



ALIANZA DE USUARIOS NSI IPS

Alejandra, Alejandra, Anderson, Angie, Carmen, Edwin, Efrain, Mónica, Naren, Nera, Nicolas, Prof, Rosa, Señor, Señora, Yuber, +57 318 ...



Carmen elisa: PLAN DE ACCION ASOCIACION DE USUARIOS 2025.xlsx

paciente los que validan los mismos

12:40 p.m.

7/11/2024

Muy buen día, señores asociados, espero se encuentren muy bien, 8:31 a.m. ✓

La presente es con el fin de recordar y motivarlos para que entre Ustedes realicen una sesión interna y poderse ir consolidando como asociados que son de la Alianza de usuarios de Nueva Salud Integral IPS.

De acuerdo a uno de los compromisos del acta del anterior comité de usuarios, es el de realizar una sesión entre ustedes (y si consideran nos invitan) y socializar lo ocurrido con la reunión convocada por el señor Navis en la oficina de la Procuraduría Regional. 8:31 a.m. ✓

Existen tres usuarios de la Nueva EPS que también quieren participar de este espacio, pero quedamos atentos a sus comentarios y definición del día y la fecha en que se van a reunir, muchas gracias por su atención. 8:32 a.m. ✓

Feliz y bendecido día 🙏 8:32 a.m. ✓

NOTA: Ustedes cuentan con la presidenta de la asociación, que es la señora Eunice Hoyos, la cual es la líder de la presente asociación, por el cual es importante que ella cuente con la participación de todos. Editado 8:34 a.m. ✓



Alejandra Ortega bravo Asoc Usuarios

Buen día compañeros de asociación de usuarios, Quiero manifestar qué, debió a problemas de salud en mi estado de embarazo, me ha sido difícil participar en las actividades propias que nos unen en esta labor, no me saldré del grupo pero si me ausentaré por un tiempo porque he tenido que estar entre Bogotá y San José, me han hospitalizado y se acerca la etapa final del embarazo, entonces decir que voy a estar activa con ustedes sería una mentira.

Agradezco su comprensión y espero que cuando pueda retomar la labor con ustedes logremos grandes cosas desde nuestro equipo
Feliz día..

Editado 8:49 a.m.



Señor Raul Hurtado Alianza Usuarios

Buenos días. Si es importante que convoquen una reunión Directamente por la Asociación. Estaré atento a que los directivos convoquen. Gracias

9:04 a.m.





Carmen elisa: PLAN DE ACCION ASOCIACION DE USUARIOS 2025.xlsx

3:58

8:06 a.m.

24/12/2024

26/12/2024

Muy buenas tardes a todos los integrantes de la Asociación de usuarios de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS,
Respetuosamente nos dirigimos a Ustedes con la finalidad de informarles que el viernes 27 de diciembre/2024 se realizará el último comité de la Alianza de Usuarios de la IPS de la vigencia 2024, es muy importante contar con la participación de cada uno de Ustedes ya que Ustedes son los líderes y portavoces a todos los usuarios a los cuales NUEVA SALUD INTEGRAL IPS les presta el servicio.

Es importante que confirmen por este medio su asistencia de la presente sesión.

Hora: 7:00pm

Lugar: Café Veral

Dirección Transversal 22 No. 12b 09 Villa Angela

Objetivo: Última sesión ordinaria de Asociación de Usuarios vigencia 2024, en el ejercicio de sus funciones, para hacer valer los derechos como líderes dentro de la interacción social, comunitaria y ciudadana al servicio de la salud de nuestro Departamento del Guaviare.

Orden del día:

- Llamado a Quorum
- Informe trimestral de satisfacción al usuario
- Informe trimestral de PQRSF
- Definición programación nueva elección de Junta directiva Alianza de Usuarios de Nueva Salud Integral IPS
- Proposiciones y varios
- Cierre

Esperamos su puntualidad ya que es de gran importancia el tema a tratar por parte de la Gerente de NSI IPS.

Muchas gracias por su atención.

3:57 p.m. ✓



ALIANZA DE USUARIOS NSI IPS

Alejandra, Alejandra, Anderson, Angie, Carmen, Edwin, Efrain, Mónica, Naren, Nera, Nicolas, Prof, Rosa, Señor, Señora, Yuber, +57 318 ...



Carmen elisa: PLAN DE ACCION ASOCIACION DE USUARIOS 2025.xlsx

Buen día, muchas gracias por tu apoyo. 🙏 10:43 a.m. ✓✓



~ Laura Giraldo +57 318 5955944

Buen día, me encuentro viajando y por tal razón no puedo asistir. 10:49 a.m.

~ Laura Giraldo +57 318 5955944

Buen día, me encuentro viajando y por tal razón no puedo asistir.

Buen día, agradeciendo tu información, buen viaje 🙏 10:52 a.m. ✓✓



Efrain Sogdis

Yo voy gracias bendiciones y feliz NAVIDAD 11:07 a.m.



Efrain Sogdis



11:07 a.m.

Efrain Sogdis

Yo voy gracias bendiciones y feliz NAVIDAD

Buen día señor Efraín, gracias por su notificación de asistencia y apoyo 🙏 11:09 a.m. ✓✓



Efrain Sogdis

No veo a nadie en cafetería veral 6:47 p.m.



Estamos esperando a la señora Eunice, pero no asistió por lo cual no hay quorum

Editado 7:38 p.m. ✓✓

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 1 de 12

FECHA: 12/10/2024
HORA: 9:00am

N° ACTA: 002-2024
MODALIDAD: Presencial Virtual

TEMA: Sesión ordinaria de la Asociación de usuarios

MUNICIPIO: San José del Guaviare

LUGAR: Café Veral. Transversal 22 No. 12b 09 Villa Angela.

AGENDA:

- Llamado a Quorum
- Informe trimestral de satisfacción al usuario
- Informe mensual PQRSF
- Planeación estratégica y funciones de Asociación de Usuarios
- Intervención Dra Nera Liliana Ayerbe S. Gerente NSI IPS
- Proposiciones y varios
- Cierre

DESARROLLO:

1. VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se cuenta con la asistencia de:

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SOPORTE	
1	NERA LILIANA AYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENTE	
2	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE	
3	EUNICE HOYOS TANGARIFE	PRESIDENTA	AUSENTE	52162212
5	EDWIN GOMEZ PEÑA	ASOCIADO	PRESENTE	97611262
6	EFRAIN RINCON GUZMAN	ASOCIADO	PRESENTE	9779188
9	RAÚL HURTADO FORERO	ASOCIADO	PRESENTE	18221398
10	ALEJANDRA ORTEGA BRAVO	ASOCIADO	PRESENTE	1120576528
11	YUBER CORREA	ASOCIADO	VIRTUAL	

2. DESARROLLO:

Por solicitud de algunos integrantes en cuanto a la disponibilidad de tiempo de la presente sesión, se realiza el ajuste del orden del día en la priorización de la intervención de la Dra Nera L. Ayerbe S, Gerente de la IPS.

Iniciando contextualizando la situación actual que se está presentando con el señor Navis Florez Infante, ante la opinión pública el cual está tratando una serie de temas del sector salud, y uno de ellos es la contratación que tenemos con NUEVA EPS, la cual se debe de identificar con evidencias incumplimientos de los indicadores pactados de acuerdo a la contratación realizada entre las partes, convocando una reunión con las EPS y con entes reguladores del sector público para el día lunes 21 de octubre de 2024 a las 2:00pm en

	ACTA DE REUNIÓN	F-PE-CAL-001
		V1
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	Página 2 de 12

el despacho de la Procuraduría Regional, y como IPS nos permitimos informarle a los asociados nuestra preocupación, ya que como usuarios del sistema contributivo dejarían de recibir los servicios de la IPS y tendrían que pasar a recibirlos por parte de la ESE de I Nivel. Es ahí donde entran a actuar los líderes quienes están representando a los usuarios para velar porque se preste una buena atención, unos buenos servicios, entre otros.

La IPS está trabajando con todos sus colaboradores en habilidades blandas, entendiendo que la mayoría del personal es joven y hay que orientarlos y fortalecerlos en cada una de las áreas de atención al cliente, fortaleciendo cada una de las áreas, y la inversión que la IPS hace es en el mejoramiento del desempeño de la calidad su personal.

La postura de la IPS es que va a efectuar un proceso jurídico por temas ilegales, ya que el señor en cuestión debe de probar todo lo que está diciendo, queriendo mostrar una mala imagen ante la ciudadanía en general. Estamos comprometidos es en mejorar, pero necesitamos el apoyo de los usuarios, y esa es la invitación que se les tiene el día de hoy.

Intervención del señor Efraín Rincón, también mira con preocupación la situación que se está presentando ya que las ESEs de primer y segundo nivel no tienen la suficiente capacidad instalada para responder oportunamente a las necesidades de toda la población, y no somos ajenos a las necesidades que tiene la salud tanto departamental como nacional, pero debemos de hacer eco ante los organismos de las instituciones que si están tratando de prestar un buen servicio. Se sabe que no todo puede ser perfecto, y cuando se reportan fallas se ve que de una vez se interviene y se mejora la prestación del servicio.

Intervención de la señora Alejandra Ortega, expresa la situación actual de la atención en NUEVA SALUD INTEGRAL IPS la cual está prestando de forma oportuna, en cuanto a las atenciones con la especialidad de Ginecología ya que tengo siete meses de embarazo y no he tenido inconveniente.

Intervención del señor Raúl Hurtado, respaldo total a la IPS, y también informa expresa que hace falta canales de comunicación, propone crear un buzón de PQRSF y de encuestas con la accesibilidad del sistema de Qr para que la asociación de usuarios para que puedan verificar la información real en que los usuarios lo puedan expresar. De igual forma reconoce la mejoría en la entrega de medicamentos ha mejorado por parte de NUEVA EPS.

RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el mes de Septiembre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 4.9 Pts para alcanzar el nivel OPTIMO en “satisfacción global de los usuarios” y SI se cumplió la meta en “recomendaría su IPS a familiares y amigos”, quedando el servicio que presta la IPS a 3 puntos para alcanzar el nivel OPTIMO.

CONSOLIDADO SEPTIEMBRE/2024

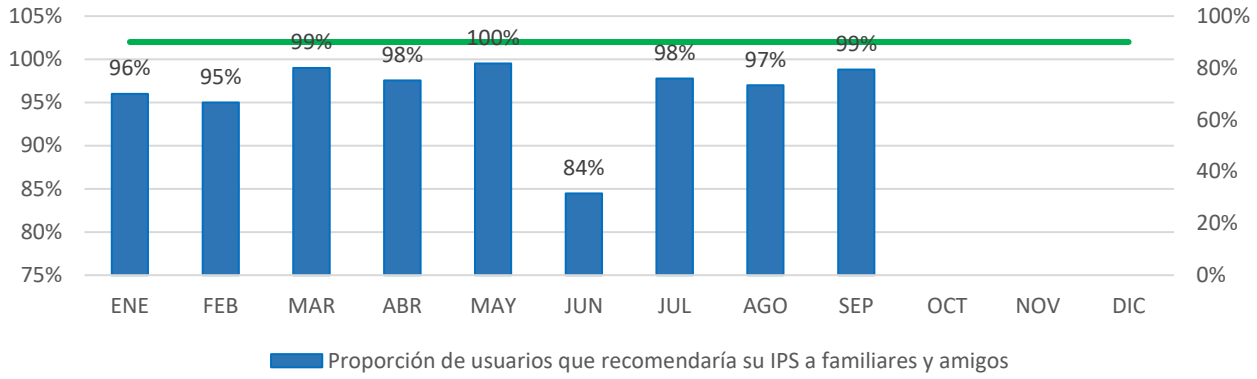
NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	406	427	95,1%	682	720	95%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	422	427	98,8%	706	720	98%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	215	427	50%	350	720	49%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	191	427	45%	332	720	46%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	17	427	4%	23	720	3%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	427	1%	9	720	1%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	427	0%	6	720	1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	350	427	82%	604	720	84%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	72	427	17%	102	720	14%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	427	1%	11	720	2%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	427	0%	3	720	0%

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	95%	98%	81%	96%	87%	95%
		META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%	97%	99%
		META	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

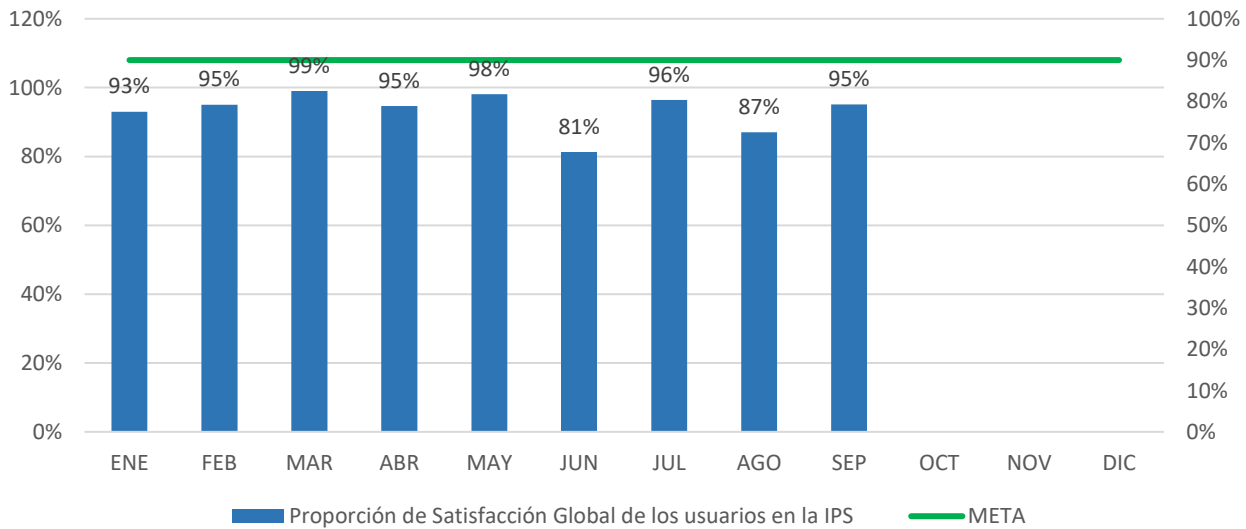
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298
Total / 365	105	174	137	449	205	206	223	70	427

Se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, aumentando un 17% mas del 100% programado.

INDICADOR: RECOMENDARÍAN A LA IPS
NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS
2024



INDICADOR: SATISFACCION GLOBAL DE USUARIOS
NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS
2024



RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – SEPTIEMBRE 2024

- **RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	119	120	99%	156	158	99%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	120	120	100%	158	158	100%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	89	120	74%	115	158	73%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	30	120	25%	41	158	26%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	120	1%	2	158	1%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	120	84%	129	158	82%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	19	120	16%	29	158	18%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	120	0%	0	158	0%
¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	120	120	100%	148	158	94%
¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	119	120	99%	147	158	93%
¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	1	120	1%	29	158	18%

• RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	278	298	93%	517	553	93%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	293	298	98%	539	553	97%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	122	298	41%	231	553	42%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	156	298	52%	286	553	52%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	16	298	5%	21	553	4%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	298	1%	9	553	2%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	298	0%	6	553	1%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	242	298	81%	468	553	85%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	298	17%	71	553	13%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	298	2%	11	553	2%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	298	0%	3	553	1%

Sugerencias encuestas mes SEPTIEMBRE 2024

¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?

Sin observaciones	196	65,8%
Agendamiento de citas-Tiempos de espera en sala	44	14,8%
Comportamiento de medicos	19	6,4%
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS	10	3,4%
Ampliar cobertura de especialistas	6	2,0%
Los usuarios no son claros en explicar la PQR	6	2,0%
Atención al usuario - Facturación	5	1,7%
Otros infraestructura aires acondicionados, vasos para agua	5	1,7%
Atención al usuario	3	1,0%
Felicitaciones	2	0,7%
Personal que toma muestras	1	0,3%
Ampliar cobertura de espacio	1	0,3%

Servicio	¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?	Sede
Terapia física	Paciente refiere que el médico venga todos los días, por qué hay días que se enferman y no hay medico	SEDE RETORNO
Terapia física	Más asistencia por parte de los médicos, por qué en el caso de las terapias hay mucha espera por qué la doctora de terapias solo viene tres veces a la semana, mi sugerencia es que venga todos los días	SEDE RETORNO
Terapia física	Un poquito más de empatía de una de las niñas que agenda	SEDE COMPLEMENTARIA
Medicina general	Mejorar la atención por parte del médico, no me tomo signos vitales, ni me pregunto donde me dolía	SEDE RETORNO
Medicina general	La atención del medico Aníbal Gallo, paciente refiere que el examen no le quiso leer los exámenes que debía volver a sacar cita, y le envió un poco de exámenes y que apenas se hiciera esos exámenes hay si le leía los otros, la manera como me atendido fue muy grosera, con un tono de voz como queriendo regañar.	SEDE RETORNO
Medicina general	Lo veo como confundido duda de lo que hace	SEDE RETORNO
Odontología	Me parece que la odontóloga fue muy brusca en el proceso de la limpieza en cuanto a la atención fue muy amable	SEDE RETORNO
Psiquiatría	Mejorar la atención del Psiquiatra	SEDE COMPLEMENTARIA
Toma de muestras de laboratorio clínico	La adecuación en sala de espera Mejor calidad humana para ayudar a las personas que no pueden diligenciar o dar mejor la información	SEDE LABORATORIO
Ecografías	El personal que transcribe la consulta del radiólogo Mariño	SEDE MEDICA CENTRO
Ecografías	Calidad y profesionalismo del medico camilo de ecografia, capacitación a las auxiliares de servicio al cliente	SEDE MEDICA CENTRO

Si considera que alguien en especial, un servicio o un área merece una felicitación, coméntela para compartir:	Sede
Todos se merecen las felicitaciones, facturadores, atención al cliente y la doctora Paula ,es muy amable y sabe hacer su trabajo	SEDE RETORNO
Auxiliares de atención al cliente	SEDE RETORNO
Doctor William Sánchez	SEDE COMPLEMENTARIA
Personal de toma de muestras (2), Lindy Mafla	SEDE LABORATORIO
Servicio de facturación, Doc. Higiene oral, Servicio al cliente	SEDE MEDICA CENTRO
Fisio Dra Viky Sanchez (2) y Paula Operador	SEDE COMPLEMENTARIA

PQRS – SEPTIEMBRE 2024

FECHA DE	MES	CANAL DE	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO	CLASIFICACION
6/09/2024	SEPT	Correspond	SAN JOSE	247-2024	FIDUPREVISORA	11318545	6/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
04/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	248-2024	ARL SURA	52045947	12/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
04/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	249-2024	NUEVA EPS	1120574515	12/09/2024	WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
05/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	250-2024	NUEVA EPS	12105279	13/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
05/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	251-2024	NUEVA EPS	31008043	13/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
09/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	252-2024	NUEVA EPS	1030569876	13/09/2024	CORREO ELECTRONICO	RESUELTA	QUEJA
07/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	253-2024	PRIMER NIVEL	23423241	13/09/2024	TELEFÓNICA /CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
07/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	254-2024	NUEVA EPS	17341511	13/09/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
09/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	255-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
07/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	256-2024	NUEVA EPS	11023868339	13/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
7/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	257-2024	FIDUPREVISORA	37706599	11/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
06/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	258-2024	NUEVA EPS	1120565350	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
06/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	259-2024	NUEVA EPS	1120565350	13/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
06/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	260-2024	NUEVA EPS	41214401	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
10/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	261-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
10/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	262-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
10/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	263-2024	NUEVA EPS	42548028	13/09/2024	TELEFÓNICA /WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
12/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	264-2024	PRIMER NIVEL	36379872	NO RESPONDE TELF	NO APLICA	NO APLICA	QUEJA
13/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	265-2024	NUEVA EPS	1012353208	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
13/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	266-2024	FIDUPREVISORA	39729123	18/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
13/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	267-2024	NUEVA EPS	1120562391	18/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
16/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	268-2024	PRIMER NIVEL	63343827	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
17/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	269-2024	NUEVA EPS	35898759	21/09/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	SUGERENCIA
18/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	271-2024	NUEVA EPS	1115915651	25/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
18/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	272-2024	NUEVA EPS	1120573204	NO APLICA	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
19/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	273-2024	NUEVA EPS	41225608	NO APLICA	WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
20/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	274-2024	NUEVA EPS	1120573770	27/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
21/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	275-2024	FIDUPREVISORA	10124741	7/09/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA	QUEJA
21/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	276-2024	FIDUPREVISORA	41212857	7/09/2024	TELEFÓNICA	RESUELTA	QUEJA
20/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	277-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
22/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	278-2024	NUEVA EPS	41211484	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
23/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	279-2024	NUEVA EPS	1120560622	27/09/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
23/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	280-2024	NUEVA EPS	41226123	27/09/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
25/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	281-2024	NUEVA EPS	35890517	8/10/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
24/09/2024	SEPT	Página web	SAN JOSE	282-2024	NUEVA EPS	1006787861	26/09/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA
28/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	283-2024	NUEVA EPS	39751925	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
27/09/2024	SEPT	Buzón	SAN JOSE	284-2024	NUEVA EPS	19498971	4/10/2024	TELEFÓNICA/WHATSAPP	RESUELTA	QUEJA

MOTIVO DE PQRSF	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	#
Demora en la sala de espera para facturación	FACTURACIÓN	2
Demora en la sala de espera para facturación	REHABILITACION	6
Demora en la sala de espera para facturación	LABORATORIO	1
Demora en la sala de espera para facturación	LABORATORIO	1
Impuntualidad en la atención de la cita	ANONIMO	1
Oportunidad lejana para citas	COMPLEMENTARIA	1
Impuntualidad en la atención de la cita	PSICOLOGIA / MEDICINA GENERAL GINECOLOGÍA	3
Impuntualidad en la atención de la cita	MEDICINA GENERAL-SEDE LA ESPERANZA	2
Felicitaciones	LABORATORIO / CALAMAR COMPLEMENTARIA	6
Demora o entrega incompleta de medicamentos	FARMACIA	4
Direccionamiento o información inadecuada	ASIGNACION DE CITAS FACTURACIÓN / FISIOTERAPIA	3
Direccionamiento o información inadecuada	LABORATORIO	1
Sugerencia	ANONIMO	1
Inconformidad por conducta atención al usuario Direccionamiento o información inadecuada	LABORATORIO	2
Sugerencia	ANONIMO	1

3. SOLICITUDES:

- Colocar en los TV de cada sede todo lo referente al tema de Alianza de usuarios, una cartelera al lado del buzón de sugerencias.
- Tener en cuenta que lo que se proyecta en la Tv de cada sede, La letra es muy pequeña, no se logra escuchar bien.
- Ampliar la información en cuanto al servicio de albergue que ofrece la NUEVA EPS para sus usuarios en otras ciudades para que todos puedan acceder a éste servicio oportunamente.
- Alianza de usuarios, hacer presencia en las salas de espera de las sedes de NSI IPS para realizar la presentación de la Asociación y que los usuarios puedan identificarse con la organización.
- Enviar el portafolio de servicios de la IPS.
- Solicita carné de identificación a los miembros de la Alianza de usuarios.
- Tener en cuenta en la dotación de la IPS para la población en situaciones especiales, la altura de las camillas ya que son muy altas, al igual que la incomodidad cuando se recibe el servicio de odontología.
- Pendiente fecha de reunión una vez se realice la reunión de la sesión del hospital.

4. Planeación estratégica y funciones de Asociación de Usuarios

Nueva Salud Integral IPS presta servicios de salud de primer y segundo nivel de complejidad con enfoque preventivo, dirigidos al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y sus familias, garantizando la seguridad del paciente y la atención humanizada.



Misión

Ser reconocida a nivel departamental como un aliado que propende por la atención integral de los usuarios y sus familias para la promoción y el mantenimiento de su salud, a través de un enfoque preventivo y humanizado, en marco del cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas y del mejoramiento continuo de sus procesos.

Visión

3

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- ▶ Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

36

FUNCIONES

- ▶ 1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- ▶ 2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- ▶ 3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
- ▶ 4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.

36



- ▶ 5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
- ▶ 6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- ▶ 7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- ▶ 8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.

36



- ▶ 9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- ▶ 10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- ▶ 11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
- ▶ 12. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

12



- ▶ 13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.
- ▶ 14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

Es importante que se pueda fortalecer la Alianza de Asociación de Usuarios, para que todos los beneficiarios de la EPS puedan identificarlos y poderse apoyar en ellos.

Se agradece a los asociados presentes por su asistencia puntual y por su activa participación, sus iniciativas y sus propuestas las cuales se trabajarán en conjunto con cada uno de ustedes para hacerlas realidad.

Se da por terminada la presente sesión a las 11:00am.

LISTA DE ASISTENCIA

Identificación	Estudiante	Fecha ingreso	Fecha salida	Duración	Usuario externo
C.C. 63321333	SANCHEZ COMBA JACQUELINE	12/10/2024 9:01:05 a.m.	12/10/2024 10:53:02 a.m.	1h 51m 57s	No
	yuber correa	12/10/2024 9:45:43 a.m.	12/10/2024 10:32:11 a.m.	46m 28s	Sí
	yuber correa	12/10/2024 10:34:22 a.m.	12/10/2024 10:36:55 a.m.	2m 33s	Sí

LISTADO DE ASISTENCIA

RECURSO HUMANO

A-RH/LF-025
Versión 1
Página 1 de 1

Fecha: 12 oct 24 Hora: 9:20 am

Tema: Comité Asociados Oscaros

Responsable (s): Peña Adriana Ayala S. - Jacqueline Sanchez

N	Tipo ID	Numero Identificación	Nombres y Apellidos	CampoInstitución*	Celular	Firma
1	CC	1720576528	Alexander Ortega Bravo	Asociados Oscaros	310913036	
2	CC	9779188	FERRAN RIVERA GUZMAN	Servicio	31214835	
3	CC	NADA	Wendy Yajaira Segal	Cooper	310296637	
4	CC	18221391	PAUL WERNER FORERO		315302440	
5	CC	97611262	Edwin Gomez Peña		318642510	
6	C.C	63.321333	Jacqueline Sanchez	coord calidad	3112181633	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

*Si está vinculado a NUEVA SALUD IPS registre el campo de lo contrario anote la institución a entidad que representa