



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.



3



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.

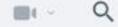
Muchas gracias por su atención.

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. ✓✓

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

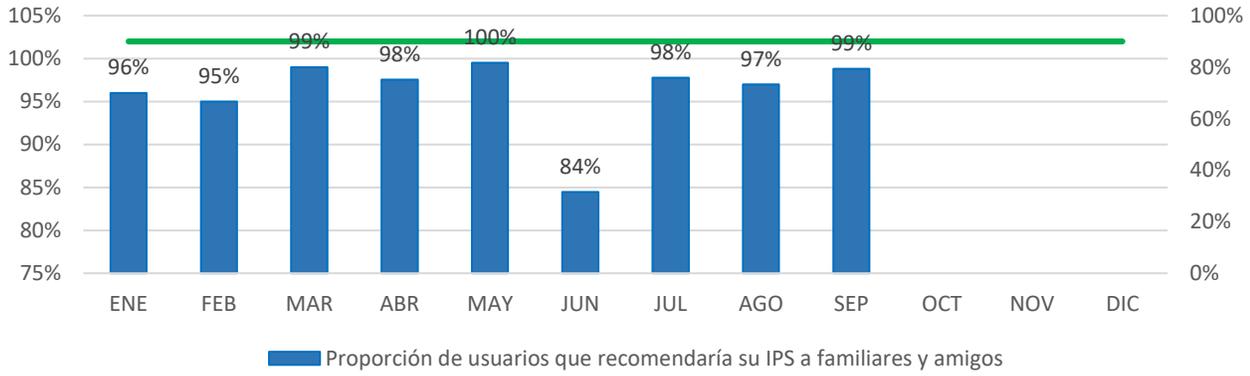
| NOMBRE DEL INDICADOR | ÓPTIMO | META | ACEPTABLE | CRÍTICO | NUM | DEN | SEP | NUM | DEN | TRIMESTRE 3 2024 |
|--|--------|------|-----------|---------|-----|-----|-------|-----|-----|------------------|
| Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS | 100% | 90% | 90-99% | <90% | 406 | 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% |

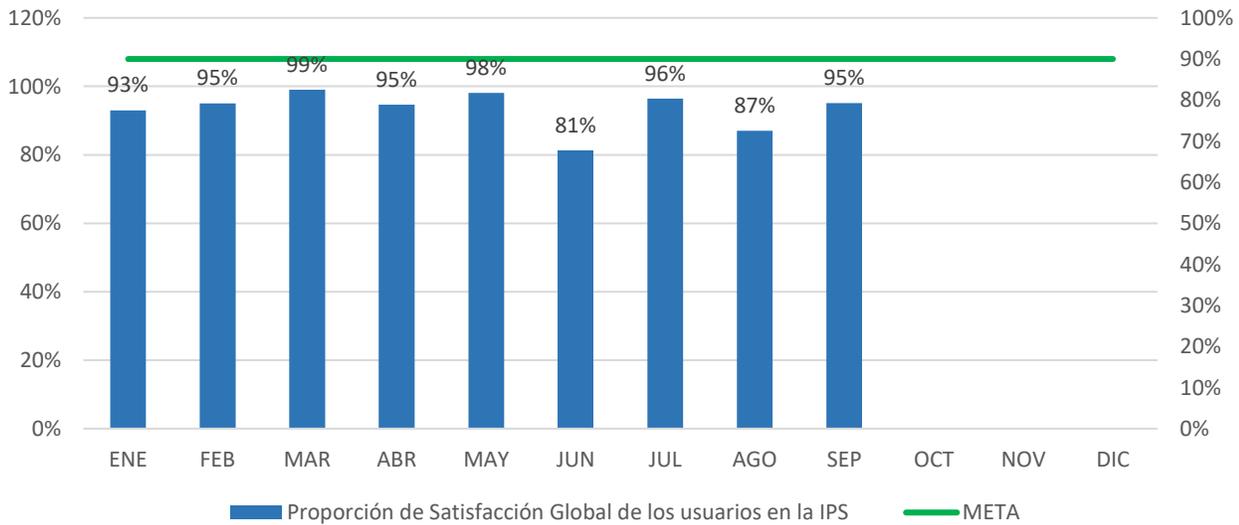
| TIPO DE ENCUESTA | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGOS | SEPT |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Encuesta de especialidades | 56 | 5 | 0 | 102 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 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 | Servitavid | 31214835 | |
| 3 | CC | NADA | Wendy Yajaira Segal | Cooper | 310296637 | |
| 4 | CC | 18221391 | PAUL WILSON FORERO | | 315302440 | |
| 5 | CC | 97.611262 | Edwin Gomez Peña | | 318642510 | |
| 6 | C.C | 63.321333 | Jacqueline Sanchez | coord calidad | 311281633 | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |

*Se está vinculando a NUEVA SALUD IPS mediante el campo, de lo contrario anotar la institución a entidad que represente