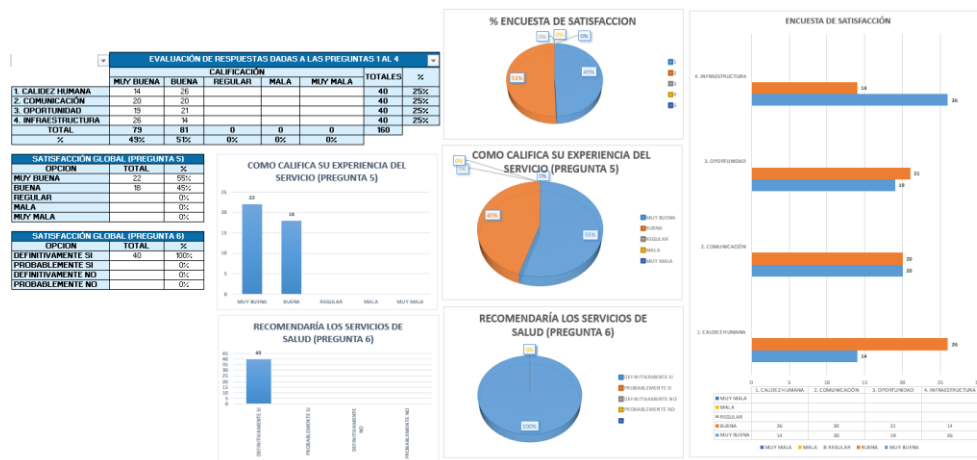
esta sede elementos que alteraran la prestación de los servicios, El 100% de los usuarios evaluados manifiestan satisfacción global con los servicios recibidos en esta sede. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan referenciarían los servicios de esta sede a otras personas, el valor sigue siendo una constante en lo corrido del año en curso, donde no reporta la coordinadora de la sede elementos que alteraran o incidieran de manera negativa en las ponderaciones dadas por los usuarios.

### SEDE EL DONCELLO:



**ANALISIS:** Se realizaron un total de 52 encuestas direccionadas por la funcionaria de SIAU de la entidad, el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida, el 54% de los encuestados evaluaron el servicio de consulta externa de medicina general, el 29% consulta de odontología con resultados satisfactorios. En concordancia con los datos obtenidos en la evaluación de la satisfacción el 100% de la población manifestó su intención de referenciar los servicios de la sede a otras personas.

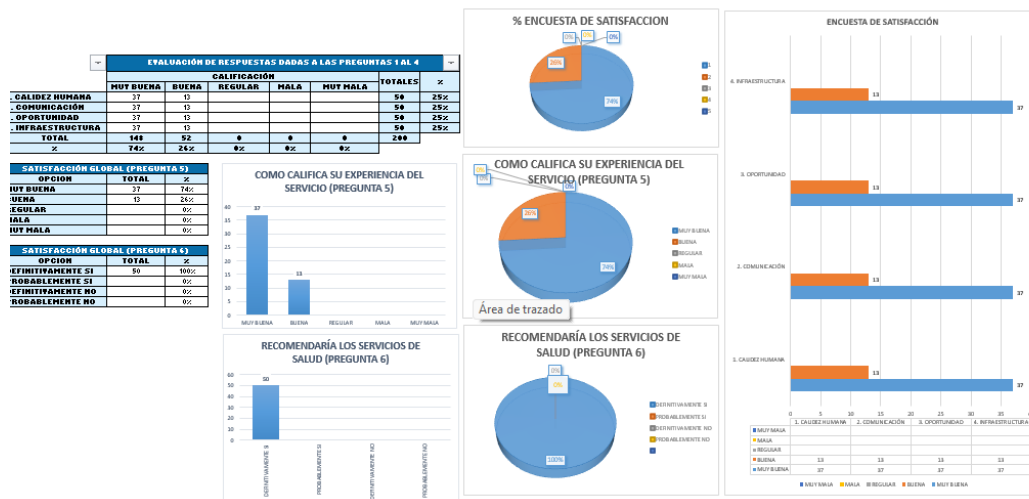
### SEDE CARTAGENA DEL CHAIRA



<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

**ANALISIS:** Se realizaron un total de 40 encuestas direccionadas por el funcionario de SIAU de la entidad, el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida, el 37% de los encuestados evaluaron la medicina general, el 25% las atenciones de odontología, el funcionario de la sede no menciona elementos que condicionen la percepción del usuario de manera negativa. El 100% de los usuarios encuestados manifiestan referenciarían los servicios de esta sede a otras personas, el valor sigue siendo una constante en lo corrido del año en curso, donde no reporta la coordinadora de la sede elementos que alteraran o incidieran de manera negativa en las ponderaciones dadas por los usuarios.

## SEDE PAUJIL



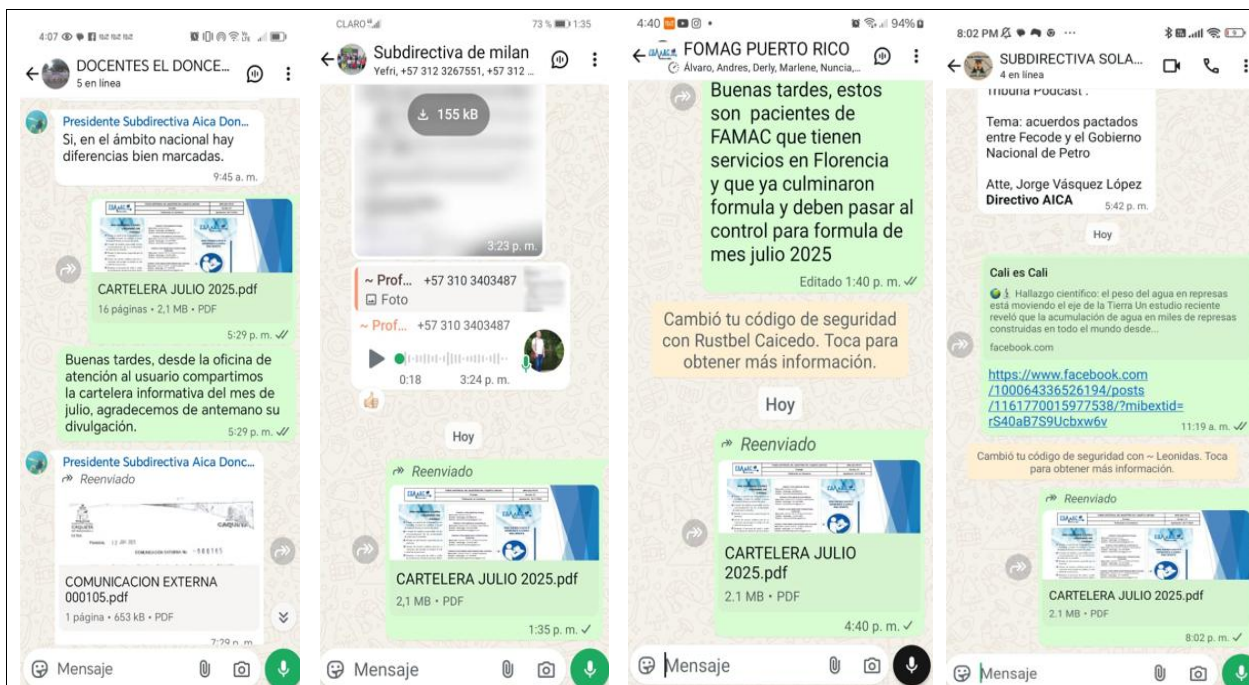
**ANALISIS:** Se realizaron un total de 50 encuestas direccionadas por la funcionaria de SIAU de la entidad, el 100% de los encuestados manifiestan conformidad con la atención recibida, el 28% de los encuestados evaluaron el proceso de consulta externa de medicina general, 20% la atención de odontología y otro 20% atención del programa de p y p, se presenta una constante en el cumplimiento de la meta con el 100% de satisfacción en lo corrido del año 2025.

## 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.

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: PAUTAS DE CRIANZA INFANCIA: PAUTAS DE CRIANZA ADOLESCENTE: CAMBIOS FISICOS Y PSICOLOGICOS QUE SE DAN EN LA ADOLESCENCIA JUVENTUD: PREVENCION DE ENFERMEDADES DE TRANSMISION SEXUAL. ADULTEZ: PREVENCION CÁNCER MAMA – FACTORES DE RIESGO MODIFICABLES EN RCV - DERECHO Y DEBERES DE LA POBLACION INDIGENA VEJEZ: PREVENCION CÁNCER MAMA – FACTORES DE RIESGO MODIFICABLES EN RCV – TOMA DE CONCIENCIA SOBRE EL ABUSO Y MALTRATO EN LA VEJEZ

Durante el mes de julio 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.



### Acceso a los servicios de salud y medicina especializada

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



**Importancia adherencia programa riesgo cardiovascular**



**Manejo del Estrés**



**Adherencia a Las terapias y horarios de 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

**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.

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Programar y asistir al próximo comité donde se analizarán datos del mes de agosto	septiembre	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.

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	