

FECHA: 27/02/2024

N° ACTA: 002

HORA: 2:pm

MODALIDAD:
 Presencial

Virtual

TEMA: Reunión ordinaria del Comité de ética

MUNICIPIO: San José del Guaviare

LUGAR: SEDE COMPLEMENTARIA 3ER PISO SAN JOSE DEL GUAVIARE. ZOOM (Q10)

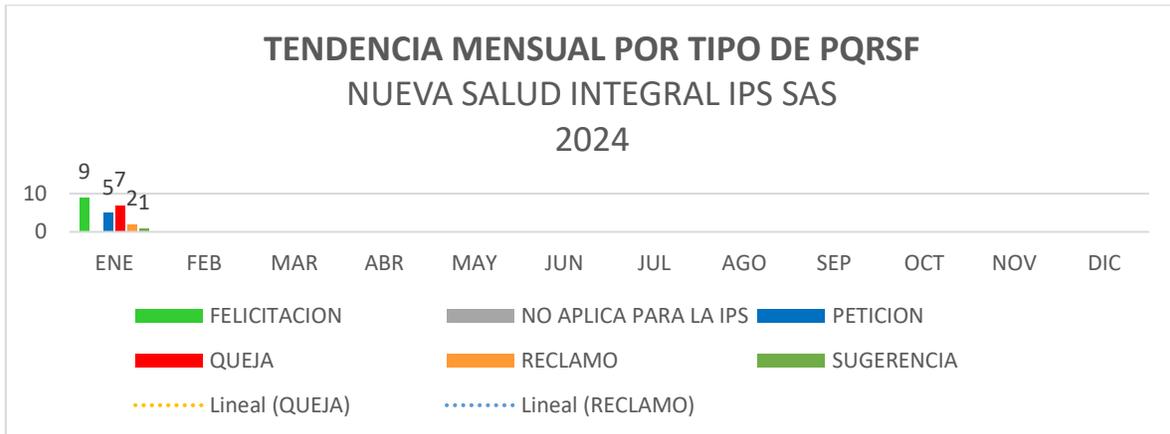
AGENDA:

1. Verificación de quorum
2. Indicadores
3. Informe de PQRSF
4. Encuestas de satisfacción
5. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
6. Seguimiento al plan de acción PPSS
7. Asociación de usuarios
8. Proposiciones y varios

DESARROLLO:
1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la asistencia de:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SOPORTE
1	NERA LILIANA NAYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENCIAL
2	DIANA LORENA DIAZ LADINO	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENCIAL
3	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENCIAL
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENCIAL
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	Q10
6	DIANA BLANCO	COORDINADORA LABORATORIO	PRESENCIAL
7	JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	Q10
8	JUAN FELIPE GUZMAN	COORDINADOR MEDICO	Q10
9	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	Q10



Consolidado PQRSF 2024:

Mes	P	Q	R	S	F	NO APLICA PARA LA IPS	Total
ENE	5	7	2	1	9	0	24
FEB							
MAR							
ABR							
MAY							
JUN							
JUL							
AGO							
SEP							
OCT							
NOV							
DIC							
Total	5	7	2	1	9	0	24



Las 9 felicitaciones fueron para:

- GENERAL #3
- FISIOTERAPIA #2
 - Luis Gerardo
- ENFERMERIA #1
 - Aux. Jessica Joya
 - Jf Norma
- SERVICIO AL CLIENTE #1
 - Yuserlay Mena
 - Marcela
- ADMINISTRATIVA #1
 - Diana Perea
- LABORATORIO #1

4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

En ENERO de 2024 se aplicaron 105 encuestas de satisfacción:

TIPO DE ENCUESTA	2024												TOTAL
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Encuesta de especialidades	56												
Encuesta de servicio al cliente	32												
Encuesta breve de satisfacción	17												
Encuesta de percepciones y expectativas	0												
Total	105												

Sugerencias encuestas ENERO 2024

- Puntualidad de atención
- Agilizar trámite de citas
- Ampliar sala de espera
- Recordatorios
- Información sobre sitio de atención
- Capacitar en buen trato y entrega de información personal de servicio al cliente.
- Ser más flexibles con la solicitud de copias a los abuelos que acuden temprano por toma de muestras
- Queja por priorizar teléfono a la atención en sala, solicitó cita y no asignaron, que llame.

Felicitaciones encuestas ENERO 2024

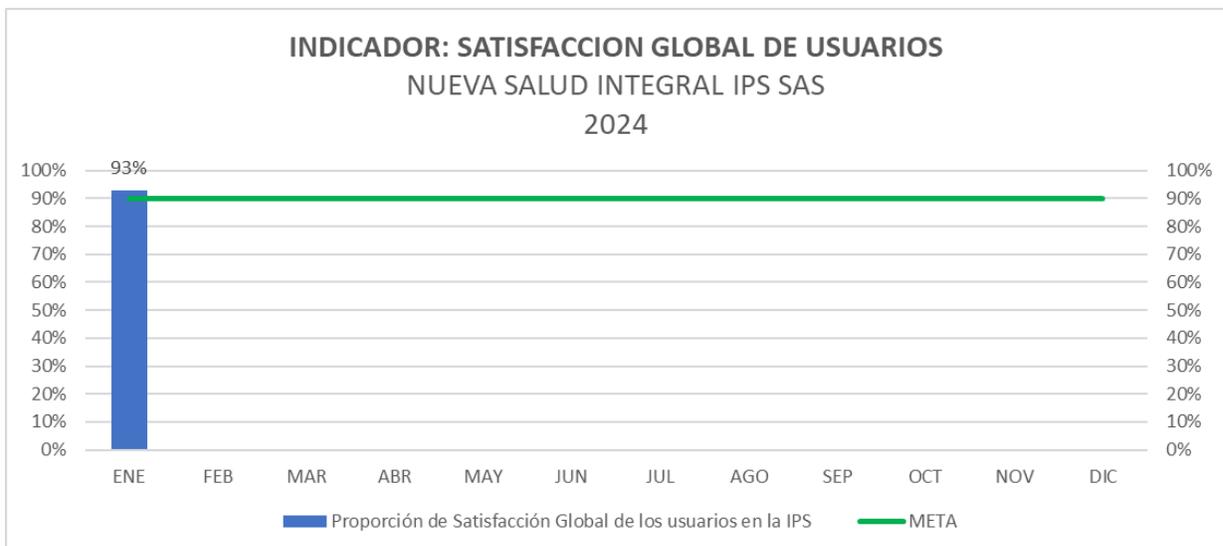
- LAMPREA= 4
- BONILLA= 1
- FACTURACION= 5
- OSCAR MAURICIO HDEZ = 1
- BRAYAN TERAPIAS= 2
- ZHARICK DAYANA= 1

De 32 encuestas de servicio al cliente (WhatsApp), 18 recibieron felicitaciones dirigidas a los auxiliares.

RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN ENERO 2024

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	98	105	93%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	105	96%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	41	105	39%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	57	105	54%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	105	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	105	4%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	105	87%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	105	10%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%

Cumplimos meta.



• RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	15	56	27%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	40	56	71%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	56	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	56	91%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	56	9%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	50	56	89%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	52	56	93%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	11	56	20%
NO	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%
NO APLICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	29	56	52%
SOLO SIGNOS VITALES	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%
SOLO EXPLORACION FISICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%

CAL	28												
Total	108												

AUTOEXAMEN DE SENO 2024

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
SJG	110												
RET	0												
CAL	0												
Total	110												

DENGUE 2024

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
SJG	0												
RET	XX												
CAL	123												
Total	123												

CURSO MATERNIDAD/PATERNIDAD 2024

MES	MUNICIPIO	FECHA	SESION	NEPS	MAG	TOTAL ASISTENTES
ENE	SJG	-				
ENE	RET					
ENE	CAL					

No se programaron sesiones de curso de maternidad para el mes de enero.

PRIMERA JORNADA DE VACUNACIÓN 2024: Sábado 27 de enero

[Inicio](#) > [Noticias](#) > PRIMERA JORNADA DE VACUNACIÓN 2024: Sábado 27 de enero

Noticias

¡Iniciamos este 2024 protegiendo tu salud a través de la vacunación!

¡Únete al próximo sábado a la sede ubicada en la Carrera 56 # 9-75 El Centro, San José del Guaviare, con documento de identificación y carné de vacunación.

PRIMERA JORNADA NACIONAL DE VACUNACION
EL 27 DE ENERO DEL 2024
DE 8:00 AM A 4:00 PM

POPULACION OBJETIVO

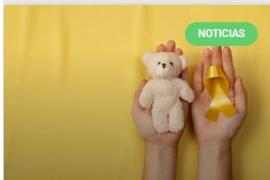
- Población infantil menor de 6 años
- Mujeres gestantes
- Mujeres en edad fértil de 10 a 49 años
- Población susceptible para fiebre (1 a 59 años)
- Niños y Niñas de 9 a 17 años
- Población susceptible para Covid1-19

PUNTO DE VACUNACION
IPS NUEVA SALUD INTEGRAL
 Sede medica. Barrio el centro
 Diagonal funeraria Los Olivos

NOTICIAS RECIENTES

- PRIMERA JORNADA DE VACUNACIÓN 2024: Sábado 27 de enero 20 enero, 2024
- Día Mundial de respuesta al VIH/SIDA: ¡Que lideren las comunidades! 1 diciembre, 2023
- JORNADA DE SALUD EN EL SENA, San José del Guaviare 12 octubre, 2023
- JORNADA DE APLICACIÓN DE FLUOR: 13 y 14 de octubre de 2023 11 octubre, 2023
- Semana Andina 2023: En las familias hablanos sobre el alcohol, sexualidad y +1 20 septiembre, 2023

NOTICIAS



NOTICIAS

CUIDADO INTEGRAL CONTRA EL CÁNCER

Durante el mes de febrero, se conmemora mundialmente el día contra el cáncer (4 de

[LEER MÁS >](#)



febrero, 2024

nuevasaludips.com/primera-jornada-de-vacunacion-2024-sabado-27-de-enero/



NOTICIAS

PRIMERA JORNADA DE VACUNACIÓN 2024: Sábado 27 de enero

Iniciamos este 2024 protegiendo tu salud a través de la vacunación. Acércate el próximo sábado

[LEER MÁS >](#)

20 enero, 2024



NOTICIAS

Día Mundial de respuesta al VIH/SIDA: ¡Que lideren las comunidades!

La participación de las comunidades en la lucha contra el VIH/SIDA ha sido fundamental para

[LEER MÁS >](#)

1 diciembre, 2023



NOTICIA

JORNADA DE SALUD EN EL SENA, San José del Guaviare

Los días 12 y 13 de septiembre de 2023 NUEVA SALUD IPS en alianza con

[LEER MÁS >](#)

12 octu

Solicitar cita por WhatsApp







6. PROGRAMACIÓN POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2024

Se crea el código QR y se comparte con las administrativas de la sede, para información en derechos y deberes del paciente.

Se ha realizado inducción en derechos y deberes, trámite PQRSF. Se vinculará al personal de servicio al cliente y médicos pendiente en curso derechos y deberes del paciente.

7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Se solicita incentivos para reunión de asociación de usuarios.

8. PROPOSICIONES Y VARIOS

- **Informe SPPS: Pendiente cargar en PISIS**
- **Cálculo encuestas.** El 16/02/2024 se remitió cálculo de muestra para encuestas de satisfacción de usuarios en la vigencia. Se utiliza EPIDAT.

Se presenta al comité, se resuelven dudas. Considerando que por PANA es suficiente con mínimo 283 encuestas, se opta por seguir tomando como muestra representativa las 300.

PACIENTES ATENDIDOS EN EL AÑO 2023

Cursos de vida	NUEVA EPS	SERVISALUD
Primera infancia	0-5	2206
Infancia	6-11	1694
Adolescencia	12-17	1761
Juventud	18-28	3724
Adultez	29-59	8226
Vejez	≥60	1462
Total	19073	1563

Fuente: PANA, Citas por día, Autorizado, Fecha de cumplimiento, 2023

				AÑO				
Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	Total	Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
SAN JOSE	1563	17528	19091	SAN JOSE	3827	47536	573	51936
RETORNO	0	949	949	RETORNO	80	5528	153	5761
CALAMAR	0	596	596	CALAMAR	51	3867	188	4106
Total general	1563	19073	20636	Total general	3958	56931	914	60889

Fuente: PANA, Citas por día, Autorizado, Fecha de cumplimiento, 2023

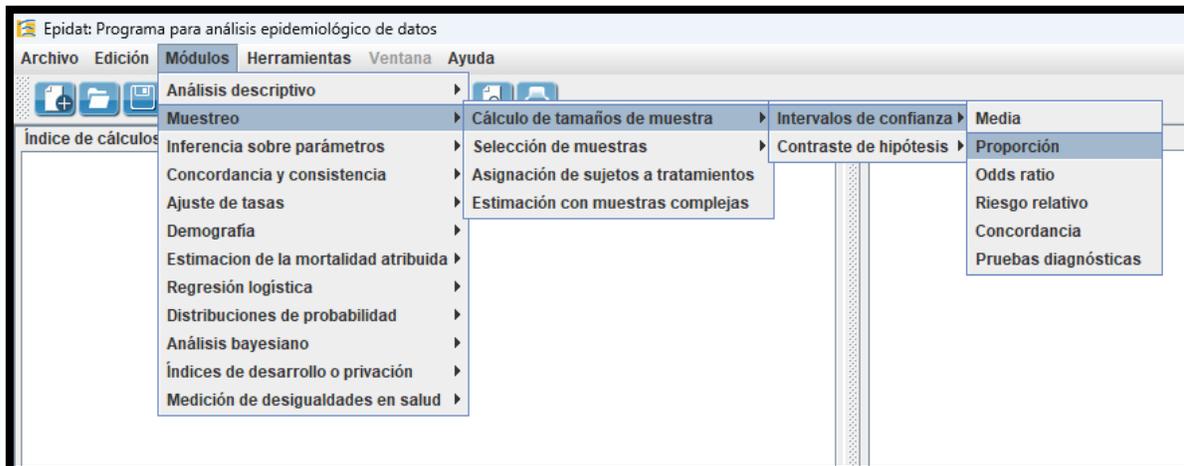
Fuente: Annarlab 2023

PROMEDIO DE PACIENTES ATENDIDOS POR MES - 2023

Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	Total	Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
SAN JOSE	130	1461	1591	SAN JOSE	319	3961	48	4328
RETORNO	0	79	79	RETORNO	0	461	13	473
CALAMAR	0	50	50	CALAMAR	0	322	16	338
Total general	130	1589	1720	Total general	319	4744	76	5063

Fuente: PANA, Citas por día, Autorizado, Fecha de cumplimiento, 2023

Fuente: Annarlab 2023



Cálculo de la muestra con EPIDAT

Tamaño poblacional	Pacientes atendidos
Proporción	Meta

Precisión 5%

Nivel de confianza 95%

MUESTRA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2024

Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	Total	Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
SAN JOSE	68	127	195	SAN JOSE	97	133	36	266
RETORNO		51	51	RETORNO		107	12	119
CALAMAR		37	37	CALAMAR		97	15	112
Total general	68	215	283	Total general	97	337	63	497

Fuente: Epidat - con promedio mensual pacientes atendidos PANA 2023

Fuente: Epidat - con promedio mensual pacientes atendidos Annarlab 2023

ENCUESTAS A REALIZAR POR SEDE EN EL 2024

Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
SJG, CENTRO	18	33	0	50
SJG, ESPERANZA	18	33	0	50
SJG, LABORATORIO	18	33	20	70
SJG, COMPLEMENTARIA	18	33	0	50
RETORNO	2	50	20	72
CALAMAR	1	40	20	61
Total general	73	220	60	353

*Farmacia = Mín. 20 mensual

*Vacunación SJG = Mín. 20 mensual

*Hospitalización domiciliaria = A todos los pacientes atendidos

CALCULO DE MUESTRA PARA ENCUESTAS DE SATISFACCION 2024



calidad@nuevasaludips.com
Para 'Gerencia'
CC 'Lina Giraldo NSI'

Mensaje enviado con importancia Alta.



Calculo muestra EPIDAT - Pana 2024.pdf
6 KB



Calculo muestra EPIDAT - Annarlab 2024.pdf
7 KB



CALCULO MUESTRA ENCUESTAS SATISFACCION 2024.xlsx
61 KB

Buenas tardes,

Por lo anterior, presento el cálculo en promedio ANNARLAB. El cual arroja que como mínimo deberíamos realizar mínimo **283 encuestas por PANA y 434 por Annarlab** cada mes para ser representativa:

ENCUESTAS A REALIZAR POR SEDE EN EL 2024

Municipio	UT SERVISALUD	NUEVA EPS	PARTICULAR	Total
SJG, CENTRO	30	60	0	90
SJG, ESPERANZA	30	60	0	90
SJG, LABORATORIO	30	60	30	120
SJG, COMPLEMENTARIA	20	60	0	80
RETORNO	10	30	20	60
CALAMAR	10	30	20	60
Total general	130	300	70	500

*Farmacia = Mín. 20 mensual

*Vacunación SJG = Mín. 20 mensual

*Domiciliaria = A todos los pacientes atendidos

Atentamente,

Diana Lorena Díaz Ladino
Coordinadora de Calidad
Nueva Salud Integral IPS
Teléfono 3165340137
San José del Guaviare
calidad@nuevasaludips.com

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 16 de 19

- **Circular Externa 202315100000010-5 de 2023**

Modifica el numeral 3.3 del literal B la Circular Externa 008 de 2018, en lo que respecta a la clasificación de los reclamos y los términos para su resolución (consideran horas corridas, no horas hábiles):

TIPO DE RECLAMO	DEFINICION	PLAZO DE RESPUESTA (HORAS)
Riesgo simple	Insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	72
Riesgo priorizado	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud	48
Riesgo vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.	24

- **Manual de atención al usuario.** Socialización versión 3.

Inclusión de población residente en zona rural para atención prioritaria. Especificación de asistencia de adolescentes sin acompañante. Cambio de mensaje de radicación <https://nuevasaludips.com/contactenos/consulta-estado-pqrsf/>

Actualización de horarios de atención de sedes.

Corrección de sordomudo a sordo. Garantía de infantómetro y pesabebés en consultorios según las actividades a realizar.

Se incorpora en formato de base de datos de PQRSF especificación de tutelas: departamento, tutela, tipo de reclamo.

Se incluyen indicadores institucionales para evaluación del proceso.

En definiciones, tipos de reclamos y se actualiza la definición de petición.

Se modifica frecuencia de apertura de buzones de semanal a diariamente.

Se especifica cargar diariamente en página web estado de respuesta de PQRSF.

Cambio de frase para respuesta a PQRSF, incluyendo secretarías.

Se modifican tiempos de respuesta para reclamos y se incluyen oportunidad para citas en mayores de 62 años

TÉRMINOS DE REPUESTA

- Respuesta de fondo= completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten
- Deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución
- Cumplir plazos establecidos a favor del peticionario
- Correo electrónico o dirección de residencia= actualizar
- No exigir documentos que la IPS ya tenga
- Formato de negación

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no otorgue una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario.

La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio del afiliado y, en consecuencia, debe verificarse que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Teniendo en cuenta el literal b) Principio Pro Homine del artículo 6 de la Ley 1751 de 2015, las autoridades y demás actores del Sector Salud, adoptarán la interpretación de las normas vigentes que sea más favorable a la protección del derecho fundamental a la salud de las personas.

PQRSF	PLAZO DE RESPUESTA
RECLAMOS RIESGO SIMPLE	72 HRS
RECLAMOS RIESGO PRIORIZADO	48 HRS
RECLAMOS RIESGO VITAL	24 HRS
PETICION GENERAL	15 DIAS HABILES
FELICITACION	15 DIAS HABILES
SUGERENCIA	15 DIAS HABILES
QUEJAS	15 DIAS HABILES
CONSULTA MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA AFILIADOS EAPB	3 DIAS HABILES
CONSULTA MEDICINA GENERAL, ODONTOLOGIA, ESPECIALISTA, APOYO DIAGNOSTICO AFILIADOS EAPB MAYORES DE 62 AÑOS	48 HORAS
RECLAMO POR ENTREGA INCOMPLETA DE MEDICAMENTOS	48 HORAS
CONTINUIDAD DE SERVICIOS	NO INTERRUMPIR UNA VEZ INICIADA
SOLICITUDES DE INFORMACION	10 DIAS HABILES
COPIAS DE HISTORIA CLINICA Y RESULTADOS DE EXAMENES	3 DIAS HABILES

- APERTURA DE BUZÓN= DIARIA
- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR= DIARIA

Consulta estado PQRSF

[Inicio](#) » [Atención usuarios](#) » [Consulta estado PQRSF](#)



2024_ENERO

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA*	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
10/01/2024	ENE	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	1-2024	NUEVA EPS	16/01/2024	CORREO	RESUELTA
12/01/2024	ENE	Correspondencia física	SAN JOSE DEL GUAVARE	2-2024	21246136	15/01/2024	CORREO	RESUELTA
12/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	3-2024	40340747	15/01/2024	CORREO	RESUELTA
13/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	4-2024	41241768	15/01/2024	WHATSAPP	RESUELTA
09/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	5-2024	1022931267	15/01/2024	WHATSAPP	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Correspondencia física	SAN JOSE DEL GUAVARE	6-2024	1122129691	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	7-2024	4970888	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	8-2024	1120672568	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	9-2024	12186279	06/02/2024	OFICIO	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	10-2024	50	06/02/2024	WHATSAPP	RESUELTA
20/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	11-2024	17411751	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
16/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	12-2024	41211649	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	13-2024	7334966	15/01/2024	WHATSAPP	RESUELTA
10/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	14-2024	108835131	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
16/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	15-2024	66812785	15/01/2024	WHATSAPP	RESUELTA
19/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	16-2024	7022317	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
26/01/2024	ENE	Diccion	EL RETORNO	17-2024	1120662927	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
26/01/2024	ENE	Diccion	CALAMAR	18-2024	17318963	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
23/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	19-2024	ANONIMO	06/02/2024	CARTELERA	RESUELTA
24/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	20-2024	4254541	15/01/2024	WHATSAPP	RESUELTA
27/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	21-2024	51018500	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
25/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	22-2024	1120677041	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
24/01/2024	ENE	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	23-2024	35898759	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
30/01/2024	ENE	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	24-2024	NUEVA EPS	16/02/2024	CORREO	RESUELTA



2024_FEBRERO

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA*	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
01/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	25-2024	NUEVA EPS	28/02/2024	CORREO	RESUELTA
01/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	26-2024	NUEVA EPS	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
06/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	27-2024	FISCALIA 15 E	06/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/02/2024	FEB	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	28-2024	35898759	10/02/2024	CORREO	RESUELTA
09/02/2024	FEB	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	29-2024	1120679346	12/02/2024	CORREO	RESUELTA
06/02/2024	FEB	Diccion	EL RETORNO	30-2024	ANONIMO	16/02/2024	CARTELERA	RESUELTA
09/02/2024	FEB	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	31-2024	1120678706	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
01/02/2024	FEB	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	32-2024	1010189258	24/02/2024	CORREO	RESUELTA
14/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	33-2024	1010096553	14/02/2024	CORREO	RESUELTA
19/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	34-2024	1120680029	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
21/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVARE	35-2024	1120674032	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
22/02/2024	FEB	Correspondencia física	EL RETORNO	36-2024	1006703621	24/02/2024	CORREO	EN TRAMITE
17/02/2024	FEB	Diccion	SAN JOSE DEL GUAVARE	37-2024	43107000	24/02/2024	CORREO	RESUELTA

9. COMPROMISOS

- Ser más ágiles en la respuesta desde las áreas para resolver las PQRSF
- Socializar manual de atención al usuario al personal de servicio al cliente y auxiliares administrativas de sede
- Formalizar la encuesta de satisfacción de PAD para analizar resultados en este comité
- Recordar a especialistas medición de encuestas de satisfacción= examen físico
- Configurar mensaje de correo electrónico y formulario de página web con enlace de consulta estado de trámite
- Cargar informe SPPS 2023 a PISIS
- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 19 de 19

- Asignar encuestas al personal para cumplir muestra. Recordar especialidades.

10.ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia
- 2) Plan de acción política de participación social en salud 2024

FECHA: 22/04/2024
HORA: 9:30am

N° ACTA: 004
MODALIDAD: Presencial Virtual

TEMA: Reunión ordinaria del Comité de ética

MUNICIPIO: San José del Guaviare

LUGAR: SEDE COMPLEMENTARIA 3ER PISO SAN JOSE DEL GUAVIARE. ZOOM (Q10)

AGENDA:

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis trimestral, Indicadores de calidad de la atención en salud.
3. Informe de PQRSF
4. Encuestas de satisfacción
5. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
6. Seguimiento al plan de acción PPSS
7. Asociación de usuarios
8. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la asistencia de:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SOPORTE
1	NERA LILIANA NAYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENCIAL
2	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENCIAL
3	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENCIAL
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENCIAL
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	VIRTUAL
6	DIANA BLANCO	COORDINADORA LABORATORIO	PRESENCIAL
7	JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	PRESENCIAL
8	JUAN FELIPE GUZMAN	COORDINADOR MEDICO	VIRTUAL
9	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	VIRTUAL

2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	ENE	FEB	MAR
				ENE	FEB	MAR
RESULTADO				95	#DIV/0!	#DIV/0!
P.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL	5679	5757	2790
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL	1446	1441	972
RESULTADO				12	4	6
P.3.3	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL	128	165	323
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas	MENSUAL	35	26	19
RESULTADO				5	10	5
P.3.4	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL	1442	1100	705
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas	MENSUAL	138	112	141
RESULTADO				15	6	9
P.3.5	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL	500	615	1067
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas	MENSUAL	82	70	93
RESULTADO				5	10	8
P.3.6	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL	325	237	180
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas	MENSUAL	34	28	36
RESULTADO				5	#DIV/0!	22
P.3.8	Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	MENSUAL	0	223	3
		Número total de Ecografías realizadas	MENSUAL	0	10	19
RESULTADO				90	93%	95%
P.3.14	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificará su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?*	SEMESTRAL	98	40	0
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL	105	42	0
RESULTADO				90	96%	95%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos	SEMESTRAL	101	40	0
		Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL	105	42	0
RESULTADO				15	10	5
	Tiempo de respuesta a PQRSF	Sumatoria de la diferencia de días hábiles (LUN-VIE) entre la fecha de radicación de la PQRSF y la fecha definitiva de respuesta	MENSUAL	237	107	302
		Número total de PQRSF durante el mes	MENSUAL	24	21	32

FUENTE: Reporte del mes de MARZO/2024.

Se presenta el comportamiento de los indicadores de monitoreo de la calidad de la atención en salud correspondiente al primer trimestre del 2024, que le aplican a la IPS de acuerdo con la Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

RESULTADOS DE INDICADORES MONITOREADOS PRIMER TRIM - 2024

• DOMINIO: EFECTIVIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	META	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR
Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación	TRIMESTRAL	90%	102	127	80%	108	133	81%	104	126	83%
Proporción de gestantes con valoración por odontología	TRIMESTRAL	90%	95	127	75%	96	133	72%	90	133	68%
Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	TRIMESTRAL	90%	125	127	98%	131	133	98%	132	133	99%

• DOMINIO: SEGURIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	META	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización Domiciliaria	TRIMESTRAL	0	0	0	#DIV/0!	0	24	0%	0	31	0%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	TRIMESTRAL	0	0	33	0%	0	15	0%	0	32	0%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	TRIMESTRAL	0	0	5177	0%	0	5405	0%	0	2669	0%
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización Domiciliaria	TRIMESTRAL	0	0	0	#DIV/0!	0	11	0%	0	17	0%
Tasa de úlceras por presión	TRIMESTRAL	0	0	0	#DIV/0!	0	24	0%	0	31	0%

• DOMINIO: EXPERIENCIA

NOMBRE DEL INDICADOR	PERIODICIDAD	META	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	TRIMESTRAL	3	10647	4270	2	13167	4393	3	12566	4221	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	TRIMESTRAL	3	5855	2116	3	4663	1560	3	2790	972	3
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	TRIMESTRAL	30	131	37	4	114	20	6	323	19	17
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	TRIMESTRAL	5	665	143	5	666	134	5	705	141	5
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	TRIMESTRAL	15	514	86	6	649	68	10	1067	93	11
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	TRIMESTRAL	5	164	35	5	115	25	5	180	36	5
Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	TRIMESTRAL	5	0	0	#DIV/0!	0	0	#DIV/0!	3	19	0
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	TRIMESTRAL	90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	TRIMESTRAL	90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 13

ANÁLISIS

El análisis correspondiente se realiza en reuniones de los comités institucionales de Calidad, Seguridad del paciente y de Ética dentro del período correspondiente al primer trimestre de 2024.

Para el primer trimestre en Efectividad, se logra un alto porcentaje en la consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación, al igual con la asesoría pre-test para prueba de VIH, siendo importante que estos conocimientos se manejen en torno individual y familiar de las gestantes. En cuanto al indicador de proporción de gestantes con valoración por odontología, no existe la cultura del autocuidado en la higiene bucal, y no hay responsabilidad en la fase en que se encuentra la paciente, por lo cual se debe crear mayor cultura de prevención y autocuidado en esta fase tan importante de las gestantes.

En cuanto al dominio de Seguridad, nos mantuvimos en 0%, factor fundamental para continuar aumentando la prevención y disminuyendo los riesgos que se puedan presentar, fortaleciendo la cultura de la seguridad del paciente en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

Para el primer trimestre en el Dominio de Experiencia, se logra mantener mensualmente el promedio de los tiempos de espera por cada uno de los servicios relacionados, pudiendo cumplir con las expectativas y la oportunidad del servicio a nuestros usuarios.

En cuanto a la satisfacción global de los usuarios en la IPS en un 99%, siendo superados al 100% el concepto de los usuarios que recomendarían a su IPS a familiares y amigos.

Concluyendo con estos resultados, lograr motivar a nuestros colaboradores internos y externos para que cada día fortalezcan la cultura del mejoramiento continuo de la calidad en la prestación del servicio de nuestra IPS, ofreciendo a todos los usuarios del sistema un servicio Oportuno, Continuo, Asequible, Seguro y Pertinente.

REPORTE AL MSPS

La información fue cargada en la plataforma PISIS:

De: SISPRO <noreply@sispro.gov.co>

Enviado el: lunes, 22 de abril de 2024 5:05 p. m.

Para: gerencia@nuevasaludips.com

Asunto: Archivo MCA195MOCA20240331NI000900526144C03.TXT: Correcta la Validación de la Estructura

Importancia: Alta

Sres. NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS (NI - 900526144)

Resultados de la Validación de la Estructura del Archivo:

MCA195MOCA20240331NI000900526144C03.TXT

Fecha y Hora de Recepción: 2024-04-22 05:05:10 PM

La Estructura del Archivo es Correcta

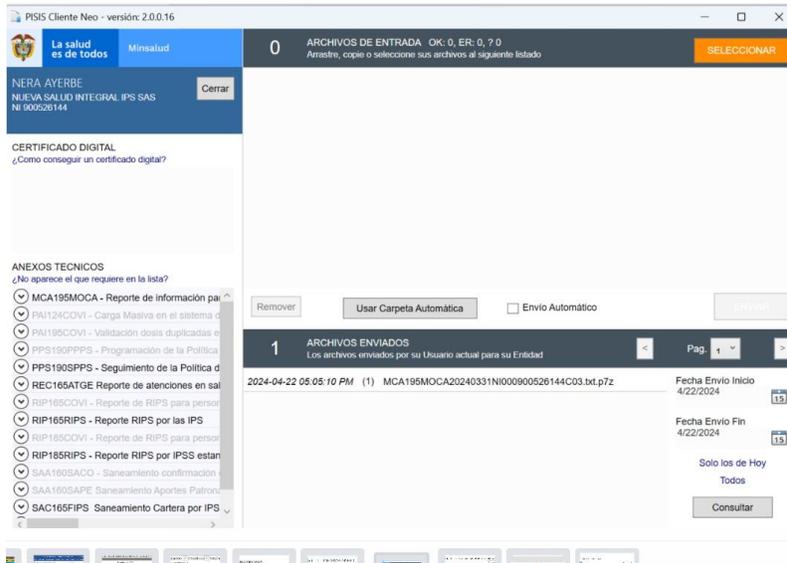
El archivo pasa a ser entregado al Aplicativo Misional para completar su procesamiento.

- Número de registros leídos: Control = 1, Detalle = 6762
- Número de registros de detalle con errores = 0
- Número de registros de detalle correctos = 6762

Ministerio de Salud y Protección Social

Este correo es solo para propósitos informativos.
NO enviar mensajes a este correo.
Para dudas o sugerencias contacte a la Mesa de Ayuda.

Datos del proceso para cuando se solicite seguimiento a la Mesa de Ayuda:
GUID: 9c0a8dfe-4d01-44a7-bf6b-f1feb565d26e
1515992065F318880015D748FE2B717
Fecha y Hora del (Servidor): 2024-04-22 05:05:30.025 PM



3. INFORME DE PQRSF MARZO DE 2024

Se radicaron 32 PQRSF en el mes de marzo de 2024.

Total 32

Promedio de respuesta de 9 días (302/32).

Ninguna pendiente por respuesta.

ENTIDAD	FEB
NUEVA EPS	25
ANONIMO	3
UT SERVISALUD	4
Total General	32

- APERTURA DE BUZÓN= DIARIA A PARTIR DEL 1° DE MARZO DE 2024
- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR= DIARIAMENTE A PARTIR DEL 1° DE MARZO DE 2024.

FECHA DE PQRSF	MESES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CODIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	ESTADO
01/03/2024	MAR	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	44-2024	NUEVA EPS	1120672173	5/03/2024	RESUELTA
14/02/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	48-2024	UT SERVISALUD	16235177	25/03/2024	RESUELTA
01/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	49-2024	ANONIMO	ANONIMO	NO APLICA	NO APLICA
01/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	50-2024	NUEVA EPS	1033662869	19/03/2024	RESUELTA
27/02/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	51-2024	NUEVA EPS	1006700639	15/03/2024	RESUELTA
02/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	52-2024	NUEVA EPS	37396276	18/03/2024	RESUELTA
02/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	53-2024	NUEVA EPS	1120577070	19/03/2024	RESUELTA
21/02/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	54-2024	NUEVA EPS	1120565996	19/03/2024	RESUELTA
02/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	55-2024	NUEVA EPS	1120565996	22/03/2024	RESUELTA
04/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	56-2024	SD	52625394	22/03/2024	RESUELTA
05/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	57-2024	NUEVA EPS	1120576285	22/03/2024	RESUELTA
05/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	58-2024	NUEVA EPS	1121933406	18/03/2024	NO APLICA
07/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	59-2024	UT SERVISALUD	4832857	18/03/2024	RESUELTA
11/03/2024	MAR	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	60-2024	NUEVA EPS	1120580029	14/03/2024	RESUELTA
11/03/2024	MAR	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	61-2024	NUEVA EPS	1120580029	15/03/2024	RESUELTA
12/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	62-2024	NUEVA EPS	48382110	2/04/2024	RESUELTA
13/03/2024	MAR	Buzón	EL RETORNO	63-2024	NUEVA EPS	4240616	30/03/2024	RESUELTA
14/03/2024	MAR	Buzón	EL RETORNO	64-2024	NUEVA EPS	1122239712	NO APLICA	NO APLICA
14/03/2024	MAR	Buzón	EL RETORNO	65-2024	NUEVA EPS	43847735	NO APLICA	NO APLICA
14/03/2024	MAR	Buzón	EL RETORNO	66-2024	NUEVA EPS	1122726270	NO APLICA	NO APLICA
15/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	67-2024	UT SERVISALUD	1030544427	22/03/2024	NO APLICA
16/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	68-2024	NUEVA EPS	1120581969	22/03/2024	NO APLICA
18/03/2024	MAR	Correspondencia física	SAN JOSE DEL GUAVIARE	69-2024	NUEVA EPS	97611262	22/03/2024	RESUELTA
18/03/2024	MAR	Correspondencia física	SAN JOSE DEL GUAVIARE	70-2024	NUEVA EPS	97611262	21/03/2024	RESUELTA
19/03/2024	MAR	Buzón	CALAMAR	71-2024	NUEVA EPS	19182912	NO APLICA	NO APLICA
19/03/2024	MAR	Buzón	CALAMAR	72-2024	NUEVA EPS	30322963	26/03/2024	RESUELTA
20/03/2024	MAR	Buzón	CALAMAR	73-2024	ANONIMO	ANONIMO	NO APLICA	NO APLICA
20/03/2024	MAR	Buzón	CALAMAR	74-2024	NUEVA EPS	1006811490	NO APLICA	NO APLICA
22/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	75-2024	NUEVA EPS	77176256	NO APLICA	NO APLICA
22/03/2024	MAR	Buzón	CALAMAR	76-2024	NUEVA EPS	40327207	NO APLICA	NO APLICA
18/03/2024	MAR	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	77-2024	NUEVA EPS	1120574076	20/03/2024	RESUELTA
23/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	78-2024	UT SERVISALUD	1076323110	4/04/2024	RESUELTA

PQRSF por municipio MARZO 2024

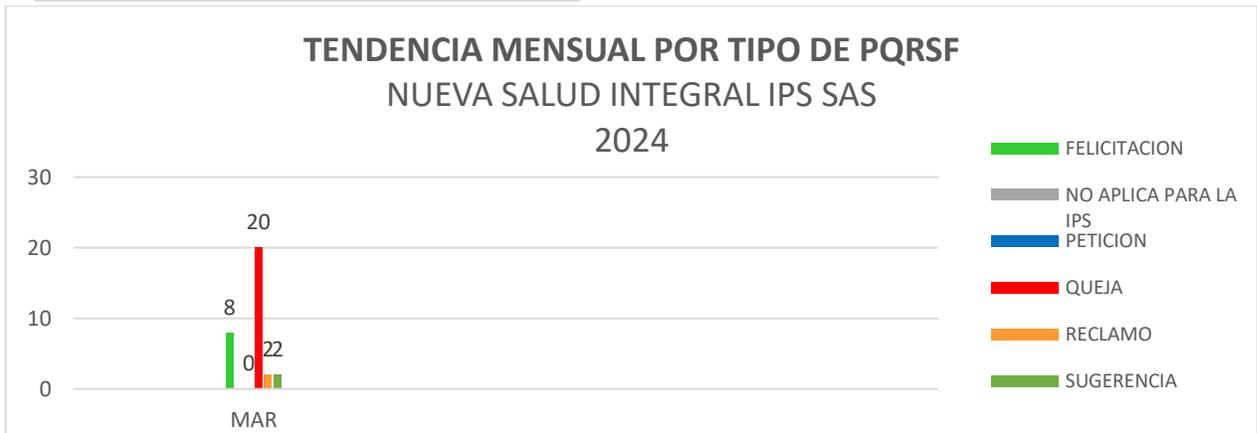
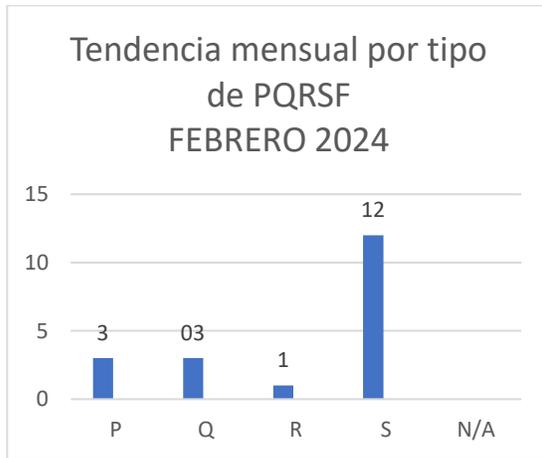
MUNICIPIO	F	P	Q	R	S	N/A	MARZO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	2		19	2			23
RETORNO	3				1		4
CALAMAR	3		1		1		5
Total General							32

Consolidado de motivos PQRSF MARZO 2024

Motivo PQRSF	N
Felicitación	8
Inconformidad en atención médica	5
No entrega de medicamentos	6
N/A – Queja de Hospital San José del Guaviare	1
Registro de inasistencia (cancelaron la cita)	4
Sugerencia	1
Impuntualidad en la atención de la cita	4
Falta de oportunidad	2
Tutela NUEVA EPS – Derechos de los pacientes	1
Total general	32

Las 4 quejas corresponden a:

- JULIAN ANDRES SALAMANCA = Mala actuación con el paciente.
- WILMAR ALEJANDRO = No accedió a solicitar los exámenes exigidos por el paciente.
- YESSICA RODRÍGUEZ = Sale del consultorio sin comunicar al paciente la urgencia personal y solicitar dar espera para la consulta respectiva.



Consolidado PQRSF 2024:

MES	F	P	Q	R	S	N/A	MARZ
MARZO	8	0	20	2	2		32

Las 8 felicitaciones fueron para:

- 1 - Maria Alejandra Peñaranda
- 1 - Señoras de servicios generales
- 2 - NUEVA SALUD INTEGRAL IPS por jornadas
- 2 - Todo el personal
- 2 - Servicio Fisioterapia sede Calamar

4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Queda pendiente la encuesta de satisfacción del mes de marzo:

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuesta de especialidades	56	5	0										
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121										
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16										
Total	105	174	137	0	416								

Sugerencias encuestas Primer trimestre 2024

- Puntualidad de atención
- Agilizar trámite de citas
- Ampliar sala de espera
- Ampliar los servicios a otras especialidades
- Recordatorios
- Información sobre sitio de atención
- Información continua y permanente al usuario en la sala de espera del motivo de los atrasos en el cumplimiento de las agendas. *Compromiso:* Se debe informar permanentemente al usuario por WhatsApp en cuanto al tiempo de espera, colocar información visual en sala de espera (Naren).
- Que sean mas seguidas las citas con los especialistas
- Capacitar en buen trato y entrega de información personal de servicio al cliente.
- Ser más flexibles con la solicitud de copias a los abuelos que acuden temprano por toma de muestras
- Queja por priorizar teléfono a la atención en sala, solicitó cita y no asignaron, que llame.
- *Compromiso:* Solicitar a PANA muestre la opción del tiempo de espera del paciente que no cuenta con cita programada. (Naren) y como bajar el informe de citas no programadas para el análisis y medición del tiempo de espera.

Felicitaciones encuestas PRIMER TRIMESTRE 2024

- DIEGO LAMPREA= 4
- LUIS JAIRO BONILLA= 1
- FACTURACION= 5
- OSCAR MAURICIO HDEZ = 1
- BRAYAN TRIANA TERAPIAS= 2
- ZHARICK DAYANA RAMIREZ= 1

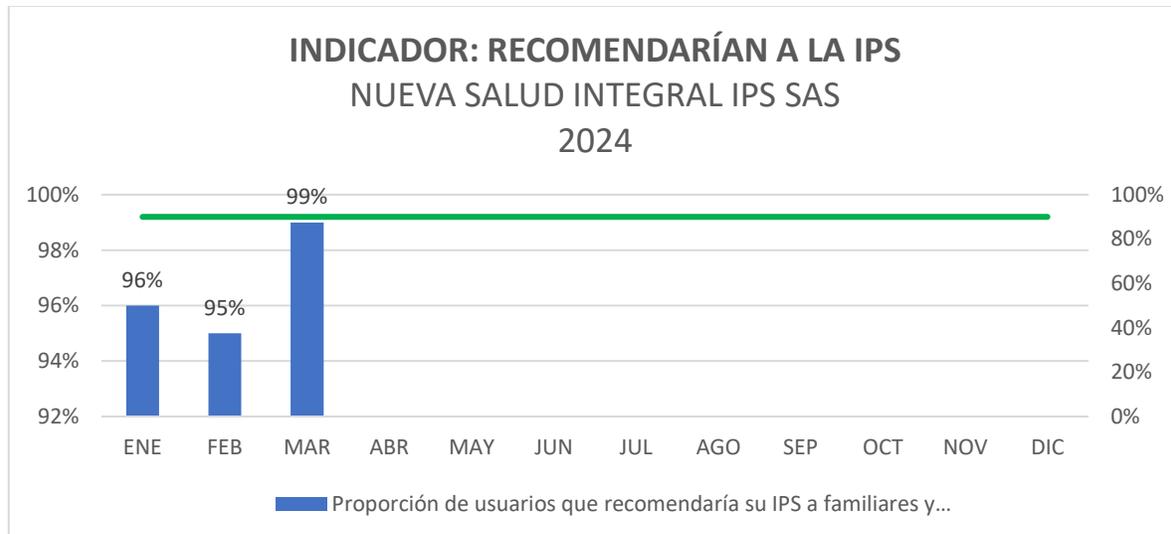
De 279 encuestas de servicio al cliente (WhatsApp),

- 18 felicitaciones a auxiliares
- 33 felicitaciones
- 14 Excelente servicio
- 122 No responde
- 92 Varias

RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN MARZO 2024

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE I 2024
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	98	105	93%	40	42	95%	234	237	99%	372	384	97%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	105	96%	40	42	95%	234	237	99%	375	384	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	41	105	39%	108	173	62%	151	237	64%	300	515	58%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	57	105	54%	60	173	35%	83	237	35%	200	515	39%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	2	173	1%	2	237	1%	6	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	105	1%	2	173	1%	0	237	0%	3	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	105	4%	1	173	1%	1	237	0%	6	515	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	105	87%	132	173	76%	198	237	84%	421	515	82%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	105	10%	38	173	22%	36	237	15%	84	515	16%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	0	173	0%	0	237	0%	2	515	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	3	173	2%	3	237	1%	8	515	2%

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%
	META	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%
	META	90%	90%	90%





RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%	121	121	100%	280	284	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%	121	121	100%	282	284	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	20	32	63%	77	131	59%	85	121	70%	182	284	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	32	34%	51	131	39%	36	121	30%	98	284	35%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	2	131	2%	0	121	0%	2	284	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	0	131	0%	0	121	0%	0	284	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	1	131	1%	0	121	0%	2	284	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	29	32	91%	95	131	73%	98	121	81%	222	284	78%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	32	6%	35	131	27%	23	121	19%	60	284	21%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	0	131	0%	0	121	0%	1	284	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	1	131	1%	0	121	0%	1	284	0%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	129	131	98%	120	121	99%	280	284	99%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%	121	121	100%	282	284	99%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%	121	121	100%	280	284	99%

RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	12	17	71%	36	38	95%	113	116	97%	161	171	94%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	14	17	82%	36	38	95%	113	116	97%	163	171	95%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	27	38	71%	66	116	57%	99	171	58%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	9	38	24%	47	116	41%	62	171	36%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%	2	116	2%	3	171	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	2	38	5%	0	116	0%	3	171	2%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	0	38	0%	1	116	1%	4	171	2%
DEFSI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	11	17	65%	35	38	92%	100	116	86%	146	171	85%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	1	38	3%	13	116	11%	17	171	10%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%	0	116	0%	1	171	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	17	12%	2	38	5%	3	116	3%	7	171	4%

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB	NUM	DEN	MAR	NUM	DEN	TRIMESTRE 1 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	60	0	#DIV/0!
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	61	0	#DIV/0!
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	15	56	27%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	20	61	33%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	40	56	71%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	40	61	66%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	56	2%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	1	61	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	0	61	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	0	61	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	56	91%	3	5	60%	0	0	#DIV/0!	54	61	89%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	56	9%	2	5	40%	0	0	#DIV/0!	7	61	11%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	0	61	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	5	0%	0	0	#DIV/0!	0	61	0%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	61	61	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	60	61	98%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	5	80%	0	0	#DIV/0!	60	61	98%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	61	61	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	50	56	89%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	55	61	90%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	52	56	93%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	57	61	93%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	5	5	100%	0	0	#DIV/0!	60	61	98%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (E, tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	11	56	20%	3	5	60%	0	0	#DIV/0!	14	61	23%

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 12 de 13

5. ACTIVIDADES PARA PROMOVER PROGRAMAS DE PYD

- Realización campaña de SALUD MUJERES
- Jornadas de tomas de citologías

6. PROGRAMACIÓN POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2024

Se realizará inducción en derechos y deberes y trámite PQRSF, vinculando al personal de servicio al cliente y médicos derechos y deberes del paciente.

Informe SPPS: Pendiente cargar en PISIS. Queda pendiente que se habilite la plataforma para realizar el cargue de 2024.

7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Pendiente el cambio de los estatutos.
- Pendiente programar el Comité de la asociación de usuarios. Hacer la consulta para definir la fecha de un sábado.
- Capacitación: NUEVA SALUD NTEGRAL IPS, enviar link

8. PROPOSICIONES Y VARIOS

No hubo proposiciones y varios.

9. COMPROMISOS

- Realizar el comparativo febrero Vs. Marzo verificando la mejoría del cambio de estrategia en las respuestas de las PQRSF.
- Realizar seguimiento en el proceso de socialización del manual de atención al usuario al personal de servicio al cliente y auxiliares administrativas de sede. CUMPLIDO 5 abril/24.
- Formalizar la encuesta de satisfacción de PAD para analizar resultados en este comité. **Avance: está en desarrollo**
- Recordar a especialistas medición de encuestas de satisfacción= examen físico. Dr Guzmán, **Avance: está en desarrollo y se realizará en el mes de abril/2024.**
- Pendiente el cargue informe SPPS 1er trimestre 2024 a PISIS.
- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10. Coordinadora de Talento Humano y Coordinadora Administrativa. **Avance:** se está trabajando en la actualización de Q10 la señorita Naren lo ha estado trabajando la generación de cursos por asignaturas en Q10. Solicitando una nueva capacitación para definir cierres puntuales de los usuarios que lo diligencien en su totalidad, obteniendo su certificará. Observación de la Dra Lina Giraldo: tener en cuenta que se cumpla el objetivo cumpliendo y logrando el avance propuesto.
- Asignar encuestas al personal para cumplir muestra. Recordar especialidades.

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 13 de 13

Reporte de situación de personal con las capacitaciones de inducción.

Ingresos:

- Reinducción de ingreso al Dr Luis Gerardo Espinosa.
- Ver listado anexo de Coord. De Talento Humano.

10.ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia virtual y presencial

FECHA: 26/03/2024

N° ACTA: 003

HORA: 2:pm

MODALIDAD: Presencial Virtual

TEMA: Reunión ordinaria del Comité de ética

MUNICIPIO: San José del Guaviare

LUGAR: SEDE COMPLEMENTARIA 3ER PISO SAN JOSE DEL GUAVIARE. ZOOM (Q10)

AGENDA:

1. Verificación de quorum
2. Indicadores
3. Informe de PQRSF
4. Encuestas de satisfacción
5. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
6. Seguimiento al plan de acción PPSS
7. Asociación de usuarios
8. Propositiones y varios

DESARROLLO:
1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la asistencia de:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SOPORTE
1	NERA LILIANA NAYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENCIAL
2	DIANA LORENA DIAZ LADINO	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENCIAL
3	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENCIAL
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENCIAL
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	Q10
6	DIANA BLANCO	COORDINADORA LABORATORIO	PRESENCIAL
7	JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	Q10
8	JUAN FELIPE GUZMAN	COORDINADOR MEDICO	Q10
9	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	Q10

2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ENE	FEB
RESULTADO			RESULTADO	3	4	4
P.3.1	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó.	MENSUAL		13616	13799
		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			3077	3099
RESULTADO			RESULTADO	3	4	4
P.3.2	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Odontología general de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL		5679	5757
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL		1446	1441
RESULTADO			RESULTADO	12	4	6
P.3.3	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina Interna	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Medicina Interna de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL		128	165
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			35	26
RESULTADO			RESULTADO	5	10	10
P.3.4	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Pediatría	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Pediatría de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL		1442	1100
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			138	112
RESULTADO			RESULTADO	15	6	9
P.3.5	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Ginecología	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Ginecología de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL		500	615
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			82	70
RESULTADO			RESULTADO	5	10	8
P.3.6	Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Obstetricia	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se asignó la cita de Obstetricia de primera vez y la fecha en la cual el usuario la solicitó	MENSUAL		325	237
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			34	28
RESULTADO			RESULTADO	5	#DIV/0!	22
P.3.8	Tiempo promedio de espera para la toma de Ecografía	Sumatoria de la diferencia de días calendario entre la fecha en la que se realiza la toma de la Ecografía y la fecha en la que se solicita	MENSUAL		0	223
		Número total de Ecografías realizadas			0	10
RESULTADO			RESULTADO	90	93%	95%
P.3.14	Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS	Número de usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"	SEMESTRAL		98	40
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42
RESULTADO			RESULTADO	90	96%	95%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo	Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta: ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?"	SEMESTRAL		101	40
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42
RESULTADO			RESULTADO	15	10	5
	Tiempo de respuesta a PQRSF	Sumatoria de la diferencia de días hábiles (LUN-VIE) entre la fecha de radicación de la PQRSF y la fecha definitiva de respuesta	MENSUAL		237	107
		Número total de PQRSF durante el mes			24	21

Reporte del mes de FEBRERO/2024.

3. INFORME DE PQRSF FEBRERO DE 2024

Se radicaron 22 PQRSF en el mes de febrero de 2024.

Total 22

Promedio de respuesta de 9 días (219/24).

Ninguna pendiente por respuesta.

ENTIDAD	FEB
NUEVA EPS	17
FISCALIA 15 ESPECIALIZADA	1
ANONIMO	2
UT SERVISALUD	2
Total General	22

PQRSF por municipio FEBRERO 2024

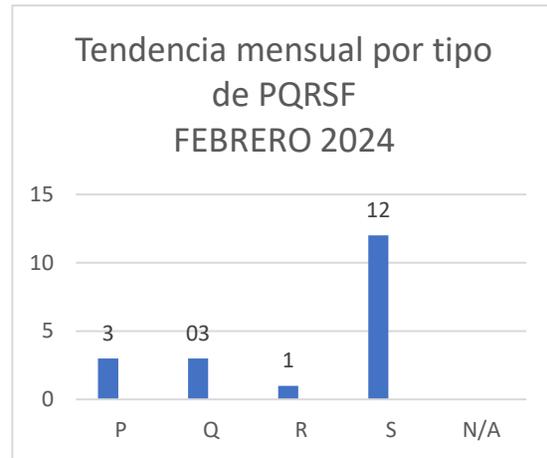
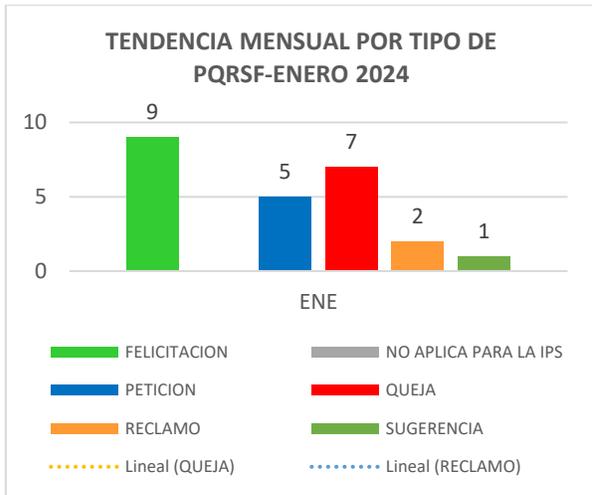
MUNICIPIO	F	P	Q	R	S	N/A	FEB
SAN JOSE DEL GUAVIARE	3	3	3	1	9		19
RETORNO					3		3
Total General							22

Consolidado de motivos PQRSF FEBRERO 2024

Motivo PQRSF	N
Felicitación	3
Registro de inasistencia (cancelaron la cita)	1
Solicitud de información	7
Petición	5
Sugerencia	3
Impuntualidad en la atención de la cita	1
Demora en la sala de espera para facturación	1
Error en resultado de examen	1
Total general	22

Las 4 quejas corresponden a:

- MEDICO LORENA TOBON= Impuntualidad en la atención medicina general-crónicos.



Consolidado PQRSF 2024:

MES	F	P	Q	R	S	N/A	FEB
FEBRERO	3	3	03	1	12		22

Las 3 felicitaciones fueron para:

- SERVICIO AL CLIENTE #2
 - EDWARD ARIAS SUAREZ
 - DIANA MARCELA HURTADO HERNANDEZ
- ADMINISTRATIVA #1
 - DIANA ISELA PEREA MECHECHE

4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Queda pendiente la encuesta de satisfacción del mes de febrero:

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuesta de especialidades	56	4											60
Encuesta de servicio al cliente	32	131											163
Encuesta breve de satisfacción	17	38											55
Encuesta de percepciones y expectativas	0	0											0
Total	105	173	0	278									

Sugerencias encuestas FEBRERO 2024

- Agilizar trámite de citas
- Puntualidad de atención
- Asignación de citas prioritarias
- Ampliar cobertura de medicamentos, información clara de
- Ampliar sala de espera
- Recordatorios
- Información sobre sitio de atención
- Capacitar en buen trato y entrega de información personal de servicio al cliente.

- Contestar las llamadas para la asignación de citas
- Queja por priorizar teléfono a la atención en sala, solicitó cita y no asignaron, que llame.

Felicitaciones encuestas FEBRERO 2024

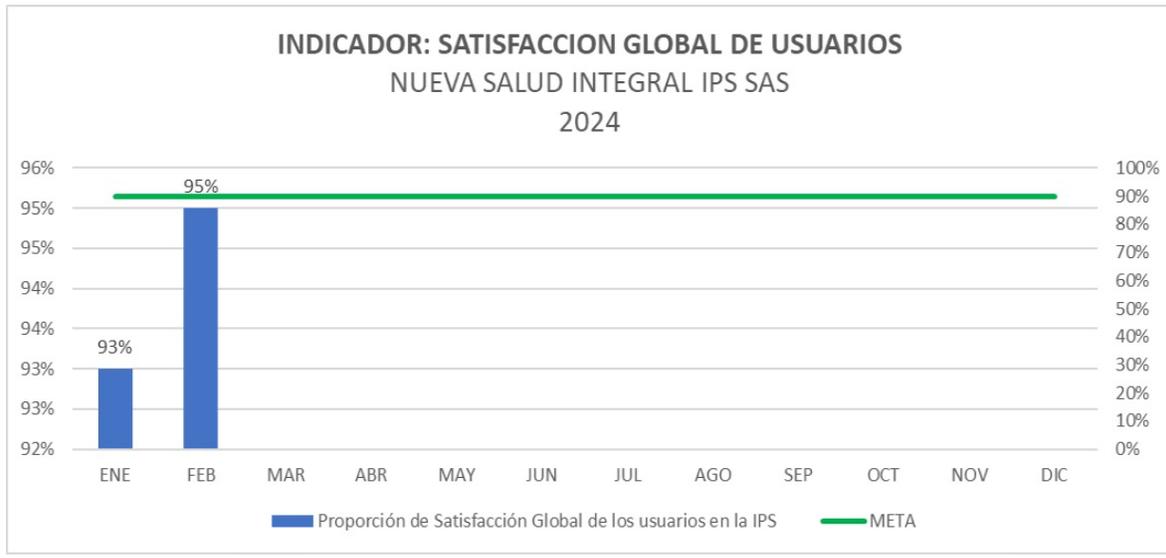
- Erika Montoya: 33

RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN FEBRERO 2024

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	98	105	93%	40	42	95%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	105	96%	40	42	95%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	41	105	39%	108	173	62%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	57	105	54%	60	173	35%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	2	173	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	105	1%	2	173	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	105	4%	1	173	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	105	87%	132	173	76%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	105	10%	38	173	22%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	0	173	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	105	2%	3	173	2%

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%
		META	90%	90%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%
		META	90%	90%





RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	20	32	63%	77	131	59%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	32	34%	51	131	39%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	2	131	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	0	131	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	1	131	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	29	32	91%	95	131	73%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	32	6%	35	131	27%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	32	3%	0	131	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	32	0%	1	131	1%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	129	131	98%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	130	131	99%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	31	32	97%	128	131	98%

RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	12	17	71%	36	38	95%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	14	17	82%	36	38	95%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	27	38	71%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6	17	35%	9	38	24%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	2	38	5%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	0	38	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	11	17	65%	35	38	92%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	17	18%	1	38	3%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	17	6%	0	38	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	17	12%	2	38	5%

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ENE	NUM	DEN	FEB
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	4	4	100%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	4	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	15	56	27%	4	4	100%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	40	56	71%	0	4	0%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	56	2%	0	4	0%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	4	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	4	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	56	91%	2	4	50%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	56	9%	2	4	50%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	4	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	4	0%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	56	56	100%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	50	56	89%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	52	56	93%	4	4	100%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	55	56	98%	4	4	100%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	11	56	20%	2	4	50%
NO	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%	0	4	0%
NO APLICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	29	56	52%	1	4	25%
SOLO SIGNOS VITALES	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	0	56	0%	0	4	0%
SOLO EXPLORACION FISICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	8	56	14%	1	4	25%

5. ACTIVIDADES PARA PROMOVER PROGRAMAS DE PYD

- Realización campaña de SALUD MAX
- Jornadas de tomas de citologías



6. PROGRAMACIÓN POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2024

Se ha realizado inducción en derechos y deberes, trámite PQRSF. Se vinculará al personal de servicio al cliente y médicos pendiente en curso derechos y deberes del paciente.

Se socializa el Plan de Acción de Participación Social vigencia 2024 (R. 2063/2017), identificando cada una de las actividades, con los responsables de cada una de las 19 actividades, identificando que el 70% se ha adelantado las actividades correspondientes.

Informe SPPS: Pendiente cargar en PISIS. Queda pendiente que se habilite la plataforma para realizar el cargue de 2024.

7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Se solicita incentivos para reunión de asociación de usuarios.
- Pendiente el cambio de los estatutos.
- Pendiente programar el Comité de la asociación de usuarios.

8. PROPOSICIONES Y VARIOS

- APERTURA DE BUZÓN= DIARIA A PARTIR DEL 1° DE MARZO DE 2024
- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR= DIARIAMENTE A PARTIR DEL 1° DE MARZO DE 2024.

FECHA RADICACION	FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
30/01/2024	01/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	25-2024	NUEVA EPS	2/02/2024	CORREO	RESUELTA
07/02/2024	07/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	26-2024	NUEVA EPS	9/02/2024	CORREO	RESUELTA
08/02/2024	08/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	27-2024	FISCALIA 15 ESPECIALIZADA	9/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/02/2024	10/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	28-2024	35898759	10/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/02/2024	09/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	29-2024	1120579346	12/02/2024	CORREO	RESUELTA
10/02/2024	06/02/2024	FEB	Buzón	EL RETORNO	30-2024	ANONIMO	16/02/2024	CARTELERA	RESUELTA
10/02/2024	09/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	31-2024	1120578706	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
13/02/2024	07/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	32-2024	1010189268	24/02/2024	CORREO	RESUELTA
14/02/2024	14/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	33-2024	1010096553	14/02/2024	CORREO	RESUELTA
19/02/2024	19/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	34-2024	1120580029	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
21/02/2024	20/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	35-2024	1120574332	22/02/2024	CORREO	RESUELTA
22/02/2024	22/02/2024	FEB	Correspondencia física	EL RETORNO	36-2024	1006783621	24/02/2024	CORREO	RESUELTA
17/02/2024	17/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	37-2024	43107000	24/02/2024	CORREO	RESUELTA
26/02/2024	26/02/2024	FEB	Página web	EL RETORNO	38-2024	1234789956	27/02/2024	CORREO	RESUELTA
27/02/2024	27/02/2024	FEB	Página web	SAN JOSE DEL GUAVIARE	39-2024	1122782864	27/02/2024	CORREO	RESUELTA
28/02/2024	28/02/2024	FEB	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	40-2024	1233506770	28/02/2024	CORREO	RESUELTA
24/02/2024	16/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	41-2024	52421669	2/03/2024	CORREO	RESUELTA
29/02/2024	19/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	42-2024	79291478	2/03/2024	CORREO	RESUELTA
20/02/2024	17/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	43-2024	1088320549	2/03/2024	CORREO	RESUELTA
24/02/2024	23/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	45-2024	ANONIMO	4/03/2024	CORREO	RESUELTA
25/02/2024	22/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	46-2024	41213229	5/03/2024	CORREO	RESUELTA
24/02/2024	21/02/2024	FEB	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	47-2024	ANONIMO	ES ANONIMO	ES ANONIMO	ES ANONIMO

9. COMPROMISOS

- Realizar el comparativo febrero Vs. Marzo verificando la mejoría del cambio de estrategia en las respuestas de las PQRSF.
- Realizar seguimiento en el proceso de socialización del manual de atención al usuario al personal de servicio al cliente y auxiliares administrativas de sede
- Formalizar la encuesta de satisfacción de PAD para analizar resultados en este comité.
- Recordar a especialistas medición de encuestas de satisfacción= examen físico. Dr Guzmán.
- Configurar mensaje de correo electrónico y formulario de página web con enlace de consulta estado de trámite. CUMPLIDO.
- Cargar informe SPPS 2023 a PISIS. CUMPLIDO.
- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10. Coordinadora de Talento Humano y Coordinadora Administrativa.

Reporte de situación de personal con las capacitaciones de inducción.

Ingresos:

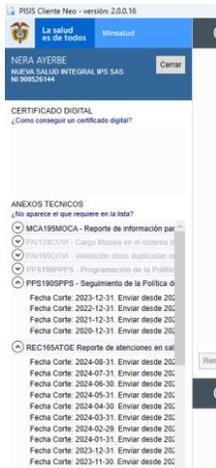
- Camila Alexandra Quintero Chinchilla – Lo desarrolló
- Carolina Martinez Calderón – No lo ha desarrollado
- Paula Andrea Figueroa Garcia – No lo ha desarrollado
- Brayan Triana Murcia - No lo ha desarrollado
- Yurisley Contreras Dueñas – No lo ha desarrollado
- Jennifer Tatiana Pinzón Herrera (Admva) - No lo ha desarrollado
- Yerfri Yuried Ramirez Mojica - No lo ha desarrollado
- Yaki Casanova Sandoval - No lo ha desarrollado
- Geraldine Villalba Perez - No lo ha desarrollado

- Asignar encuestas al personal para cumplir muestra. Recordar especialidades.

10.ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia
- 2) Plan de acción política de participación social en salud 2024

PISIS



Nueva Salud INTEGRAL IPS S.A.S.		LISTADO DE ASISTENCIA			A-RHU-F-025	
				RECURSO HUMANO	Versión 1	
					Página 1 de 1	
Fecha: 26 marzo/24		Hora: 3:00 PM				
Tema: Comité de Ética						
Responsable (s): Jacqueline Sanchez Comba - coord. Calidad						
N	Tipo ID	Número Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo/Institución*	Celular	Firma
1	I	117057743	Jairo Vique Alvarado	coordinador RH	3193037100	[Firma]
2	CC	117057743	Rafaela Arce Obregón	Coordinadora	3122496637	[Firma]
3	CC	63321333	Jacqueline Sanchez	Coord. Calidad	3112184675	[Firma]
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Estudiante	Fecha ingreso	Fecha salida	Duración	Usuario externo
SANCHEZ COMBA JACQUELINE	26/03/2024 3:13:58 p.m.	26/03/2024 5:22:58 p.m.	2h 9m	No
Lina Giraldo	26/03/2024 3:20:42 p.m.	26/03/2024 5:22:03 p.m.	2h 1m 21s	Sí
Leidy Alvarado	26/03/2024 3:29:35 p.m.	26/03/2024 5:22:08 p.m.	1h 52m 33s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 3:29:41 p.m.	26/03/2024 3:31:38 p.m.	1m 57s	Sí
Naren Estrada	26/03/2024 3:30:57 p.m.	26/03/2024 5:22:07 p.m.	1h 51m 10s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 3:31:38 p.m.	26/03/2024 3:37:01 p.m.	5m 23s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 3:38:40 p.m.	26/03/2024 3:51:51 p.m.	13m 11s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 3:51:51 p.m.	26/03/2024 4:36:46 p.m.	44m 55s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 4:37:33 p.m.	26/03/2024 5:01:18 p.m.	23m 45s	Sí
Viky Sánchez	26/03/2024 5:01:46 p.m.	26/03/2024 5:23:03 p.m.	21m 17s	Sí

FECHA: 29/01/2024

N° ACTA: 001

HORA: 10:00am

MODALIDAD: Presencial Virtual

TEMA: Reunión ordinaria del Comité de ética

MUNICIPIO: San José del Guaviare

LUGAR: SEDE COMPLEMENTARIA 3ER PISO SAN JOSE DEL GUAVIARE. ZOOM (Q10)

AGENDA:

1. Verificación de quorum
2. Informe de PQRSF
3. Encuestas de satisfacción
4. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
5. Seguimiento al plan de acción PPSS
6. Asociación de usuarios
7. Propositiones y varios

DESARROLLO:
1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la asistencia de:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SOPORTE
1	NERA LILIANA NAYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENCIAL
2	DIANA LORENA DIAZ LADINO	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENCIAL
3	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENCIAL
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENCIAL
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	PRESENCIAL
6	DIANA BLANCO	COORDINADORA LABORATORIO	PRESENCIAL

2. INFORME DE PQRSF DICIEMBRE DE 2023

ENTIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
ANONIMO			1					2			2		5
MAGISTERIO	1	2	2	2	3	2	1	2	8	8	2	1	34
NUEVA EPS	16	18	20	28	13	14	26	34	23	26	16	11	245
PONAL								1					1
SIN DATOS						2	1	1					4
OTRAS										1	1		2
Total general	17	20	23	30	16	18	28	40	31	35	21	12	291

PQRSF por municipio DICIEMBRE 2023

MUNICIPIO	F	P	Q	R	S	N/A	Total general
CALAMAR	1			1			2
EL RETORNO	1						1
SAN JOSE DEL GUAVIARE	1		1	4	3		9
Total general	3		1	5	3		12

Total 12

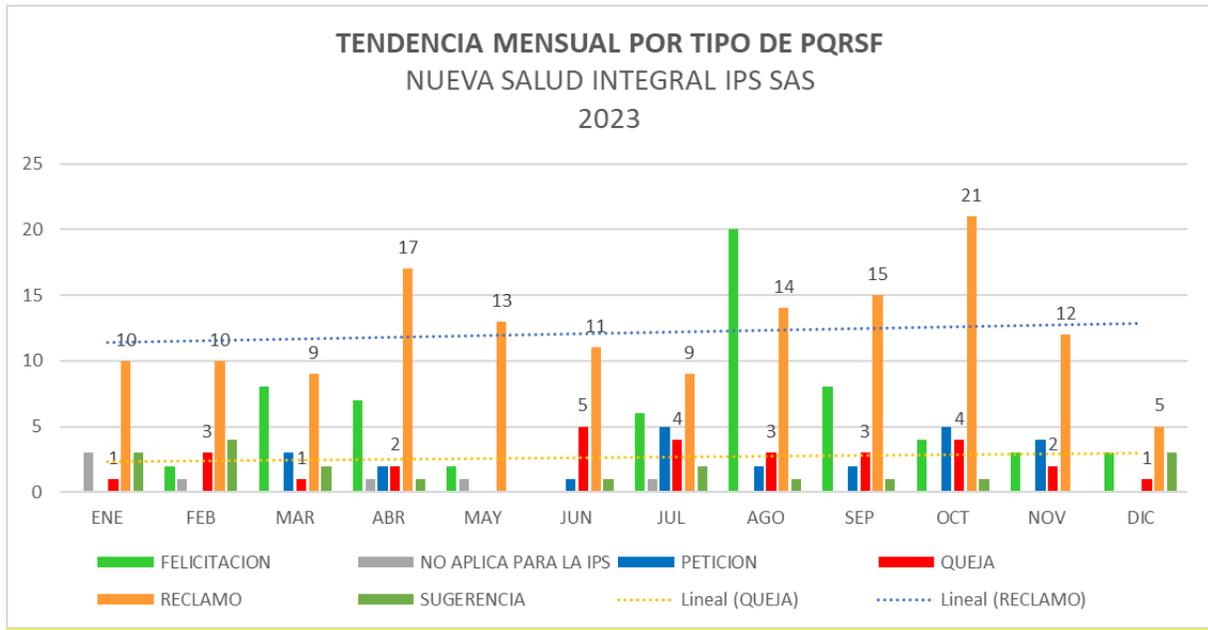
Promedio de respuesta de 15,5 días (187/12).

Ninguna pendiente por respuesta.

Motivo PQRSF	N
Felicitación	3
Impuntualidad en la atención de la cita	2
Incumplimiento en atención prioritaria a población preferente	1
Lesiones personales, maltrato verbal, comportamiento inadecuado del personal administrativo	1
Oportunidad lejana para citas	1
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	1
Sugerencia	3
Total general	12

La queja corresponde a:

- CALAMAR (AUX SERVICIO CLIENTE CAL) La señora de facturación en dos ocasiones me ha negado la atención de odontología en el mes de noviembre hizo pasar a un paciente en mi hora de atención solo porque la conocía (a llegada), y hoy 15 de diciembre me negaron la facturación haciéndome perder la cita, diligencia que mi esposa estaba haciendo, teniendo en cuenta que vengo en un proceso odontológico poque estoy sufriendo de mucho dolor en la boca, esto lo pueden corroborar en mi historia clinica.



Promedio de respuesta en la vigencia= 15,2 días hábiles, dentro del estándar.

Consolidado PQRSF 2023:

Mes	P	Q	R	S	F	NO APLICA PARA LA IPS	Total
ENE		1	10	3		3	17
FEB		3	10	4	2	1	20
MAR	3	1	9	2	8		23
ABR	2	2	17	1	7	1	30
MAY			13		2	1	16
JUN	1	5	11	1			18
JUL	5	4	10	2	6	1	28
AGO	2	3	14	1	20		40
SEP	4	3	15	1	8		31
OCT	5	4	21	1	4		35
NOV	4	2	12		3		21
DIC		1	5	3	3		12
Total	26	29	147	19	63	7	291

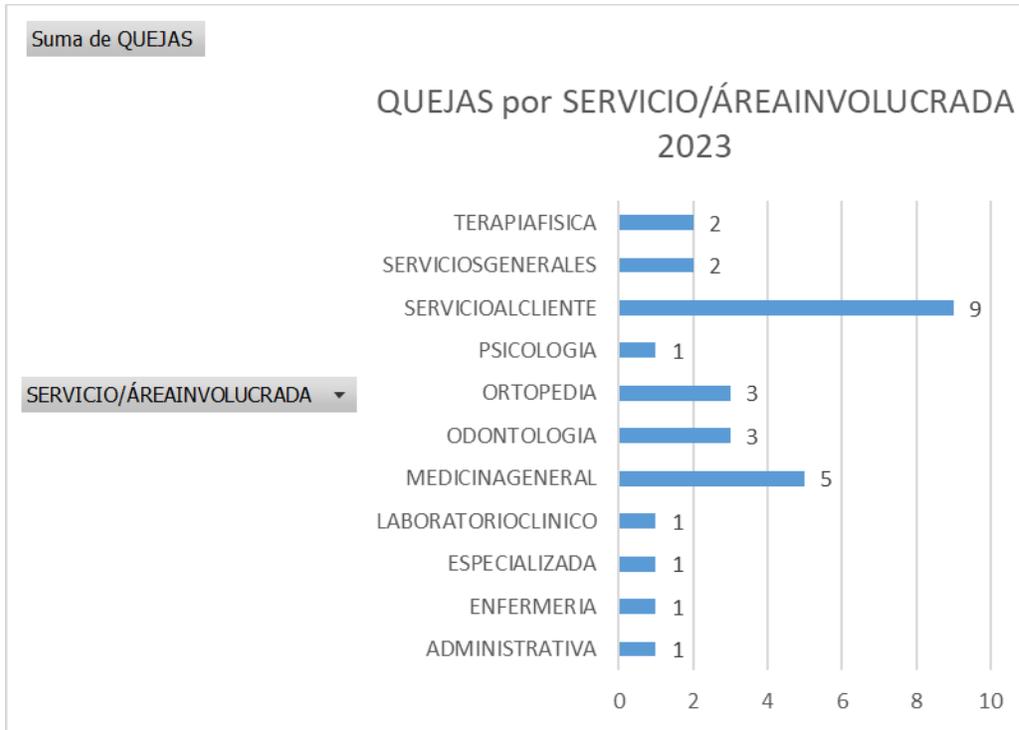
	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 4 de 18

Consolidado de motivos PQRSF 2023:

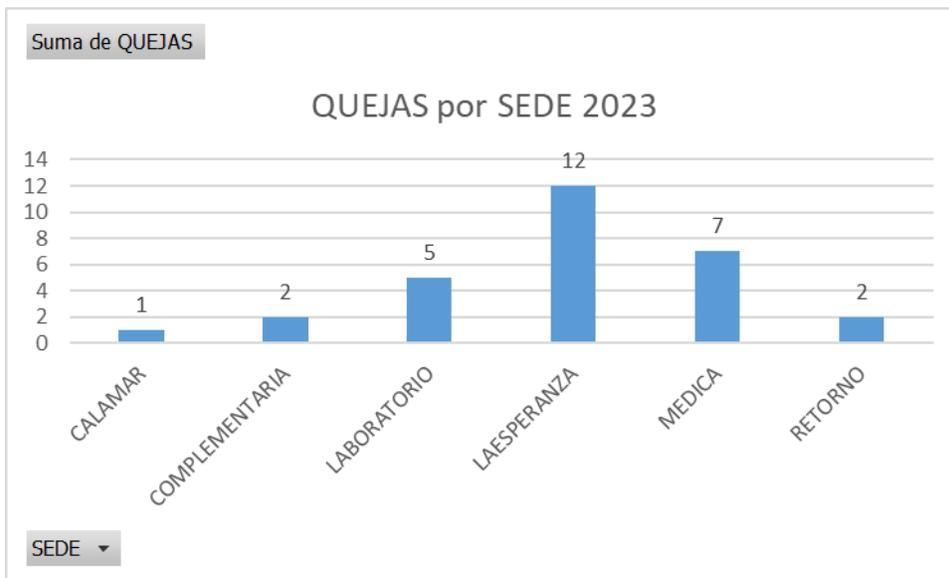
Motivo PQRSF	N
Felicitación	63
Impuntualidad en la atención de la cita	35
Quejas del personal de salud	16
Oportunidad lejana para citas	15
Quejas del personal administrativo	14
Solicitud de historia clínica	14
Atención no realizada por causas institucionales o del equipo de salud	13
Direccionamiento o información inadecuada	13
Sugerencia	13
Servicio de salud no disponible	12
Atención no realizada por errores de agendamiento/facturación	9
Asuntos del asegurador o entidad responsable de pago (EPS)	8
Petición	7
Dificultad para comunicarse con la IPS	7
Instalaciones inadecuadas	7
Demora en la entrega de resultados	6
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	6
Incumplimiento en atención prioritaria a población preferente	5
Horarios de atención no convenientes	4
Otra	4
Demora en la sala de espera para facturación	3
Equipos o dotación ausente/inadecuada	3
Error en fórmula, prescripción u ordenamiento	3
Intervenciones inadecuadas o incompletas	3
Error en el diagnóstico	2
Trámites administrativos no resolutivos, baja diligencia	2
Atención no realizada por falta de insumos	1
Demora o entrega incompleta de medicamentos	1
Duración insuficiente de la atención en salud	1
Errores de facturación (cobros de multas, cuotas, copagos)	1
Total general	291

En el año 2023 se radicaron 291 **PQRSF**, todas contestadas a la fecha.
 En su mayoría (51%) corresponden a reclamos seguidos de felicitaciones (22%).
 Estos reclamos se motivaron principalmente por impuntualidad en la atención de citas, tiempo de espera para la asignación de citas, atención no prestada por causas

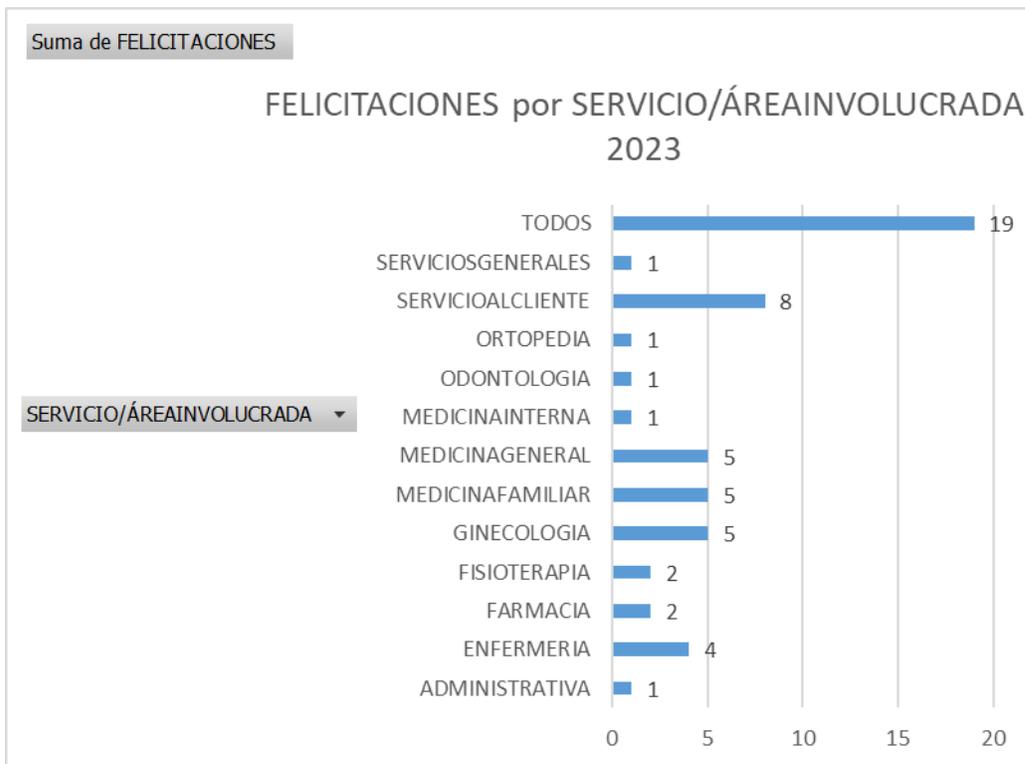
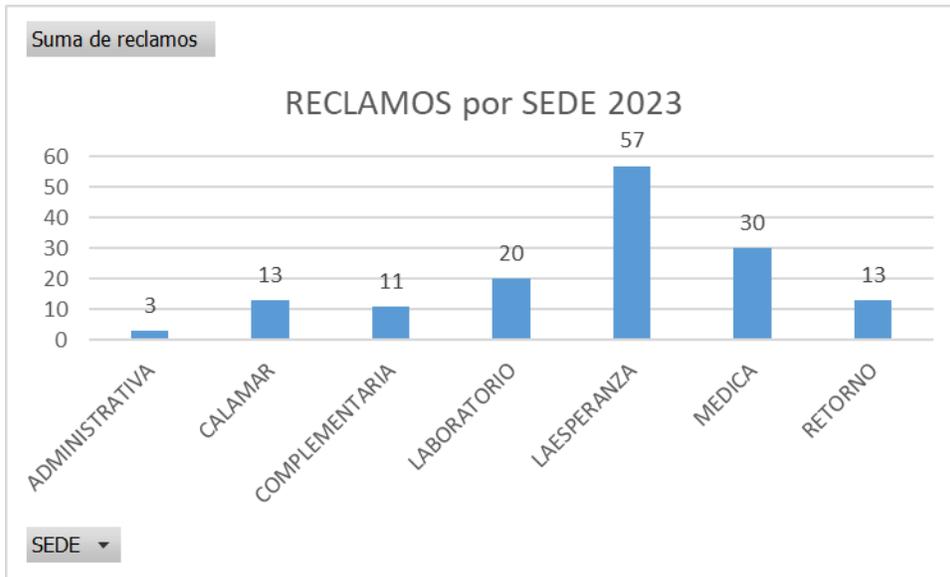
institucionales o del personal de salud, direccionamiento o información inadecuada y servicio no disponible (especialmente nutrición en Calamar).



El 31% de quejas fue representado por personal de servicio al cliente seguido por medicina general (17%).



La sede que recibió más quejas y reclamos fue la sede Esperanza, por Ortopedia y Servicio al cliente respectivamente.



El 30% de las felicitaciones fueron generales, seguidas de las dirigidas al personal de servicio al cliente.

3. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el año 2023 se cumplió la meta de los indicadores trazadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	TOTAL
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2898	3088	93,8%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2965	3088	96,0%

NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	74%	91%	93%	94%	79%	81%	90%	98%	100%	91%	98,3%	95,1%
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	77%	94%	95%	97%	84%	86%	95%	99%	100%	96%	99,2%	98,7%
META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

	2023												TOTAL
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuesta de especialidades	0	0	234	61	0	0	0	21	4	9	16	140	485
Encuesta de servicio al cliente	0	123	409	296	92	25	44	63	73	73	87	50	1335
Encuesta breve de satisfacción	142	6	1	58	3	18	18	351	531	9	17	114	1268
Encuesta de percepciones y expectativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	142	129	644	415	95	43	62	435	608	91	120	304	3088

A pesar de que se aplicó una cantidad significativa de encuestas, faltaron 560 para cumplir las programadas para todo el año (307 mensual).

Durante el año 2023 se evidenció baja satisfacción en los encuestados en los meses de enero, y mayo.

En DICIEMBRE de 2023 se aplicaron 304 encuestas de satisfacción:

2023

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Encuesta de especialidades	0	0	234	61	0	0	0	21	4	9	16	140	485
Encuesta de servicio al cliente	0	123	409	296	92	25	44	63	73	73	87	50	1335
Encuesta breve de satisfacción	142	6	1	58	3	18	18	351	531	9	17	114	1268
Encuesta de percepciones y expectativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	142	129	644	415	95	43	62	435	608	91	120	304	3088

Felicitaciones DICIEMBRE 2023

- MI ESPOSO Y YO ESTAMOS MUY ADECUADOS CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS EN LA IPS, Y EL EXCELENTE SERVICIO QUE NOS BRINDA LA DRA MARIA ALEJANDRA PEÑARANDA.
- FELICITO A LOS CHICOS DE FACTURACION EN LA SEDE DIAGONAL A COTREGUA SON MUY SERVICIALES Y AMABLES.
- Al Ginecólogo
- A todo el personal que labora con diligencia, empatía, carisma y buen servicio, felicitaciones.
- EL DR JAIRO BONILLA ES UN PROFESIONAL MUY ETICO Y DEDICADO A SU PROFESION

- El ginecólogo Jairo
- Juan Felipe Guzman es un doctor que hace una revisión de calidad, humano, amable y conocedor en su campo.
- QUE HAYA UN PEDIATRA TODO EL TIEMPO EN LA IPS, PARA ACUDIR LOS CASOS PRIORITARIOS
- Atención al asociado y la amabilidad de los medicos
- FELICITO A LA DRA YESENIA POR EL AMOR Y ENTREGA A SU PROFESIÓN
- FELICITO LAS CHICOS DE ATENCION AL CLIENTE DE LA SEDE DEL RETORNO
- FELICITO AL DR LAMPREA POR TODA SU COLABORACION
- FELICITO AL DR LAMPREA EL ORTOPEDISTA POR SUS SERVICIOS BRINDADOS
- LAS MUCHACHAS QUE FACTURAN PORQUE SON MUY SERVICIALES Y AMABLES.
- LAS SEÑORITAS DE FACTURACION POR SU AMABILIDAD
- MARCELA ES MUY ATENTA LA FACILITO
- FELICITO AL DR GUZMAN POR SU EXCELENTE ATENCIÓN
- Si a jazbleidy
- Erika Saavedra y Jazleidy Vanegas por su buena atención.
- Al doctor Óscar Leonardo que su servicio es el mejor
- FELICITO AL DR LAMPREA ME AYUDO MUCHO EN MI PROCESO YA ESTOY ESPERANDO CIRUGÍA
- FELICITO AL DR LAMPREA EXCELENTE SERVICIO
- FELICITO AL DR DIEGO LAMPREA EXCELENTE PROFESIONAL SE INTERESA MUCHO EN SUS PACIENTE
- Quiero felicitar a la dra Yenifer Calderón por su servicio muy buen trato y a las chicas de facturación muy amables
- Óscar Mauricio Hernández torres
- Todos los que me atendieron
- La atención que presta el personal es muy buena, felicitaciones.
- Medicina familiar
- El medico familiar por su amabilidad
- La chica del cubículo 01, buena atención y explicación, la chica se llama Erika Beltrán
- Felicito al Dr Jairo Bonilla
- la atención por las auxiliares del frente y la atención del doctor Gerardo espinosa fue excelente.
- felicitación por la atención por las niñas del frente es muy buena, y la atención del doctor Gerardo es excelente.
- a todo el personal en general. son muy amables
- felicito a todo el personal porque todos son muy amables
- La señorita Yaki Casanova que trabaja ahí merece una felicitación
- todos son muy amables
- LA DRA YENIFER CALDERON ES LA MEJOR
- felicitación para todos los empleados de nueva salud integral farmacia, personal medico
- LA DRA YERFRI ES MUY PROFESIONAL Y AMOROSA CON LO NIÑOS
- "excelente servicio de todos
- LA DRA TATIANA ES MUY EXCELENTE
- Zharick Dayana Ramirez Alfonso
- Felicitar al asesor Jhon Gomez, excelente atención (#4)

RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN DICIEMBRE 2023

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	DIC
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	289	304	95,1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	300	304	98,7%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	156	304	51%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	133	304	44%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	14	304	5%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	304	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	304	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	265	304	87%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	35	304	12%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	304	1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	304	0%





- **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	DIC
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	135	140	96%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	138	140	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	58	140	41%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	77	140	55%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	140	4%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	140	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	140	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	129	140	92%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	9	140	6%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	140	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	140	1%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	133	140	95%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	134	140	96%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	132	140	94%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Interés del especialista por resolver su motivo de consulta]	100%	90%	90-99%	<90%	130	140	93%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita]	100%	90%	90-99%	<90%	117	140	84%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Oportunidad en la cita programada (tiempo de espera desde su solicitud)]	100%	90%	90-99%	<90%	114	140	81%
NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	134	140	96%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	111	140	79%
NO	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	6	140	4%
NO APLICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	3	140	2%
SOLO SIGNOS VITALES	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	16	140	11%
SOLO EXPLORACION FISICA	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	4	140	3%

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	DIC
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	50	50	100%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	50	50	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	42	50	84%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	8	50	16%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	50	0%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	50	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	50	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	45	50	90%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	50	10%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	50	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	50	0%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	50	50	100%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	50	50	100%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	50	50	100%

• RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	DIC
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	104	114	91%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	112	114	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	56	114	49%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	48	114	42%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	9	114	8%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	114	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	114	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	91	114	80%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	21	114	18%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	114	2%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	114	0%

Sugerencias de encuestas DICIEMBRE de 2023:

ESPECIALIDADES:

- Tiempo de espera
- Que todas las ordenes médicas y demás, las entreguen ya autorizadas, sea cual sea el requerimiento.
- EL TIEMPO DE RESPUESTA DEL WHATSAPP DE ESPECIALIDADES
- LA ATENCION POR PARTE DE LA PEDIATRA LA FORMA DE TRATAR A LOS PACIENTES QUE SEA MAS CARISMATICA
- Stock en los medicamentos
- Tiempo de respuesta canal de WhatsApp de algunas especialidades
- QUE HAYA UN MEDICO DE PLANTA EN LA SEDE DE CALAMAR
- QUE EL ESPECIALISTA HAGA LKAS ORDENES DE SISTEMA
- QUE SE RESPONDA LAS SOLICITUDES DE LOS PACIENTES DE MANERA OPORTUNA Y RAPIDA

- QUE EN CUALQUIERA DE LAS SEDES ENTREGUEN LAS HISTORIAS CLÍNICAS YA QUE ME VOLVIERON DE LA SEDE MEDICA A LA SEDE MEDICA LA ESPERANZA.
- QUE LAS CONSULTAS DE MEDICINA FAMILIA NO SEAN TAN DEMORADAS QUE PROLONGUEN EN HORARIO DE ATENCION PARA NO ESPERRAR EN LA SALA
- NOS LLAMEN A RECORDARLAS LAS CONSULTAS
- QUE LA OPORTUNIDAD LA CONSULTA SEA MÁS CERCANA
- La atencion y los tiempos en la entrega de medicamentos
- EL TIMPO DE RESPUESTA DE WHATSAPP, SE DEMORAN EN REPAONDER Y SE DEBE IR HASTA LAS SEDES
- NOS PONEN A DAR MUCHAS VUELTAS PARA PROGRAMAR LAS CITAS
- RESPÓNER EL WHATSAP MAS RAPIDO, YA QUE ME TUBE QUE ACERCAR A SEDE
- QUE LOS PROCESOS DE RESPUESTA SEAN ÁGILES Y MENOS DEMORADOS, QUE LOS TIEMPOS DE ESPERA SEAN MAS CORTOS Y SE RESPETE EL DEBIDO HORARIO DE ATENCIÓN
- QUE EL ESPECILISTA TENGA UN POCO MAS DE VOCACIÓN (DIEGO LAMPREA) ES MUY MALGENIADO Y NO SE PRESTA PARA HABLAR EN LA CONSULTA
- BRINDAR SERVICIOS DE SUBESPECIALIDADES
- QUE NOS DEJEN ELEGIR EL ESPECIALISTA QUE QUEREMOS QUE NOS ATIENDAN, POR EJEMPLO EN EL HOSPITAL YA QUE EL ESPECIALISTA ESTÁ TODO EL TIEMPO EN SAN JOSÉ Y ASI EVITAR TANTA TRAMITOLOGÍA, ME PARECE MUY MAL HECHO QUE ME IMPONGA QUE MEDICO ATENDERME Y CADA QUE HALLA JORNADA, QUE LOS ESPECIALISTAS ENTREGUEN LA HISTORIA CLÍNICA DE LA CONSULTA APENAS SE TERMINE.
- QUE LA FARMACIA ENTREGARA TODOS LOS MEDICAMENTOS DE UNA VES POR EJEMPLO PARA LOS TRES MESES O Y QUE LOS ENTREGEN COMPLETOS YA QUE CASI NUNCA HAY Y SEW DEMORA MUCHO TIEMPO EN LLEGAR
- QUE LOS MEDICOS ESPECILISTAS ENVIEN LOS CODIGOS DE LOS EXAMEN QUE CORRESPONDEN YA QUE SE PRESENTAN INCONSISTENCIA Y DEMACIADA TRAMITOLOGÍA
- QUE NOS LLAMEN A LA HORA QUE NOS AGENDAN A LA CONSULTA
- MUCHA DEMORA EN EL LLAMADO, NO SE LLAMA EN EL HORARIO ACORDADO SI NO HORAS DESPUES
- DEMASIADA ESPERA EN LA SALA
- QUE RESPONDAN LOS NUMERO RAPIDAMENTE EN LOS NUMEROS ESTABLECIDOS POR LA IPS
- QUE NOS LLAMEN A TEIMPO
- LOS HORARIOS DE ATENCION SEAN LOS QUE NOS DAN EN RECORDATORIOS, PORQUE ALGUNAS PERSONAS NO PODEMOS ESTAR MUCHO TIEMPO SENTADOS EN MI CASO QUE TENGO DIFICULTAD CON LA CADERA.
- QUE LOS TIEMPOS DE ESPERA SEAN MAS POQUITO DEBIDO AL DIAGNOSTICO DE LOS PACIENTES
- QUE SEAMOS LLAMADO EN EL TIEMPO ESTABLECIDOS AL MOMENTO DEL AGENDAMIENTO

- mucha demora en sala
- tuve que esperar mucho en sala
- INTENTAR CUMPLIR LAHORA DE ROGRAMACION EN LA CONSULTA, QUE NO SEA TAN LARGA LA ESPERA
- QUE EL LLAMADO SEA A LA HORA ACORDADA, YA QUE TENEO QUE ESPERARA MUCHOS Y NODOTRSO TRABAJAMOS
- RESPUESTA MAS OPORTUNA
- QUE NO NOS HAGAN ESPERAR TANTO EN LA SALA
- QUE LAS AGENDAS NO ESTEN TAN LEJOS
- QUE SEA MAS OPORTUNA LA OPORTUNIDAD
- EL DR LAMPREA ES MUY GROSERO ME TIRO LOS EXAMENES, QUE LOS PROFESIONALES SEAN MAS CARISMATICOS CON LOS PAQCIENTES
- MEJOARAR EL TIMEPO DE ESPEERA YA QUE ES MUY LARGO
- QUE NO SE EQUIVOQUE NE LOS CODIGO DE LOS MEDICAMENTO
- En la asignación de citas
- QUE NO SEA TAN DEMORADA LA ESPERA EN SALA
- Debería de mejorar la atención al cliente, el tiempo de respuesta para la solicitudes, Etc
- Que las citas sean asignadas en el menor tiempo posible.
- El tiempo de atención
- FUERON BUENOS LOS SERVICIOS QUE ME BRINDARON MIENTRAS ESTUVE ALLÍ AFILIADA
- LA OPORTUNIDAD DE LAS AGENDAS SEAN MAS CERCANAS
- EL LLAMADO DE LA ATENCION SEA A LA HORA DEL AGENDAMIENTO
- LA OPORTUNIDAD SEA MAS CERCANA
- LA OPORTUNIDAD SEA MAS CERCANAS
- LA OPORTUNIDAD MAS CERCANA EN AGENDA
- QUE NOS ATIENDAN EN EL HORARIO ESTABLECIDO AL MOMENTO DE AGENDAR
- RESPETAR LOS TURNOS Y HORARIO DE LLEGADA
- LA OPORTUNIDAD SEA MAS CERCANA
- EL LLAMADO SEA MAS PUNTUAL+
- QUE EL DR SE TOME EL TIEMPO DE EXPLICAR LOS CASOS, YA QUE A VECES ES MUY CORTANTE AL MOMENTO DE HABLAR
- QUE EL ESPECILISTA INDAGUE SOBRE LOS DIAGNOSTICO DE LOS PACIENTES, QUE SE ESA MUY SERIO NO SE PRESTA PARA HABLAR TIENE UNA MANERA MUY RUDA DE SER.
- LA HORA DE ATENCION SEA MAS PUNTUAL

BREVES:

- Tratamientos más personalizados para que se solucione cualquier tipo de afectación en salud de los pacientes
- El tiempo de llamado
- Que entreguen las ordenes médicas ya autorizadas.

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 15 de 18

- Mayor rapidez en las citas. Ósea que sean más cercanas
- La puntualidad en atención
- La atención de algunos empleados. Hoy la auxiliar del cubículo 13, atendió mal a un paciente, pregunté que en dónde me llamaban y porque no andaba rápido por el dolor, dice hace rato la estoy llamando. ¡Rápido señora!. Uno bien enfermo y otro estropeando de esa manera, pienso que los usuarios debemos ser bien atendidos.
- Que se pongan de acuerdo cuando se debe o no realizar las autorizaciones y con eso no pierde uno tiempo y no anda como una pelota de lado a lado
- El horario porque esperamos 40 minutos
- atención por WhatsApp los fines de semana, de resto todo buena atención.
- hasta el momento todo esta bien
- hace bastante calor en la sala de espera
- mucho calor en la sala de espera
- QUE SE VERIFIQUE LA AGENDA, PORQUE ME HAN HECHO PERDER EL VIAJE VARIAS VECES
- LA AGENDA MAS SEA MAS CERCANA
- ojala tuviera equipos para no ir a san josè
- LAS VACUNAS FUERAN EN LA MISMA SEDE
- Atención al cliente, respeto con el horario de la cita
- MAS HORARIOS EN LAS TARDES

Entre las medidas frente a resultados de indicadores de Experiencia del paciente se plantea:

- Documentar plan de humanización PENDIENTE. EN PAMEC
- Analizar suficiencia, oportunidad y pertinencia de canales de atención al usuario CUMPLE. ESTUDIAR NUEVAMENTE
- Establecer correo para gestión oportuna de solicitudes derivadas de EAPB. CUMPLE. ACTIVAR CORREO EN PC CALIDAD
- Evaluar demanda inducida y espontánea (por población cautiva de programas para rutas y eventos de salud pública + histórico de solicitud) para establecer necesidad de abrir agenda con mayor frecuencia (por oportunidad en pediatría y medicina general) PENDIENTE.
- Evaluar cumplimiento de agendas en reuniones de servicio al cliente. CUMPLE
- Estandarizar protocolo (guion) de servicio al cliente por cada canal de atención. EN DESARROLLO. SE ELABORÓ, ESTÁ EN REVISIÓN.
- Realizar seguimiento a inicio puntual de agendas. CUMPLE. SE REQUIERE REALIZAR CON PERIODICIDAD.
- Informar novedades de agenda a usuarios al momento de la facturación y en sala de espera NO SE ESTÁ REALIZANDO EN SU TOTALIDAD.
- Asignar metas de aplicación de encuestas de satisfacción al personal administrativo de las sedes CUMPLE
- Instalación de habladores en las sedes Esperanza, Centro y Complementaria en SJG. CUMPLE
- Activación de asociación de usuarios CUMPLE
- Encuentros de sensibilización al personal sobre humanización. CUMPLE. SE REQUIERE CONTINUAR IMPLEMENTANDO
- Ampliación de portafolio de servicios en Calamar, y El Retorno. CUMPLE

Se hace necesario destinar los esfuerzos para mejorar los procesos asistenciales de los servicios de baja complejidad en modalidad intramural que tienen mayor demanda y los que presentan mayores niveles de quejas y reclamos (medicina general, laboratorio clínico, odontología y enfermería), así como: la oportunidad en la asignación de citas de medicina general, ginecología y pediatría (garantizando la atención de la población objeto de rutas según metas/histórico de demanda), el cumplimiento puntual del inicio de las agendas, y mejoramiento de oportunidad de respuesta en los canales virtuales y telefónicos de atención disponibles.

Igualmente, priorizar la intervención del personal de línea de frente y medicina general para mejorar sus habilidades comunicativas y en el primer caso, brindarles herramientas para una mayor resolutivez y diligencia.

4. ACTIVIDADES PARA PROMOVER PROGRAMAS DE PYD

DEMANDA INDUCIDA

Como estrategias institucionales la IPS realiza demanda telefónica y personal para los programas de Promoción y Prevención tales como toma de citología, control prenatal, programas especiales, vacunación.

DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO

Se está realizando la socialización de deberes y derechos en sala de espera, y en TV disponibles se está proyectando video institucional de deberes y derechos.

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
SJG*	92	92	92	115	101	117	146	107	46	20	55	23	1006
RET	0	0	6	6	0	0	0	50	0	40	30	20	152
CAL	0	0	9	0	10	0	30	25	12	16	30	11	143
Total	92	92	107	121	111	117	176	182	58	76	116	31	1279

Autoexamen de seno

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
SJG	180	210	200	146	205	155	228	224	209	REVISAR			
RET	0	0	0	2	0	0	0	0	0	REVISAR			
CAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	REVISAR			
Total	180	210	200	146	205	155	228	224	209	REVISAR			

Curso psicoprofiláctico

MUNICIPIO	MES	FECHA	SESION	NEPS	MAG	TOTAL ASISTENTES
SJG	OCT	6/10/2023	2	14	0	14
SJG	OCT	20/10/2023	2	17	0	17
SJG	NOVIEMBRE	10/11/2023	1	24	0	24
SJG	DICIEMBRE	1/12/2023	1	18	0	18
RETORNO	ABRIL	14/04/2023	1	5	0	5
RETORNO	MAYO	11/05/2023	2	4	0	4
RETORNO	AGOSTO	18/08/2023	4	3	0	3

RETORNO	SEPTIEMBRE	12/09/2023	5	4	0	4
RETORNO	OCTUBRE	24/10/2023	6	4	0	4
RETORNO	NOVIEMBRE	14/11/2023	7	3	0	3
RETORNO	DICIEMBRE	26/12/2023	8	3	0	3
CALAMAR	JULIO	20/07/2023	1	3	0	0
CALAMAR	AGOSTO	10/08/2023	2	3	0	0
CALAMAR	SEPTIEMBRE	14/09/2023	3	3	0	3
CALAMAR	OCTUBRE	26/10/2023	4	4	0	4
CALAMAR	NOVIEMBRE	9/11/2023	5	7	0	7

Se solicita hacer llegar los registros por parte de la administrativa de la sede de forma mensual y enviar al nivel central con copia a Calidad.

En cuanto al curso de maternidad y paternidad, indagar motivos de inasistencia de población de Magisterio (falta de demanda, horarios...).

5. PROGRAMACIÓN POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2023

Se realiza seguimiento a las actividades programadas para la vigencia en marco de la implementación de la política de participación social en salud.

Pendiente:

- No se logró realizar capacitación con el SENA en participación social en salud para los integrantes de la asociación de usuarios. Se establece inscribirlos en el curso virtual de la SDS de Bogotá.
- Crear formulario de sugerencias de acceso público para contacto directo con la asociación de usuarios. Se habilitará en el transcurso de febrero de 2024 para dejar la actividad ejecutada para el reporte de la vigencia.
- Publicación de información en salud por curso de vida. Solo se cargaron temas de primera infancia, pero no focalizados a los ciclos.
- Incentivo para integrantes de la asociación de usuarios. Se requiere entregar para iniciar reunión, las cuales se propone efectuarlas cada 2 meses.

6. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

No se recibió respuesta para reunión de asociación de usuarios en diciembre de 2023.

7. PROPOSICIONES Y VARIOS

- Se revisa y aprueban el plan de acción de política de participación social 2024 y los indicadores para el proceso de atención al usuario

8. COMPROMISOS

Se cierran los compromisos del año 2023 y los pendientes se reprograman para ejecutar a febrero y en el nuevo plan de acción de política de participación social en salud para el año 2024.

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 18 de 18

9. ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia
- 2) Plan de acción política de participación social en salud 2023
- 3) Plan de acción política de participación social en salud 2024