

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 1 de 8

**FECHA:** 27/12/2024  
**HORA:** 7:00pm

**N° ACTA:** 004-2024  
**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	VIRTUAL
2	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORD. DE CALIDAD	PRESENTE
3	EUNICE HOYOS TANGARIFE	PRESIDENTA	AUSENTE
4	ANGIE ROJAS	ASOCIADO	PRESENTE
5	EDWIN GOMEZ PEÑA	ASOCIADO	AUSENTE
6	EFRAIN RINCON GUZMAN	ASOCIADO	PRESENTE
7	LAURA VICTORIA GIRALDO ROJAS	ASOCIADO	AUSENTE
9	RAÚL HURTADO FORERO	ASOCIADO	AUSENTE
10	ALEJANDRA ORTEGA BRAVO	ASOCIADO	AUSENTE
11	YUBER CORREA	ASOCIADO	AUSENTE

Se deja constancia que no hubo quorum, sin embargo se realiza una socialización de como vamos con la satisfacción de nuestros usuarios y de igualmente se entrega un incentivo que fueron la entrega de anchetas a los presentes.

### 2. DESARROLLO:

#### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el mes de diciembre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 1.8 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 0.9 puntos para alcanzar el nivel OPTIMO.

#### CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2024

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	OCT	NUM	DEN	NOV	NUM	DEN	DIC	NUM	DEN	TRIMESTRE 4 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	506	526	96,2%	568	586	96,9%	224	228	98,2%	1298	1340	97%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	473	526	89,9%	596	599	99,5%	226	228	99,1%	1295	1353	96%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	320	526	61%	369	586	63%	163	228	71%	852	1340	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	186	526	35%	199	586	34%	61	228	27%	446	1340	33%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	12	526	2%	16	586	3%	4	228	2%	32	1340	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	526	1%	1	586	0%	0	228	0%	4	1340	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	31	526	6%	1	586	0%	0	228	0%	32	1340	2%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	365	526	69%	522	599	87%	190	228	83%	1077	1353	80%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	149	526	28%	74	599	12%	36	228	16%	259	1353	19%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	30	526	6%	2	599	0%	1	228	0%	33	1353	2%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	17	526	3%	1	599	0%	1	228	0%	19	1353	1%

#### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – CUARTO TRIMESTRE 2024

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NU	DEN	OCT	NUM	DEN	NOV	NUM	DEN	DIC	NUM	DEN	TRIMESTRE 4 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	32	35	91%	163	175	93%	73	75	97%	268	285	94%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	34	35	97%	173	175	99%	75	75	100%	282	285	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	25	35	71%	107	175	61%	39	75	52%	171	285	60%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	7	35	20%	56	175	32%	34	75	45%	97	285	34%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	35	3%	11	175	6%	2	75	3%	14	285	5%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	35	0%	0	175	0%	0	75	0%	0	285	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	35	6%	1	175	1%	0	75	0%	3	285	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	28	35	80%	124	175	71%	40	75	53%	192	285	67%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6	35	17%	49	175	28%	35	75	47%	90	285	32%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	35	3%	1	175	1%	0	75	0%	2	285	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	35	0%	1	175	1%	0	75	0%	1	285	0%
SI	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	34	35	97%	174	175	99%	74	75	99%	282	285	99%
SI	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	33	35	94%	174	175	99%	75	75	100%	282	285	99%
SI	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	33	35	94%	174	175	99%	74	75	99%	281	285	99%

### • RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

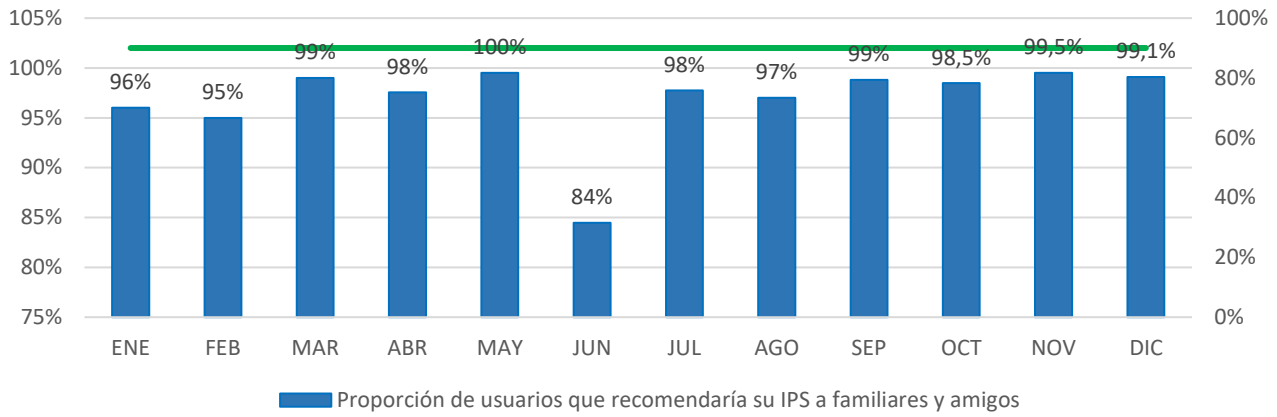
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	OCT	NUM	DEN	NOV	NUM	DEN	DIC
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	423	440	96%	405	411	99%	151	153	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	433	440	98%	410	411	100%	151	153	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	250	440	57%	262	411	64%	124	153	81%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	173	440	39%	143	411	35%	27	153	18%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	440	3%	5	411	1%	2	153	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	440	1%	1	411	0%	0	153	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	440	1%	0	411	0%	0	153	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	311	440	71%	391	411	95%	150	153	98%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	122	440	28%	19	411	5%	1	153	1%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	440	1%	1	411	0%	1	153	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	440	0%	0	411	0%	1	153	1%

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	93%	95%	99%	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	96%	87%	95%	96,2%	96,9%	98,2%
<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	99%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%	97%	99%	98,5%	99,5%	99,1%
<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

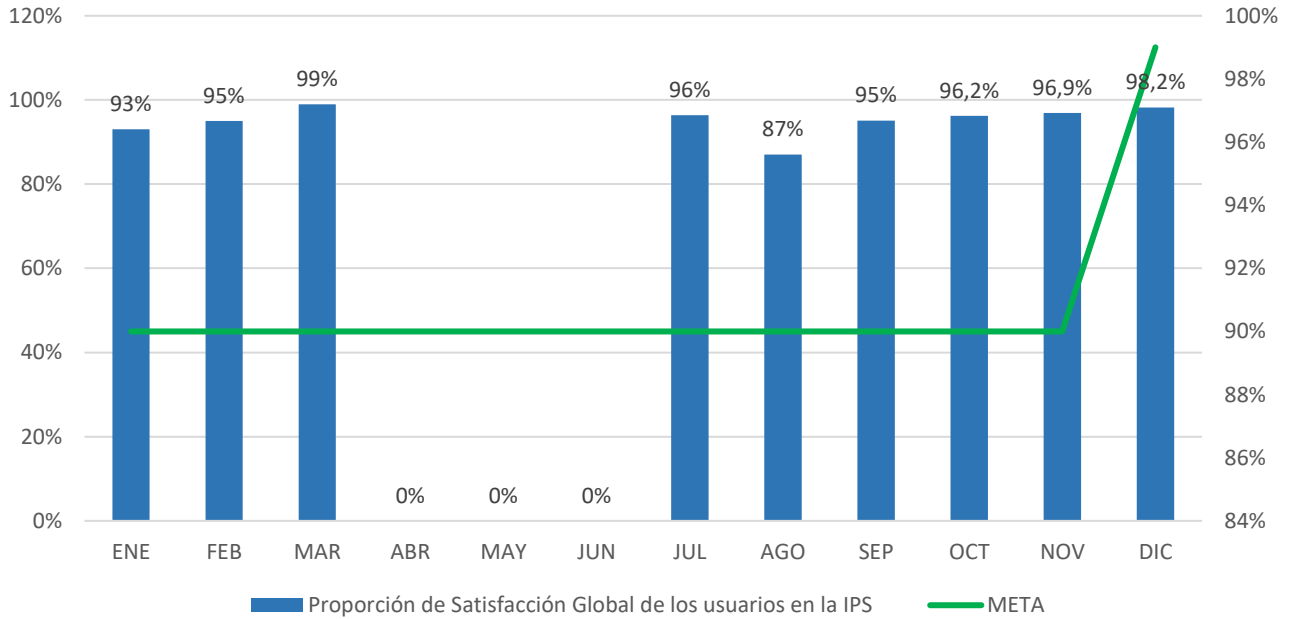
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9	51	13	1	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120	35	175	75	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298	440	411	153	
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>223</b>	<b>70</b>	<b>427</b>	<b>440</b>	<b>599</b>	<b>229</b>	<b>62,7</b>

NO se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, disminuyendo un 37.3% 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**



### Sugerencias encuestas mes DICIEMBRE 2024

#### ¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS? - 153

Sin observaciones	133	86.9%
Profesional mas seguidos, terapias, odontología, vacunación, medicina	10	6.5%
Mejor atención sede Centro	2	1.3%
Mejorar atención en farmacia (4 Calamar, 1 Retorno)	5	3%
Mejora atención del médico (Retorno)	1	0.6%
Que ofrezcan tintos	2	1.3%

### PQRS – OCTUBRE 2024

FECHA DE	MES	CANAL	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RES	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
01/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	285-2024	NUEVA EPS	51818500	8/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
02/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	286-2024	NUEVA EPS	40370166	8/10/2024	WHATSAPP	RESUELTA
02/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	287-2024	NUEVA EPS	1057464209	22/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
03/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	288-2024	NUEVA EPS	35898759	8/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
08/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	289-2024	MAGISTERIO	35603688	20/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
08/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	290-2024	NUEVA EPS	1007294470	20/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
08/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	291-2024	MAGISTERIO	1053773727	20/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
11/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	292-2024	NUEVA EPS	1121879210	20/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	NO APLICA
12/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	293-2024	NUEVA EPS	40327354	26/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
17/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	294-2024	NUEVA EPS	39784032	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
15/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	295-2024	NUEVA EPS	1124242636	26/10/2024	RESPUESTA PERSONAL	RESUELTA
15/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	296-2024	NUEVA EPS	1088350602	26/10/2024	RESPUESTA PERSONAL	RESUELTA
19/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	297-2024	PRIMER NIVEL	1029640835	26/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
20/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	298-2024	NUEVA EPS	1121870121	26/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
16/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	299-2024	NUEVA EPS	1121892389	28/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
16/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	300-2024	NUEVA EPS	17342949	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
16/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	301-2024	NUEVA EPS	1120576637	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
18/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	302-2024	NUEVA EPS	1121926170	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
18/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	303-2024	MAGISTERIO	41242016	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
22/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	304-2024	NUEVA EPS	4970888	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
22/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	305-2024	NUEVA EPS	1121892389	28/10/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
21/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	306-2024	MAGISTERIO	73021543	28/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
22/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	307-2024	NUEVA EPS	79343173	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
22/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	308-2024	NUEVA EPS	16712472	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
22/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	309-2024	NUEVA EPS	42028263	FELICITACION	FELICITACION	FELICITACION
23/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	310-2024	MAGISTERIO	1121845296	28/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
24/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	311-2024	NUEVA EPS	97611910	30/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
28/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	312-2024	MAGISTERIO	73021543	28/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
28/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	313-2024	NUEVA EPS	1052400689	1/11/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
29/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	314-2024	NUEVA EPS	41243232	5/11/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
30/10/2024	OCT	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	315-2024	MAGISTERIO	18235177	5/11/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA
29/10/2024	OCT	Web NEPS	SAN JOSE DEL GUAVIARE	316-2021	NUEVA EPS	41213803	29/10/2024	VIA TELEFÓNICA	RESUELTA

32 PQRSF:

9 FELICITACIONES

Magisterio 6  
Subsidiado 1  
NEPS 25



### PQRS – NOVIEMBRE 2024

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
06/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	316-2024	ANONIMO	ANONIMO	14/11/2024	OFICIO CARTELERA DE LA SEDE LABORATORIO	NO APLICA
06/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	317-2024	NUEVA EPS	41211919	11/11/2024	VIA WHATSAPP, CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
07/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	318-2024	MAGISTERIO	1122238131	12/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
18/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	319-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	OFICIO CARTELERA DE LA SEDE MEDICA	NO APLICA
13/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	320-2024	NUEVA EPS	1006700944	22/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
12/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	321-2024	NUEVA EPS	1120579762	22/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
20/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	322-2024	NUEVA EPS	41213691	28/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
20/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	323-2024	NUEVA EPS	1007404208	28/11/2024	OFICIO ENVIADO A LA DIRECCIÓN REGISTRADA	RESUELTA
21/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	324-2024	NUEVA EPS	52421669	23/11/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
21/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	325-2024	NUEVA EPS	18222192	23/11/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
26/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	326-2024	NUEVA EPS	1030618596	4/12/2024	TELEFONICA/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	327-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	3/12/2024	CARTELERA DE LA SEDE	NO APLICA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	328-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	3/12/2024	CARTELERA DE LA SEDE	NO APLICA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	329-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	3/12/2024	CARTELERA DE LA SEDE	NO APLICA
29/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	331-2024	NUEVA EPS	1120582154	4/12/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
29/11/2024	NOV	Buzón	CALAMAR	332-2024	NUEVA EPS	1120353777	4/12/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
29/11/2024	NOV	Buzón	CALAMAR	333-2024	NUEVA EPS	1122678277	4/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	EN TRAMITE NUEVA EPS
30/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	334-2024	NUEVA EPS	1051184509	4/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA

**18 PQRSF:** **1 FELICITACIONES**  
**Magisterio** 1  
**Anónimo** 2  
**NEPS** 14

### PQRS – DICIEMBRE 2024

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
3/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	336-2024	NUEVA EPS	41214401	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
3/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	337-2024	NUEVA EPS	41241819	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
3/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	338-2024	NUEVA EPS	41214401	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
5/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	339-2024	FOMAG	1119888391	12/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
2/12/2024	DIC	Buzón	CALAMAR	340-2024	FOMAG	1133934345	18/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
2/12/2024	DIC	Buzón	CALAMAR	341-2024	FOMAG	1013606416	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
7/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	342-2024	NUEVA EPS	9779188	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
11/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	343-2024	FOMAG	31497851	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
11/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	344-2024	FOMAG	31497851	23/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
13/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	345-2024	NUEVA EPS	41213898	FELICITACION	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO/PAG WEB	NO APLICA
14/12/2024	DIC	Buzón	RETORNO	346-2024	NUEVA EPS	1122239397	23/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
14/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	347-2024	NUEVA EPS	1013608969	18/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
16/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	348-2024	NUEVA EPS	1120564189	23/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
16/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	349-2024	NUEVA EPS	1018464595	23/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	PENDIENTE
17/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	350-2024	NUEVA EPS	41589929	23/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
18/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	351-2024	NUEVA EPS	41241565	26/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
19/12/2024	DIC	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	352-2024	NUEVA EPS	1120381392	26/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA

**17 PQRSF:** **7 FELICITACIONES**  
**Magisterio** 5  
**NEPS** 5

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.

Nueva Salud		LISTADO DE ASISTENCIA		A-RHIU-F-025		
RECURSO HUMANO				Versión 1		
				Página 1 de 1		
Fecha: 27/10/2024		Hora: 7:00 PM				
Tema: Asamblea Alianza de usuarios						
Responsable (s):						
N	Tipo ID	Numero Identificacion	Nombres y Apellidos	Cargo/Institucion*	Celular	Firma
1	CC	63.321.333	Jarqueline Sanchez	coord calidad	311218463	[Firma]
2	CC	51917947	Angelina Rojas Navas	Representante	3182883201	[Firma]
3	CC	9779188	Esteban Rincón Buzman	Disapacidad	3112177835	[Firma]
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						