

**FECHA:** 01/11/2024

**N° ACTA:** 010

**HORA:** 10:00am

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
3. Análisis pre test correcta identificación de usuarios.
4. Informe de PQRSF
5. Encuestas de satisfacción
6. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	VIRTUAL
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	VIRTUAL
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	AUSENTE
5	NAREN DARIANA ESTRADA OCAMPO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	VIRTUAL

## 2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	AGO	SEP	OCT
<b>RESULTADO</b>				90	87%	95,1%	96%
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? Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL		61	406	506
<b>RESULTADO</b>				90	94%	98,8%	98%
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?; Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL		66	422	518
<b>RESULTADO</b>				15	6	4	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 Número total de PQRSF durante el mes	MENSUAL		185	137	140
<b>RESULTADO</b>				90	67%	62%	65%
	Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos Numero total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras	MENSUAL		2567	2440	1722
					3854	3939	2633

FUENTE: Reporte del mes de Octubre/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

## 4. INFORME DE PQRSF OCTUBRE DE 2024

FECHA DE	MESES	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

Se radicaron 32 PQRSF en el mes de octubre de 2024 Vs 37 del mes de septiembre/24, reflejando una disminución del 13%.

MOTIVO DE PQRSF	COMENTARIOS CLIENTE	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	TRABAJADOR RELACIONADO CON LA QUEJA O FELICITACION
Demora en la sala de espera para facturación (2)	Cómo es posible que se demora 1 hora para recibir un pendiente, las chicas que toman las muestras, son hablando y no hacen su trabajo (Laboratorio). Complementaria demora con Dr William Sanchez (Psicólogo)	Laboratorio y complementaria	Toma de muestras  Dr William Sánchez
Demora o entrega incompleta de medicamentos (1)	NEPS	Medicamentos NEPS	NEPS
Direccionamiento o información inadecuada (1)	Mala atención con aprendiz SENA – Sede Médica		APRENDIZ SENA-PENDIENTE SEGUIMIENTO
Felicitación (9)	Dr Aníbal Gallo, Yulissa Galvis, las señoritas módulos 1 2 y 3 de la sede de laboratorio, colaboradoras de facturación de la sede de Laboratorio y Yusarlai Mena, Derly Plazas, Paola Foliaco, Diana Perea de la sede la Esperanza, para la sede de Calamar y farmacia de la sede de Calamar.		
Impuntualidad en la atención de la cita (7)	Duración en sala de espera entre 1 y 2 horas, médica, complementaria, Whatsapp		Radiología, Carlos Huaman
Intervenciones inadecuadas o incompletas (1)	No le quisieron tomar los exámenes, porque llegó un día antes de la programación de la cita. Paciente crónico.		
Otras (6)	Toma de muestras: uñas muy largas, Llegó tarde el usuario (4) y no entrega de medicamento para usuario de FOMAG		
Registro de inasistencia (cancelaron cita) (2)	Cancelan las citas y no informan al usuario y tampoco las reprograman		
Sugerencia (3)	Demora para que el Psicólogo atienda, Conflictos entre funcionarias de la IPS (2)	Yuserlay Mena y Hasbleidy Morales	

Se retroalimentaron las PQRSF que afectan a cada servicio en la reunión mensual del personal de atención al usuario.

### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el mes de Octubre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 3.8 en diferencia al mes anterior (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 1.5 Pts en diferencia al mes anterior (3 puntos) para alcanzar el nivel OPTIMO.

### CONSOLIDADO OCTUBRE/2024

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	OCT
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	506	526	96,2%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	518	526	98,5%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	303	526	58%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	203	526	39%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	12	526	2%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	526	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	526	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	384	526	73%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	134	526	25%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6	526	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	526	0%

### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – OCTUBRE 2024

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	OCT
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	32	35	91%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	34	35	97%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	25	35	71%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	7	35	20%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	35	3%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	35	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	35	6%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	28	35	80%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6	35	17%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	35	3%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	35	0%
SI	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	34	35	97%
SI	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	33	35	94%
SI	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	33	35	94%

### • RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

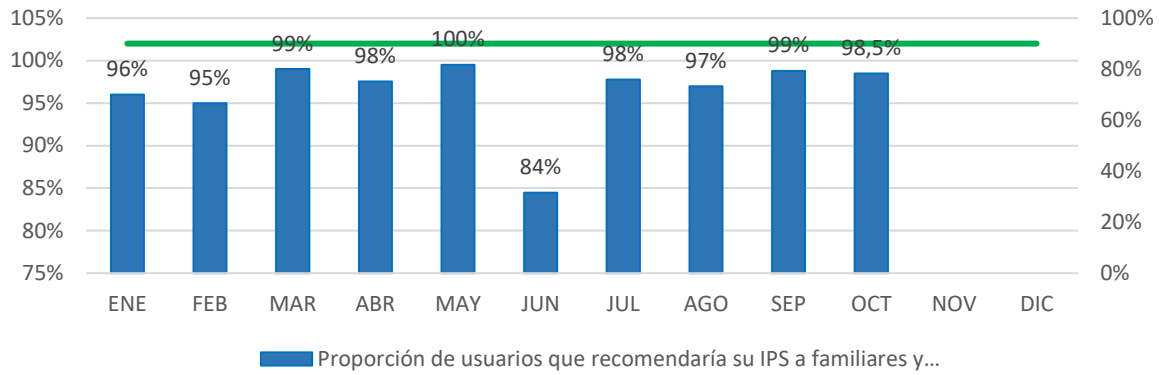
CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	OCT
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	423	440	96%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	433	440	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	250	440	57%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	173	440	39%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	440	3%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	440	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	440	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	311	440	71%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	122	440	28%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	440	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	440	0%

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
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%	96,2%
		<b>META</b>	90%	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%	98,5%
		<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%

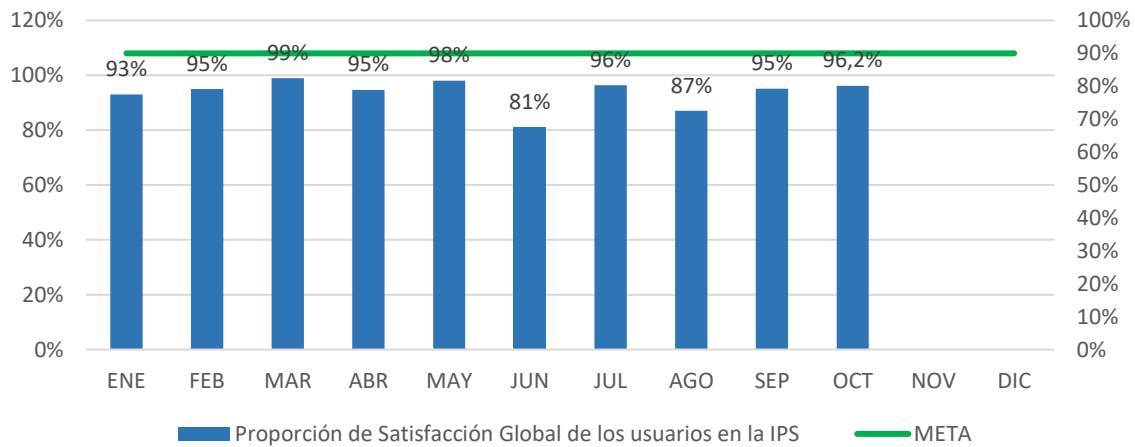
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9	51
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120	35
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298	440
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>223</b>	<b>70</b>	<b>427</b>	<b>526</b>

Se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, aumentando un 44,1% 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**



	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 7 de 11

### Sugerencias encuestas mes OCTUBRE 2024

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

	<b>Total 440</b>	
Sin observaciones	322	73%
Agendamiento de citas	25	5.6%
Tiempos de espera en la sala	22	5%
Atención al usuario, Niñas de ventanilla groseras y mala actitud (6 Esperanza, 4 complementaria, 3 medica, 1 farmacia SJ)	14	3.2%
Asistencia de médicos todos los días (2 Med Gral y 2 Dr William, 4 fisioterapias, 1 ocupacional)	9	2%
NO RESPONDE (Med Gral, Gineco, Odontol, HO)	9	2%
Mas humanización en algunos profesionales ya que no se fijan en el dolor o enfermedad de los pacientes si no solo escriben y ni contacto visual dan.	7	1.6%
Demora en solicitud de citas via whatsapp	6	1.4%
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS	5	1.1%
Dos pacientes para la misma hora con el mismo médico	3	0.7%
Demora en la sala para citas prioritarias	2	0.5%
Mejorar el servicio de salud	2	0.5%
Cancelan citas sin avisar y no las reprograman	1	0.2%
Ampliar cobertura de especialistas	1	0.2%
Error en registro de nombre	1	0.2%
Atención mas rápida para usuarios que solo van por información me dijeron que tenían prioridad los resultados y entregaron más de 50 personas por delante mio y si no me quejo no me atienden por que los que van con la ficha de información no es prioridad según las de atención al cliente	1	0.2%
Apoyo para las citas de los usuarios que vienen de campo	1	0.2%
Implementar el mismo método del laboratorio al entregar fichas para atender, un usuario de FOMAG y un usuario de nueva EPS	1	0.2%
Ampliar cobertura de espacio, equipos obsoletos (Odontología)	1	0.2%
Felicitaciones a todas las sedes	50	11.4%

**PQRS – OCTUBRE 2024**

MOTIVO DE PQRSF	COMENTARIOS CLIENTE	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	TRABAJADOR RELACIONADO CON LA QUEJA O FELICITACION
Demora en la sala de espera para facturación (2)	Deben esperar 1 hora, mientras las chicas están hablando y no atienden, atención humanizada	LABORATORIO COMPLEMENTARIA	GENERAL Se socializó en reunión de atención al usuario
Demora o entrega incompleta de medicamentos (2)	No entregan completos los medicamentos y tardan hasta 20 días para la entrega	FARMACIA LA ESPERANZA	GENERAL Se identificó en la auditoria reciente de FOMAG, hay PM responsabilizando a FOMAG por la falta de pago oportuno y completo
Direccionamiento o información inadecuada (1)	El trato no es digno y no dan la información completa ni oportuna.	SEDE MÉDICA	KAREN FULA - APRENDIZ SENA
Felicitación (9)		Retorno Sede Médica Laboratorio Laboratorio  Esperanza Prog citas Calamar Farmacia Calamar Farmacia Calamar	Dr Anibal Gallo Srta Yulisa Sede Módulos 1, 2 y 3 (2) Yuserlai, Derly plazas, Paola Foliaco Diana Perea Brenda A todos Daniel Abril
Impuntualidad en la atención de la cita (11)	Usuario llegó tarde (3)	Sede Médica (radiología/ecografía) (2) Psicología Complementaria (Rehab) La Esperanza General Atención al usuario	Carlos Huaman (2) Whatsapp y teléfono
Inconformidad por conducta atención al usuario	Mejor trato al usuario y concentración en sus funciones	Laboratorio	Yuserlay Mena
Incumplimiento a los protocolos de salud y bioseguridad (2)	Uñas muy largas, una sola persona facturando y una sola persona tomando muestras	Laboratorio	Módulo
Intervenciones inadecuadas o incompletas (3)	Espera larga para pasar a cita Incomodidad en la atención en odontología, no tienen herramientas de trabajo suficiente Laboratorio uñas demasiado largas	Sede Médica Odontología Laboratorio	
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	Confusión en la asignación de la cita ya que eran tres ecografías y le asignaron 2, total al final se atendieron las 3 ecografías	Sede Medica	



### **DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO - OCTUBRE**

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.

<b>COMPLEMENTARIA</b>	23
<b>LA ESPERANZA</b>	23
<b>MEDICA</b>	0
<b>LABORATORIO</b>	25
<b>CALAMAR</b>	66
<b>RETORNO</b>	31

### **Programa de Humanización:**

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico – Solo se cuenta con la política de humanización y se está construyendo la propuesta del plan de acción.

## **5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

- **Se Efectuó el comité de la asociación de usuarios** el sábado 5 de octubre/2024, teniendo asistencia de cuatro (4) asociados.
- En la Pag Web se continúa promoviendo la participación de la comunidad en la asociación de usuarios.
- Se vuelve a enviar al grupo la Alianza de usuarios una presentación como socialización nuevamente de la normatividad correspondiente.
- Se organiza la participación de algunos representantes de la Alianza de usuarios en la Procuraduría regional del Guaviare a la citación del señor Navis, pero solo asistió un solo asociado el señor Raúl Hurtado F.
- Se carnetiza a los usuarios activos de la Alianza.

## **6. PROPOSICIONES Y VARIOS**

No se presentan proposiciones y varios.

## **7. COMPROMISOS**

- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10. Coordinadora de Talento Humano y Coordinadora Administrativa. **Avance:** Se realizó capacitación el 24 de septiembre/24 y está pendiente el instructivo del procedimiento, sin embargo se cuenta con las diapositivas de la ruta las cuales se han enviado por segunda vez a todos los coordinadores y la Coord Admva está atenta a aclarar cualquier duda. **Sin avance**
- Recordar a los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (pre test, pos test, acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
  - Farmacia no registra inducciones desde junio 2024

- Medicina familiar no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - Medicina general no registra inducciones desde julio 2024
  - Nutrición no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - PMD no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - Procesos administrativos no registra inducciones desde mayo 2024
  - Procedimientos menores no registra inducciones desde junio 2024
  - Psicología no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - PYD Riesgos específicos registra inducción en agosto pero sin pre test y pos test.
  - Materno perinatal si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Laboratorio si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Odontología si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Rehabilitación si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Seguridad del paciente si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Calidad si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Salud pública, en su mayoría si presenta capacitaciones con pos test
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

**8. ANEXOS:**

Lista de asistencia

Identificación	Estudiante	Fecha ingreso	Fecha salida	Duración	Usuario externo
C.C. 63321333	SANCHEZ COMBA JACQUELINE	1/11/2024 8:08:07 a.m.	1/11/2024 9:50:49 a.m.	1h 42m 42s	No
	James Gutiérrez	1/11/2024 8:11:24 a.m.	1/11/2024 9:11:54 a.m.	1h 30s	Sí
	Viky Sánchez	1/11/2024 8:35:28 a.m.	1/11/2024 9:50:49 a.m.	1h 15m 21s	Sí
	James Gutiérrez	1/11/2024 9:12:15 a.m.	1/11/2024 9:50:48 a.m.	38m 33s	Sí

Nueva Salud

**LISTADO DE ASISTENCIA**

RECURSO HUMANO

Fecha: 20/07/2024 Hora: 8:00 AM

Aprobado: Versión: 1 Página: 1 de 1

N	Evento	Micro Identificación	Nombre y Apellidos	Categorización*	Celular	Firma
1	CC	63.521.521	Arguello Sanchez Concha	Coord. Calidad	311.218.1123	[Firma]
2	CC	1004856905	Nora Doraño Estrada	Log. Adm.	322.399.6674	[Firma]
3	CC	1105582232	Poliquin Gonzalez Prieta	Asesora	3153.835.119	[Firma]
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

\*Si esta actividad es NUEVA SALUD por favor indicar el código.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 1 de 15

**FECHA:** 17/06/2024  
**HORA:** 9:00am

**N° ACTA:** 005  
**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión extraordinaria 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. Tema único análisis caso del comportamiento Dr Luis Gerardo Espinosa Rodriguez.

**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	PRESENCIAL
6	DIANA BLANCO	COORDINADORA LABORATORIO	VIRTUAL
7	JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGIA	
8	JUAN FELIPE GUZMAN	COORDINADOR MEDICO	
9	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	
10	JUAN SAENZ	JURIDICO	INVITADO-VIRTUAL

**DESARROLLO:**

Análisis caso del comportamiento Dr Luis Gerardo Espinosa Rodríguez.

Se procede a verificar el quorum, existiendo el mismo para dar continuidad al presente comité.

- PQRSF usuaria

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 2 de 15

- Pantallazo de WhatsApp por parte de la usuaria.
- Comunicado al señor Gerardo Espinosa por parte de la Coordinación de Talento Humano.
- Respuesta del señor Gerardo Espinosa.

Etapa investigativa:

Juridico: hay una responsabilidad por parte del profesional, y nosotros como IPS se debe instaurar ante los entes de control.

Se deja el resultado de la investigación y el resultado del mismo.

El comité de Etica debe informar a la Dirección de la empresa, ya que tiene el derecho de tomar decisiones, y cuando se trata la vinculación en la prestación del servicio de nuestros usuarios, ya que es nuestra prioridad.

Se solicita por parte del Dr Saenz que sea llamado al señor Gerardo Espinosa, pero se justifica la experiencia en cuanto a situaciones de lo sucedido, reiterando el Jurídico que se debe profundizar mas el caso sucedido con el implicado, bajo la responsabilidad que se tiene como empresa.

Es importante identificar que a través de los interrogatorios se puede ampliar lo sucedido, recomendando como oficina jurídica es necesario realizar la indagación correspondiente, solicitando que desde la oficina jurídica se realizara la investigación correspondiente, reprogramando la indagatoria para el día de hoy a las 2:00pm, en este mismo lugar.

La Dra Nera solicita a Talento humano y calidad que esos procesos deben de agilizarse lo mas pronto posible, y no dejar que el tiempo pase, de igual forma se hace necesario investigar ante el ente regulador de Fisioterapia cual es el procedimiento para la radicación de estos documentos – COLFI y ASCOFI.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 3 de 15

1. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis trimestral, Indicadores de calidad de la atención en salud.
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. Proposiciones y varios

## **2. INDICADORES**

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MCI	ENE	FEB	MAR	ABR
				RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
<b>RESULTADO</b>				<b>95</b>	<b>111</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>111</b>
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	12566	14453
		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			3077	3099	4221	4877
<b>RESULTADO</b>				<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
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	2436
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL		1446	1441	972	1019
<b>RESULTADO</b>				<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>11</b>
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	442
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			35	26	19	42
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
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	815
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			138	112	141	163
<b>RESULTADO</b>				<b>15</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>
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	962
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			82	70	93	112
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
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	49
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			34	28	36	11
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>*****</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
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	625
		Número total de Ecografías realizadas			0	10	19	233
<b>RESULTADO</b>				<b>90</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>
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	234	425
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449
<b>RESULTADO</b>				<b>90</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>
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	234	438
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449
<b>RESULTADO</b>				<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
	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	96
		Número total de PQRSF durante el mes			24	21	32	23

FUENTE: Reporte del mes de ABRIL/2024 - Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### RESULTADOS DE INDICADORES MONITOREADOS ABRIL - 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!



	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 6 de 15

## 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**

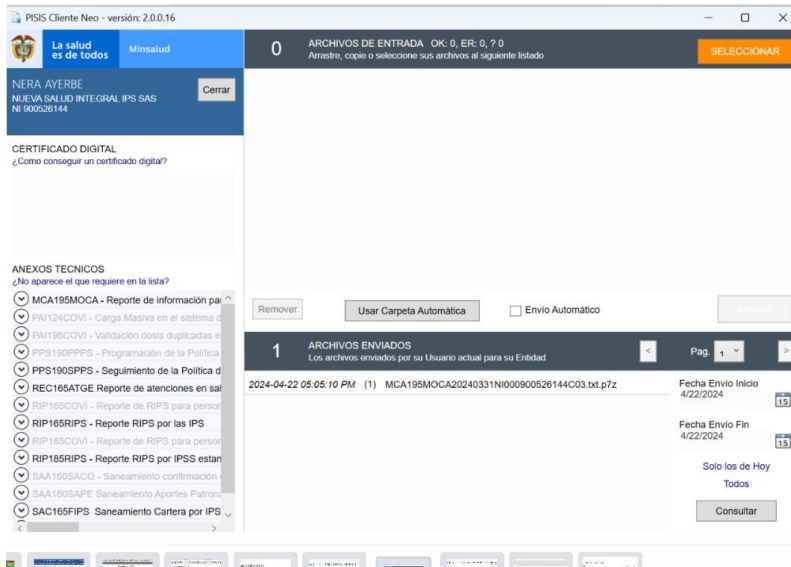
El archivo pasa a ser entregado al Aplicativo Misional para completar su procesamiento.

- 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  
 1515992065F518880015D748F82B717  
 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 PQR SF	ME S	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	1120872173	5/03/2024	RESUELTA
14/02/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	48-2024	UT SERVISALUC	18235177	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	1033682869	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	37398276	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	1120568998	19/03/2024	RESUELTA
02/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	55-2024	NUEVA EPS	1120568998	22/03/2024	RESUELTA
04/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	56-2024	SD	52825394	22/03/2024	RESUELTA
05/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	57-2024	NUEVA EPS	1120578285	22/03/2024	RESUELTA
05/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	58-2024	NUEVA EPS	1121933408	18/03/2024	NO APLICA
07/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	59-2024	UT SERVISALUC	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	1122728270	NO APLICA	NO APLICA
15/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	67-2024	UT SERVISALUC	1030544427	22/03/2024	NO APLICA
16/03/2024	MAR	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	68-2024	NUEVA EPS	1120581989	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	1008811490	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 SERVISALUC	1076323110	4/04/2024	RESUELTA

### PQRSF por municipio MARZO 2024

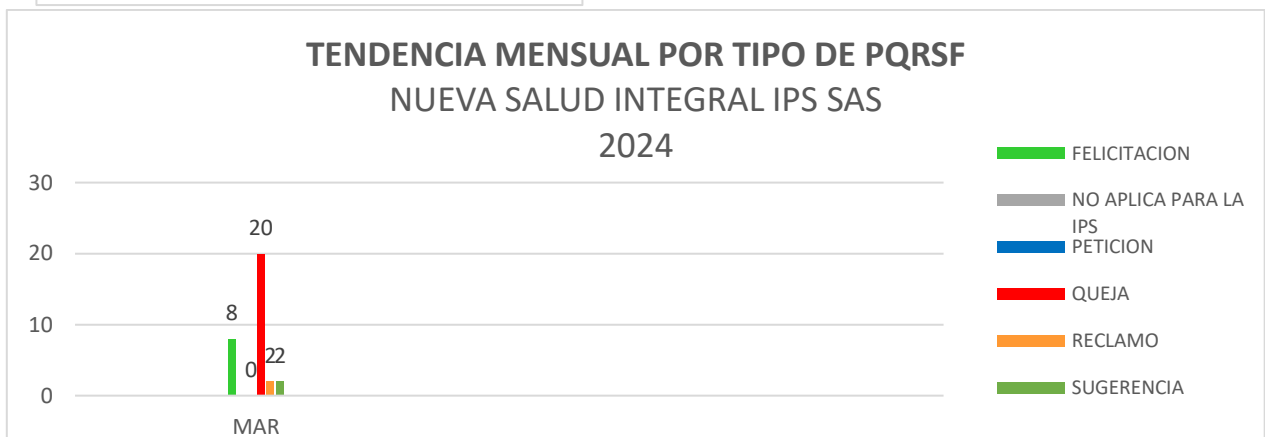
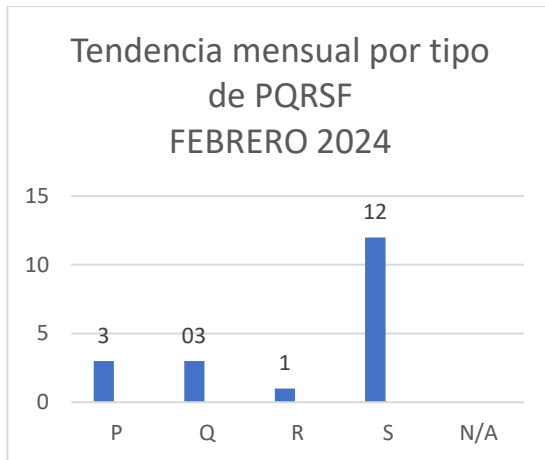
MUNICIPIO	F	P	Q	R	S	N/A	MARZO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	2		19	2			23
RETORNO	3				1		4
CALAMAR	3		1		1		5
<b>Total General</b>							<b>32</b>

### 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
<b>Total general</b>	<b>32</b>

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										
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>416</b>

### 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

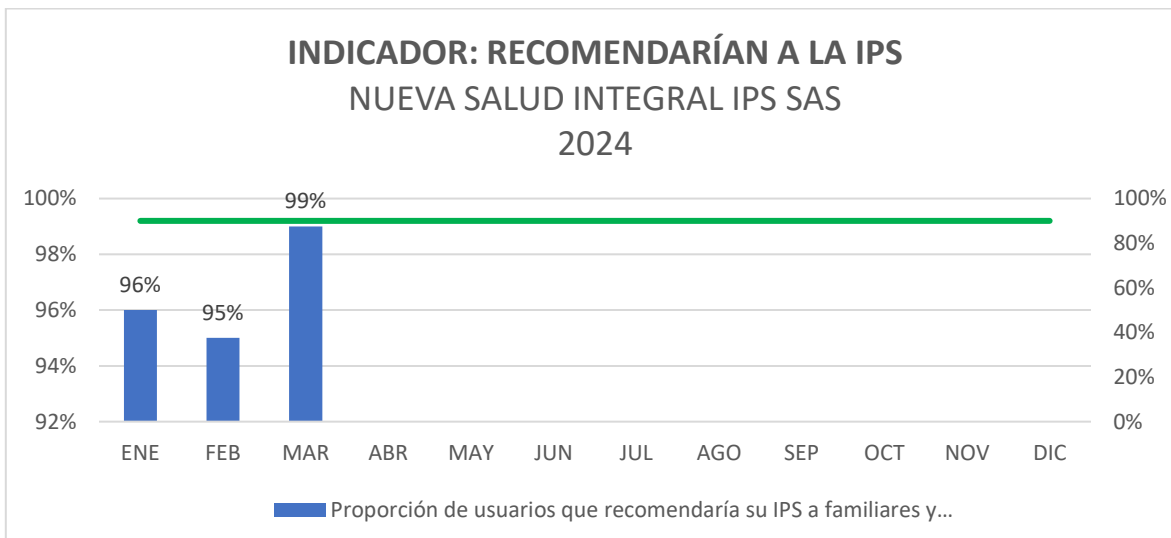
De 279 encuestas de servicio al cliente (WhatsApp),

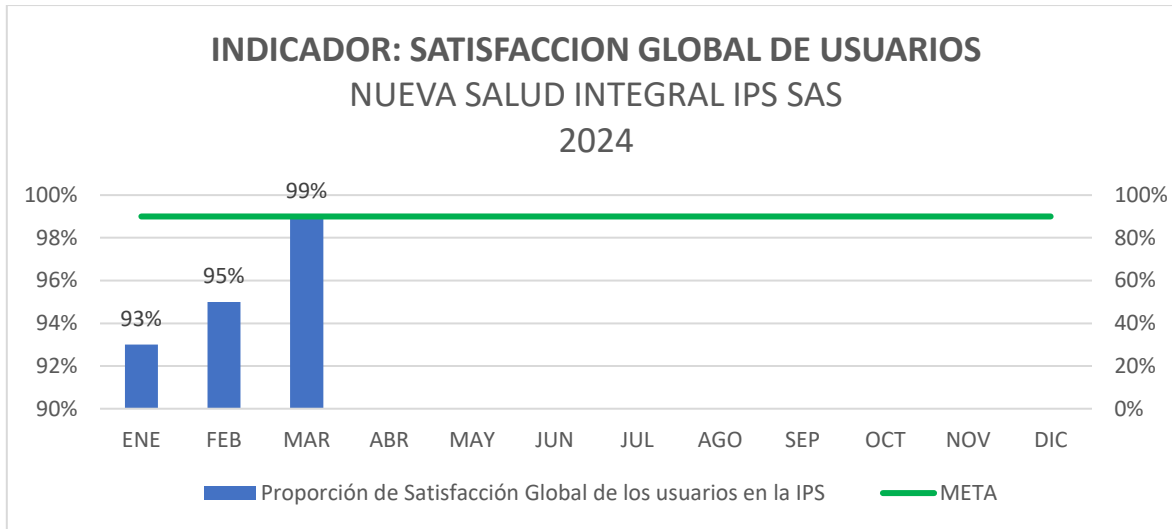
- 18 felicitaciones a auxiliares
- 33 felicitaciones
- 14 Excelente servicio
- 122 No responde
- 92 Varias

**RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN**  
MARZO 2024

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	TRIMESTRE 1 2024		ENE			FEB			MAR			TRIMESTRE 1 2024
							NUM	DEN	NUM	DEN	NUM	DEN	NUM	DEN	NUM	DEN		
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	MUV 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	MUV 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%
	<b>META</b>	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%
	<b>META</b>	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%



	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 14 de 15

## 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.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 15 de 15

**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

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 1 de 10

**FECHA:** 23/09/2024  
**HORA:** 10:00am

**N° ACTA:** 009  
**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética  
**MUNICIPIO:** San José del Guaviare  
**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
3. Análisis pre test correcta identificación de usuarios.
4. Informe de PQRSF
5. Encuestas de satisfacción
6. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENTE
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENTE
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	AUSENTE
5	NAREN DARIANA	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	PRESENTE

**2. INDICADORES**



# ACTA DE REUNIÓN

F-PE-CAL-001

V1

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

Página 2 de 10

INDICADOR	FORMULA	DEFINICION	MET	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGI
	Número total de Ecografías realizadas			0	10	19	233	460	557	750	880
	<b>RESULTADO</b>			90	93%	95%	99%	95%	98%	81%	87%
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	234	425	201	167	271	61
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206	296	70
	<b>RESULTADO</b>			90	96%	95%	99%	98%	100%	84%	93%
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	234	438	204	174	274	66
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206	296	70
	<b>RESULTADO</b>			15	10	5	9	4	8	6	7
Tiempo de respuesta a PQRSF	Sumatoria de la diferencia de días hábiles (LUN-VE) entre la fecha de radicación de la PQRSF y la fecha definitiva de respuesta		MENSUAL	237	107	302	96	279	128	162	185
	Número total de PQRSF durante el mes			24	21	32	23	35	22	23	31
	<b>RESULTADO</b>			90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	54%	36%	50%
Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos		MENSUAL					722	1777	1661	2567
	Numero total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras							1338	4988	3311	3854
	<b>RESULTADO</b>										

FUENTE: Reporte del mes de AGOSTO/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Se hace necesario realizar el análisis del motivo por el cual hay rangos que se bajo los puntos, se debe enviar estos casos a la Dra Diana Blanco para verificar las diferencias (demoras en atención, en envío de muestras, entre otros)

### 4. INFORME DE PQRSF JULIO DE 2024

FECHA DE	MES	CANA	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMEN	FECHA DE RE	ESTADO	CLASIFICACI
02/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	205-202	NUEVA EPS	1122239712	30/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	206-202	NUEVA EPS	1120578895	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	207-202	NUEVA EPS	2677323	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	208-202	NUEVA EPS	41243475	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	209-202	NUEVA EPS	1120571798	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	210-202	NUEVA EPS	35898759	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
03/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	211-202	NUEVA EPS	40216784	12/08/2024	RESUELTA	QUEJA
04/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	212-202	NUEVA EPS	1120575567	12/08/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
02/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	213-202	NUEVA EPS	1006841000	16/08/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
11/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	214-202	NUEVA EPS	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
09/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	215-202	NUEVA EPS	1120582543	20/08/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
06/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	216-202	NUEVA EPS	1120580062	16/08/2024	RESUELTA	QUEJA
13/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	217-202	NUEVA EPS	31008043	18/08/2024	RESUELTA	QUEJA
09/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	218-202	NUEVA EPS	1127587734	20/08/2024	RESUELTA	QUEJA
09/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	219-202	NUEVA EPS	41240931	30/08/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
13/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	220-202	NUEVA EPS	41210845	17/08/2024	RESUELTA	QUEJA
13/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	221-202	NUEVA EPS	41242518	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
14/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	222-202	NUEVA EPS	1120579762	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
14/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	223-202	NUEVA EPS	1120579762	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
16/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	224-202	NUEVA EPS	1120581452	25/08/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
17/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	225-202	ANONIMO	ANONIMO	OPORTUNIDAD DE ATENCION EN CALIA	ANONIMO	ANONIMO
17/08/2024	AGTO	Página v.e	SAN JOSE DEL GUAIVARE	226-202	NUEVA EPS	1033684426	30/08/2024	NO APLICA	QUEJA
17/08/2024	AGTO	Página v.e	SAN JOSE DEL GUAIVARE	227-202	NUEVA EPS	1033684426	30/08/2024	NO APLICA	QUEJA
17/08/2024	AGTO	Página v.e	SAN JOSE DEL GUAIVARE	228-202	NUEVA EPS	1122237725	30/08/2024	NO APLICA	QUEJA
22/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	229-202	NUEVA EPS	1120569158	23/08/2024	NO APLICA	QUEJA
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	230-202	NUEVA EPS	1121827875	26/08/2024	RESUELTA	QUEJA
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	231-202	NUEVA EPS	1121827875	30/9/2024	RESUELTA	QUEJA
24/08/2024	AGTO	Buzón	EL RETORNO	232-202	NUEVA EPS	1122238900	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
25/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	233-202	NUEVA EPS	21039687	30/9/2024	RESUELTA	QUEJA
27/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	234-202	FIDUPREVISORA	1077433534	10/9/2024	RESUELTA	SUGERENCIA
28/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	235-202	NUEVA EPS	1120583406	30/9/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
28/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	236-202	NUEVA EPS	41241352	30/9/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
31/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	237-202	NUEVA EPS	1007327256	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
30/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	238-202	FIDUPREVISORA	41241247	30/9/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
31/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	239-202	NUEVA EPS	40439485	30/9/2024	RESUELTA	QUEJA
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	240-202	NUEVA EPS	1029800063	4/09/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
30/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	241-202	NUEVA EPS	39767773	30/9/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
31/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	242-202	NUEVA EPS	1120576549	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
31/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	243-202	NUEVA EPS	1120582238	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	244-202	NUEVA EPS	1120579069	NO APLICA	NO APLICA	FELICITACION
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	245-202	NUEVA EPS	12746111	30/9/2024	RESUELTA	INCONFORMIDAD
23/08/2024	AGTO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAIVARE	246-202	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 3 de 10

Se radicaron 44 PQRSF en el mes de agosto de 2024 Vs 35 del mes de julio/24, reflejando un aumento del 25,71%.

Promedio de respuesta de 5 días Vrs 4 días. Continuamos con la constante de tiempos de respuesta en días, a pesar que nos limitamos en los días de espera de respuesta a las investigaciones.

Ningún PQRSF pendiente por respuesta.

ENTIDAD	JULIO	AGOSTO
NUEVA EPS	26	38
ANONIMO	1	2
MAGISTERIO	8	4
<b>Total General</b>	<b>35</b>	<b>44</b>

- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR = 9 REPORTADOS

ENTIDAD	AGOSTO
NUEVA EPS	7
NUEVA SALUD INTEGRAL IPS	2
TOTAL	9

**Comentado [C1]:** Atraso atención en sala de espera - GINECOLOGÍA

#### PQRSF por municipio AGOSTO 2024

MUNICIPIO	F	P	Q	SD	Inconform	Sugerenc	AGOSTO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	7		20	1	7	3	<b>38</b>
CALAMAR			2		1		<b>3</b>
RETORNO	1				2		<b>3</b>
<b>Total General</b>	<b>8</b>		<b>22</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>44</b>

#### Consolidado de motivos PQRSF 2024

Motivo PQRSF	JULIO	AGOSTO
Cambio de cita sin solicitar autorización del usuario		1
Felicitación	1	8
Demora en la entrega de resultados		1
Demora en la sala de espera para facturación	2	3
Duración insuficiente de la atención en salud		1
Equipos, elementos o dotación ausente/inadecuada	1	
Horarios de atención no convenientes	1	
Direccionamiento o información inadecuada	1	2
Inconformidad en la confiabilidad del dato		1
Inconformidad por conducta atención al usuario	5	
Errores de facturación (cobros de multas, cuotas, copagos)	1	1
Impuntualidad en la atención de la cita	6	12
Instalaciones inadecuadas	1	1

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 4 de 10

Intervenciones inadecuadas o incompletas	5	1
Tiempos de respuesta	0	1
Quejas personal administrativo	4	4
Otra - SD	2	1
Quejas personal administrativo	0	1
Desacuerdo con la conducta o tratamiento prescrito	1	
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	1	
Oportunidad lejana para citas	3	
Incumplimiento de horarios de atención al paciente		3
<b>Total general</b>	<b>35</b>	<b>44</b>

- Se analizan las primeras 3 de mayor repetición:
  - Impuntualidad en la atención de la cita:
    - 4 Oscar Lamprea – Ortopedista
    - 6 Lina Gonzalez - Ginecología
    - 1 William Sanchez – Psicólogo
    - 1 Yessika Lorena Rodriguez Murcia - General

Se solicita a la Auxiliar Administrativa que esté permanentemente los sábados en los tiempos de las agendas, en los inconvenientes con los médicos y/o asistenciales, administrativas, contingencias, entre otros. Que la Admva que le corresponda los sábados, cuando haya jornadas, se encargue del apoyo de las dos sedes.

Una felicitación para:

- Federman Bonilla                      Compromiso y amor a los pacientes
- Laura Alexandra Sanchez          Gestión
- William Sánchez                      Valoración y compromiso
- Sede Retorno                            Kelly Garzón, Yaki Sandoval, Mildrey Casas al profesional de psicología Yenifer restrepo, auxiliar de laboratorio Dayana Laiton y por supuesto a la aseo Norelly Bonilla.
- Yadira Orjuela y Señora de Servicios generales    Buena atención
- Laura Sánchez y Yuliana Butrago    Agilidad en su trabajo
- Laura Yuliana                            Agilidad en procesos de citas y buena atención
- Laura y Yuliana                         Agiles, buena atención

Sede que recibió más quejas y reclamos:

- Sede Complementaria    11 bajó a 9.
- Sede Médica                8 subió a 15.
- Sede Esperanza            7 subió a 10.
- Sede Retorno                3 se mantuvo en 3
- Sede Laboratorio        3 se mantuvo en 3.
- Sede Calamar                2 se mantuvo en 2.

Sede que recibió más felicitaciones:

- Sede Complementaria    5.
- Sede Médica                1

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 5 de 10

- Sede Esperanza 1
- Sede Retorno 1

### 5. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION – AGOSTO 2024

TIPO DE ENCUESTA	2024								% DEL MES
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	
<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>19,2</b>

#### Sugerencias encuestas mes AGOSTO 2024

##### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION 1er TRIMESTRE 2024

"Y:\INFORMES MENSUALES\COORDINACION DE CALIDAD\INFORMES\ENCUESTAS\2024\RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION 1er TRIMESTRE 2024.pdf"

##### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION 2do TRIMESTRE 2024

"Y:\INFORMES MENSUALES\COORDINACION DE CALIDAD\INFORMES\ENCUESTAS\2024\RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION 2do TRIMESTRE 2024.pdf"

#### CONSOLIDAR AL PRIMER SEMESTRE

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

Sin observaciones		32
Agendamiento de citas		18
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS		3
Mas ventilación con fluido eléctrico y sin fluido eléctrico		7
Más amabilidad para atender la gente		12
Ampliar cobertura de especialistas		8
La puntualidad en la atención de las citas		54

#### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – AGOSTO 2024

- **RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 6 de 10

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTAB	CRÍTICO	NUM	DEN	AGO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	10	10	100%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	10	10	100%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	7	10	70%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	10	30%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	7	10	70%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	10	30%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%
¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	0	10	0%

• **RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN**

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	AGO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	51	60	85%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	56	60	93%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	31	60	52%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	20	60	33%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	60	7%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	60	2%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	4	60	7%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	52	60	87%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	4	60	7%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	60	3%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	60	3%

**Resultados de la encuesta de satisfacción de PAD: Es necesario identificar cuales son hospicaya, y ambulatorio.**

**6. 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. **Verificar tabla de indicadores**

Jornada de vacunación 17 de Agosto/2024, San José y Retorno.



	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 7 de 10

**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	AGOSTO
SJG	256
RETORNO	98
CALAMAR	56
<b>Total</b>	<b>440</b>

**Programa de Humanización:**

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico

**7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

- **Se programará el comité de la asociación de usuarios** para el sábado 5 de octubre/2024 - Pendiente el cambio de los estatutos.
- En la Pag Web se está promoviendo la participación de la comunidad en la asociación de usuarios.
- El 17 de septiembre de 2024 se les envió al grupo la Alianza de usuarios una presentación como socialización nuevamente de la normatividad, como se detalla a continuación:



**ASOCIACION DE USUARIOS** 17/09/2024

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

**NORMATIVIDAD**

NORMA	REFERENCIA	ESFUERZO
Decreto 1787 de 1994	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4º del Decreto 2786 de 1994.	Ministerio de salud y protección social
Decreto 788 de 2016	Por medio del cual se reglamenta el decreto unico reglamentario del sector salud y protección social.	Ministerio de salud y protección social
Resolución 0265 de 2017	Por la cual se adopta la política de participación social en salud.	Ministerio de salud y protección social
Circular externa 058 de 2016	POR LA CUAL SE HACEN APLICABLES EL BARRACONES Y MODIFICACIONES A LA CIRCULAR 047 DE 2007	Superintendencia nacional de salud
Resolución 226 de 2020	Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de derechos de los Entidades Promotoras de Salud – EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidio.	Ministerio de salud y protección social

### FORMAS DE PARTICIPACION EN SALUD



### 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.

### CONSTITUCIÓN

- Se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

### REPRESENTANTES

- Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
- Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
- Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
- Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
- Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

### 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.
- 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.

### FUNCIONES

- 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.
- 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.

## 8. PROPOSICIONES Y VARIOS

## 9. COMPROMISOS

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 9 de 10

- 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 Coordinadora Administrativa Naren Estrada está trabajando en la generación de cursos por asignaturas. Solicitando una nueva capacitación para definir cierres puntuales de los usuarios que lo diligencien en su totalidad, obteniendo su certificación. **Se realizará la capacitación para el 24 de septiembre/24**
- Recordar a los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (pre test, pos test, acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

#### 10.ANEXOS:



**ACTA DE REUNIÓN**

F-PE-CAL-001

V1

**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Página 10 de 10

Nueva Salud		LISTADO DE ASISTENCIA		A-RHJ-F-025		
		RECURSO HUMANO		Versión 1		
				Página 1 de 1		
Fecha: 23 sept 24		Hora: 12:00 pm				
Temá: Comité de Etica						
Responsable (s): Jacqueline Sandoz C.						
N	Tipo ID	Número Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo/Institución*	Celular	Firma
1	C.C	63.321.333	Jacqueline Sandoz	Coord. Calidad	3112194633	[Firma]
2	Cc	1120558732	Blanca Ina Grande	Directora de RR.HH.	315333318	[Firma]
3	C	[Invisible]	Mora Leon	[Invisible]	310246624	[Firma]
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

**FECHA:** 26/08/2024

**N° ACTA:** 008

**HORA:** 10:00am

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
3. Análisis pre test correcta identificación de usuarios.
4. Informe de PQRSF
5. Encuestas de satisfacción
6. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENTE
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENTE
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	LICENCIA
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	PRESENTE
6	YESSICA SANCHEZ MORALES	COORDINADORA DE PYD	
7	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	AUSENTE
8	NAREN DARIANA	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	PRESENTE
9	DANIELA MARTINEZ		PRESENTE
10	JOSE JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	PRESENTE

## 2. INDICADORES

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MET	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
<b>RESULTADO</b>			90	93%	95%	99%	95%	98%	81%	96%
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	234	425	201	167	215
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206	223
<b>RESULTADO</b>			90	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%
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	234	438	204	174	218
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206	223
<b>RESULTADO</b>			15	10	5	9	4	8	6	7
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	96	279	128	162
	Número total de PQRSF durante el mes			24	21	32	23	35	22	23
<b>RESULTADO</b>			90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	54%	36%	50%
Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos	MENSUAL						722	1777	1661
	Número total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras							1338	4998	3311

FUENTE: Reporte del mes de JULIO/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Se hace necesario medir los tiempos de las PQRS por municipios.

Modelo pre test al personal administrativo y asistencial, para analizar:

En cuanto a los dos últimos indicadores relacionados en la tabla anterior que se inician a trabajar se detallan a continuación:

- Para el segundo indicador: Cobertura de encuestas aplicadas a usuarios del proceso de correcta identificación de usuarios, el cual se maneja semestralmente.

Se presenta la propuesta de las preguntas a realizar al usuario, la cual se ubicará en la red para que todos puedan participar y empezar a dar resultados a partir del mes de sept /2024.:

Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos comentarios. Su experiencia nos ayuda a mejorar continuamente.

Correcta identificación del usuario:

- ¿Qué tipo de identificación se le solicitó al momento de su registro?

- Documento de identidad (DNI, pasaporte, etc.)
- Tarjeta de seguro médico
- Número de historia clínica
- Otro (especifique): \_\_\_\_\_

- ¿Con qué frecuencia tiene que proporcionar su identificación en nuestras instalaciones?

- En cada visita
- Solo en la primera visita
- Solo cuando hay cambios en su información
- No estoy seguro/a

- ¿Cómo describiría la claridad de las instrucciones recibidas sobre el proceso de identificación?

- Muy claras
- Claras
- Neutrales
- Poco claras

- [ ] Muy poco claras
- 4. ¿Qué tan cómodo/a se sintió con el tiempo que tomó el proceso de identificación?
  - [ ] Muy cómodo/a
  - [ ] Cómodo/a
  - [ ] Neutral
  - [ ] Incómodo/a
  - [ ] Muy incómodo/a
- 5. ¿Experimentó alguna dificultad durante el proceso de identificación?
  - [ ] Sí (especifique): \_\_\_\_\_
  - [ ] No
- 6. ¿El personal le explicó por qué se estaba realizando cada paso del proceso de identificación?
  - [ ] Sí, claramente
  - [ ] Sí, pero de manera confusa
  - [ ] No, no recibí explicación
  - [ ] No recuerdo
- 7. ¿Cómo calificaría el trato recibido por el personal durante el proceso de identificación?
  - [ ] Excelente
  - [ ] Bueno
  - [ ] Aceptable
  - [ ] Deficiente
  - [ ] Muy deficiente
- 8. ¿Se sintió que el proceso de identificación fue manejado con la debida privacidad y seguridad?
  - [ ] Sí, totalmente
  - [ ] Sí, en su mayoría
  - [ ] No estoy seguro/a
  - [ ] No, en su mayoría
  - [ ] No, para nada
- 8. ¿Tuvo que repetir su información personal más de una vez durante su visita?
  - [ ] Sí
  - [ ] No
- 9. ¿Hubo algún aspecto del proceso de identificación que le resultó confuso o difícil de entender?
  - [ ] Sí (especifique): \_\_\_\_\_
  - [ ] No
- 10. ¿Qué mejoras sugeriría para hacer el proceso de identificación más eficiente y agradable?
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- 11. ¿Le gustaría ser contactado para dar más detalles sobre su experiencia?
  - [ ] Sí (proporcione su información de contacto): \_\_\_\_\_
  - [ ] No

### 4. INFORME DE PQRSF JULIO DE 2024

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACION	ESTADO
02/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	170.2024	FIDUPREVISOR	30083570	12/07/2024	SUGERENCIA	RESUELTA
02/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	171.2024	NUEVA EPS	40342209	5/07/2024	QUEJA	RESUELTA
03/07/2024	JULIO	Correspondencia	SAN JOSE DEL GUAVIARE	172.2024	NUEVA EPS	28478980	7/07/2024	QUEJA	RESUELTA
02/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	173.2024	NUEVA EPS	1122677880	7/07/2024	QUEJA	RESUELTA
04/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	174.2024	NUEVA EPS	23725096	12/07/2024	QUEJA	RESUELTA
06/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	175.2024	NUEVA EPS	1120570742	12/07/2024	QUEJA	RESUELTA
05/06/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	176.2024	FOMAG	29107972	12/07/2024	QUEJA	RESUELTA
05/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	177.2024	FOMAG	91270856	13/07/2024	QUEJA	RESUELTA
05/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	178.2024	FIDUPREVISOR	11789769	13/07/2024	QUEJA	RESUELTA
06/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	179.2024	NUEVA EPS	37706599	13/07/2024	QUEJA	RESUELTA
13/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	180.2024	NUEVA EPS	40370166	14/07/2024	QUEJA	RESUELTA
11/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	181.2024	NUEVA EPS	41213261	15/07/2024	QUEJA	RESUELTA
11/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	182.2024	NUEVA EPS	41213261	15/07/2024	QUEJA	RESUELTA
11/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	183.2024	NUEVA EPS	35898759	16/07/2024	QUEJA	RESUELTA
11/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	184.2024	NUEVA EPS	41225237	20/07/2024	QUEJA	RESUELTA
12/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	185.2024	NUEVA EPS	41214431	20/07/2024	QUEJA	RESUELTA
13/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	186.2024	NUEVA EPS	1120588757	20/07/2024	QUEJA	RESUELTA
17/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	187.2024	MAGISTERIO	15962194	20/07/2024	QUEJA	RESUELTA
17/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	188.2024	MAGISTERIO	40037160	20/07/2024	QUEJA	RESUELTA
15/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	189.2024	NUEVA EPS	97613536	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
19/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	190.2024	NUEVA EPS	1122677332	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
08/07/2024	JULIO	Buzón	RETORNO	191.2024	NUEVA EPS	97610791	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
20/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	192.2024	NUEVA EPS	1007244007	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
24/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	193.2024	NUEVA EPS	1120353777	3/08/2024	QUEJA	RESUELTA
26/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	194.2024	NUEVA EPS	17342949	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
24/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	195.2024	ANONIMO	ANONIMO	3/08/2024	QUEJA	ANONIMO
08/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	196.2024	NUEVA EPS	97610791	2/08/2024	QUEJA	RESUELTA
30/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	197.2024	NUEVA EPS	17341511	3/08/2024	QUEJA	RESUELTA
29/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	198.2024	MAGISTERIO	ANONIMO	NO APLICA	SUGERENCIA	RESUELTA
29/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	199.2024	MAGISTERIO	73021543	3/08/2024	QUEJA	RESUELTA
26/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	200.2024	NUEVA EPS	35262736	3/08/2024	SUGERENCIA	RESUELTA
26/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	201.2024	NUEVA EPS	1122678277	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
30/07/2024	JULIO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	202.2024	NUEVA EPS	1119891171	3/08/2024	SUGERENCIA	RESUELTA

Se radicaron 35 PQRSF en el mes de julio de 2024 Vs 30 del mes de junio/24, reflejando un aumento del 16,7%.

Promedio de respuesta de 7 días Vrs 7 días. Continuamos con la constante de tiempos de respuesta en días, a pesar que nos limitamos en los días de espera de respuesta a las investigaciones.

Ningún PQRSF pendiente por respuesta.

ENTIDAD	JUNIO	JULIO
NUEVA EPS	21	26
ANONIMO	2	1
MAGISTERIO	6	8
SUBSIDIADO (ESE I NIVEL)	0	0
NUEVA SALUD INTEGRAL IPS	1	0
<b>Total General</b>	<b>30</b>	<b>35</b>

- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR = 4 REPORTADOS

ENTIDAD	JULIO
NUEVA EPS	3



NUEVA SALUD INTEGRAL IPS

1

**PQRSF por municipio JULIO 2024**

MUNICIPIO	F	P	Q	R	Solic	Sugerenc	JULIO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	0	0	25	0	0	6	31
CALAMAR	1	0	2	0	0	0	3
RETORNO	0	0	1	0	0	0	1
<b>Total General</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>35</b>

**Consolidado de motivos PQRSF 2024**

Motivo PQRSF	JUNIO	JULIO
Felicitación	7	1
Demora en la sala de espera para facturación	4	2
Dificultad para comunicarse con la IPS	1	0
Equipos, elementos o dotación ausente/inadecuada	1	1
Horarios de atención no convenientes	1	1
Direccionamiento o información inadecuada	1	1
Inconformidad por conducta atención al usuario	0	5
Errores de facturación (cobros de multas, cuotas, copagos)	0	1
Impuntualidad en la atención de la cita	9	6
Instalaciones inadecuadas	0	1
Intervenciones inadecuadas o incompletas	0	5
Paciente no llega 15 minutos con anticipación a la cita programada	2	0
Sugerencia	0	4
Otra	1	2
Quejas personal de salud	2	0
Desacuerdo con la conducta o tratamiento prescrito	0	1
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	0	1
Oportunidad lejana para citas	0	3
Solicitud de historia clínica	1	
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>35</b>

28 QUEJAS corresponden a:

- 1 – Ampliación de cupos con médicos
- 2 (1 repetida) – ANIBAL GALLO: Inconformidad porque el medico no hizo lo que ella quería, y no tomó los signos vitales del usuario. **Verificar en la HC la observación realizada**
- 1 – ANONIMO: Inconformidad por conducta atención al usuario
- 16 – ATENCIÓN AL USUARIO: Mala orientación, citas que cancelan sin autorización del usuario, cancelan las citas entre 15 y 10 minutos antes, demora en la sala de espera, oportunidad lejana, mucha espera en la sala para citas para fisioterapia.
- 2 – DANIEL ABRIL FARMACIA CALAMAR: Información incompleta, no entregan el medicamento.

- 1 – DIEGO LAMPREA: sin tapabocas y tosiendo.
- 1 – CARLOS VILLEGAS: Demora en la atención de la cita
- 2 – FACTURACIÓN FISIOTERAPIA: Lentitud en la atención y cobro de copago
- 1 – FISIOTERAPIA: Aires acondicionados
- 2 – Exigencia del tapabocas
- 1 – Llegó tarde y no la atendieron
- 1 – FONOAUDIOLOGIA: Espacios mas amplios
- 1 – SONIA ARIZA: Atención mas amable
- 1 - YUSERLAY/ERIKA CHAVARRO: Mal trato al usuario

Una felicitación para:

- 1 – DANIEL ABRIL – Atención amable Farmacia

Sede que recibió más quejas y reclamos:

- Sede Complementaria 11.
- Sede Médica 8.
- Sede Esperanza 7.
- Sede Retorno 3
- Sede Laboratorio 3.
- Sede Calamar 2.

Sede que recibió más felicitaciones:

- Sede Calamar 1 Farmacia.

## 5. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION – JULIO 2024

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	
<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>61,1</b>

**Sugerencias encuestas mes JULIO 2024**

Buscar en la red informe de satisfacción **COMPLETO** que se presenta por trimestre

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

Sin observaciones		32
Agendamiento de citas		18
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS		3
Mas ventilación con fluido eléctrico y sin fluido eléctrico		7
Más amabilidad para atender la gente		12
Ampliar cobertura de especialistas		8
La puntualidad en la atención de las citas		54

### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – JULIO 2024

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	JUL
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	27	28	96%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	19	28	68%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	8	28	29%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	28	4%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	21	28	75%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	7	28	25%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	28	0%
¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%
¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%
¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	28	28	100%

- RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN**

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	JUL
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	188	195	96%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	190	195	97%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	78	195	40%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	110	195	56%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	195	3%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	174	195	89%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	16	195	8%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	4	195	2%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	195	1%

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 8 de 11

## 6. 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.

**Observación:** para el próximo comité se informará datos de lo realizado durante el mes de julio/2024, al igual el control de Autoexamen de seno y del curso psicoprofiláctico.

- 27 de Julio jornada de vacunacion Retorno y San José
- 25 y 27 de Julio curso psicoprofilactico San José, Tema: identificacion de signos de depresión pos parto, formas amorosas de acompañar la gestación y sesión de ejercicios.
- 30 de Julio curso psicoprofilactico Retorno: cambios fisicos y psicologicos durante la gestación

### 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	JUL
SJG	276
RETORNO	157
CALAMAR	98
<b>Total</b>	<b>631</b>

Se verificará si existe una línea de base para trabajar cantidades de socializaciones.

Sede Retorno



Listo, si no alcanzas, entonces

**ESTADISTICA VACUNACION SAN JOSE JULIO**

BIOLÓGICO	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
ESQUEMA 2 MESES	8	9	17
ESQUEMA 4 MESES	12	14	26
ESQUEMA 6 MESES	9	11	20
ESQUEMA 1 AÑO	12	12	24
ESQUEMA 18 MESES	9	20	29
ESQUEMA 5 AÑOS	12	12	24
INFLUENZA NIÑOS	67	67	134
INFLUENZA ADULTOS	92	33	125
FIEBRE AMARILLA	98	40	138
DPT ACELULAR	17		17
COVID NIÑOS			12
COVID ADULTOS			124

**ESTADISTICA VACUNACION RETORNO JULIO**

BIOLÓGICO	MUJERES	HOMBRES	EDAD
FIEBRE AMARILLA	3	2	5
TETANO TD	3		3
INFLUENZA	1	15	16
VPH	2	3	5

**RELACION CURSO PSICOPROFILACTICO JULIO**

FECHA	TEMA	Nº DE GESTANTES
4 DE JULIO	DERECHOS DE LA GESTANTE Y EL RECIEN NACIDO	8
11 DE JULIO	PREPARACION PARA EL PARTO	18
19 DE JULIO	LACTANCIA MATERNA	15
25 DE JULIO	CAMBIOS FISICOS Y PSICOLOGICOS	9

**Programa de Humanización:**

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico

**7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

- **Se programará el comité de la asociación de usuarios** para el mes de septiembre/2024 - Pendiente el cambio de los estatutos.  
Se hace necesario ampliar la convocatoria para la participación del comité de usuarios.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 11 de 11

## 8. PROPOSICIONES Y VARIOS

### 9. COMPROMISOS

- Formalizar la encuesta de satisfacción de PAD para analizar resultados en este comité. **Avance: está en desarrollo**
- 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 Coordinadora Administrativa Naren Estrada está trabajando en la generación de cursos por asignaturas. Solicitando una nueva capacitación para definir cierres puntuales de los usuarios que lo diligencien en su totalidad, obteniendo su certificación. **Sin avance**
- Los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

### 10. ANEXOS:

**FECHA:** 28/06/2024  
**HORA:** 2:00am

**N° ACTA:** 006  
**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 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	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PREENCIAL
2	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENCIAL
3	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENCIAL
4	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	
5	YESSICA SANCHEZ MORALES	COORDINADORA DE PYD	
6	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	
7	NAREN DARIANA	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	PRESENCIAL

De acuerdo al seguimiento a lo ocurrido por parte del profesional de la IPS Gerardo Espinoza, ante las PQRS (dos) – ver anexo, se socializa la finalización de contrato por acuerdo mutuo por parte del profesional como decisión final, dando respuesta y reconociendo su actitud ante las quejas presentadas. Desde el Comité extraordinario de ética, se debe tomar medidas correctivas a tiempo para evitar la reiteración de nuevos casos ante el riesgo de que se presenten: faltas de respeto y abuso de confianza, lesiones personales, maltrato verbal, comportamiento inadecuado del personal de salud hacia los usuarios y hacia el cliente interno.



### 2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
				RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
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	12566	14453	7132
		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas		3077	3099	4221	4877	2379
<b>RESULTADO</b>				<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
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	2436	2071
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL	1446	1441	972	1019	699
<b>RESULTADO</b>				<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
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	185	323	442	41
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas		35	26	19	42	16
<b>RESULTADO</b>				<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>11</b>
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	815	828
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas		138	112	141	163	168
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
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	962	1776
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas		82	70	93	112	172
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
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	49	420
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas		34	28	36	11	84
<b>RESULTADO</b>				<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>
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	625	460
		Número total de Ecografías realizadas		0	10	19	233	460
<b>RESULTADO</b>				<b>90</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>
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	234	425	201
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		105	42	237	449	205
<b>RESULTADO</b>				<b>90</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría a 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	234	438	204
		Número de usuarios que respondieron la pregunta		105	42	237	449	205
<b>RESULTADO</b>				<b>15</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
	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	96	279
		Número total de PQRSF durante el mes		24	21	32	23	35

FUENTE: Reporte del mes de ABRIL Y MAYO/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### RESULTADOS DE INDICADORES MONITOREADOS ABRIL - MAYO - 2024

- DOMINIO: EFECTIVIDAD

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	
				RESULTADO	80	80	81	83	76	72
RESULTADO				RESULTADO	80	80	81	83	76	72
P.1.1	Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 semanas de gestación	Número de gestantes que ingresan al control prenatal antes de las 10 semanas de gestación	MENSUAL		102	108	104	25	13	
		Total de gestantes nuevas en el periodo	MENSUAL		127	133	126	33	18	
RESULTADO				RESULTADO	90	75	72	68	84	87
P.1.2	Proporción de gestantes con valoración por odontología	Número de gestantes con valoración por Odontología	MENSUAL		95	96	90	113	117	
		Total de gestantes	MENSUAL		127	133	133	135	135	
RESULTADO				RESULTADO	90	98	98	99	100	99
P.1.10	Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría pre-test para prueba de VIH (ELISA)	MENSUAL		125	131	132	135	134	
		Total de gestantes	MENSUAL		127	133	133	135	135	

- DOMINIO: SEGURIDAD

INDICADORES RESOLUCION 256						ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
PROCESO PREVENCIÓN DE CAIDAS /PROGRAMA	SEGURIDAD	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización Domiciliaria	Número total de pacientes hospitalizados en el PMD que sufren caídas en el periodo.	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%	0%	0%
			Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario.			0	0	0	0	0
			Total de personas atendidas en consulta externa			0	93	13	17	6
PROCESO PREVENCIÓN DE CAIDAS /PROGRAMA	SEGURIDAD	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%	0%	0%
			Total de personas atendidas en consulta externa			0	0	0	0	0
			Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.			5993	5496	5496	7675	3150
PROCESO PREVENCIÓN DE CAIDAS /PROGRAMA SEGURIDAD AL	SEGURIDAD	Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%	0%	0%
			Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.			0	0	0	0	0
			Total de egresos en el PMD			5756	5405	5340	6324	6060
FARMACOVIGILANCIA	SEGURIDAD	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en el	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%	0%	0%
			Total de egresos en el PMD			0	0	0	0	0
			Total de egresos en el PMD			0	1	13	17	6
PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ULCERAS POP PRESION;	SEGURIDAD	Tasa de úlceras por presión PMD	Número de pacientes en el PMD que desarrollan úlceras por presión en el periodo	MENSUAL	RESULTADO	0%	0%	0%	0%	0%
			Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario			0	0	0	0	0
			Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario			0	93	13	17	6

- **DOMINIO: EXPERIENCIA**

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
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	12566	14453	7132
		Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			3077	3099	4221	4877	2379
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
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	2436	2071
		Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas	MENSUAL		1446	1441	972	1019	699
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
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	442	41
		Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			35	26	19	42	16
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
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	815	828
		Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			138	112	141	163	168
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
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	962	1776
		Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			82	70	93	112	172
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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	49	420
		Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			34	28	36	11	84
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>#¡DIV/0!</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
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	625	460
		Número total de Ecografías realizadas			0	10	19	233	460
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>93%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>
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	234	425	201
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205
<b>RESULTADO</b>			<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>
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	234	438	204
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205

## ANÁLISIS

El análisis correspondiente se realiza en reuniones de los comités institucionales de Calidad, Seguridad del paciente y de Ética dentro del período correspondiente a Los meses de abril y mayo de 2024.

En el dominio de Efectividad, se logra un alto porcentaje en la consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 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, podemos ver que un 87% a asistido a la valoración, mejorando 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. Se realiza un cruce de bases diario de las

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 5 de 12

gestantes que asisten a control y se revisa cuales han asistido para que atención al usuario las capte y las pueda pasar dependiendo de la disponibilidad de la agenda.....

En cuanto al dominio de Seguridad, nos hemos mantenido en 0%, factor fundamental para continuar aumentando la prevención y disminuyendo los riesgos que se puedan presentar, quedando el compromiso en el Comité de Infecciones y Seguridad del Paciente en fortalecer los conocimientos de la seguridad del paciente a todo el personal de NUEVA SALUD INTEGRAL IPS mediante capacitaciones permanentes.

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 98%, 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.

### 3. INFORME DE PQRSF ABRIL Y MAYO DE 2024

Se radicaron 23 PQRSF en el mes de abril Vrs 38 en el mes de mayo de 2024, teniendo un aumento del 165%

Promedio de respuesta de 4,17 días Vrs 7 días.

Ninguna pendiente por respuesta.

ENTIDAD	ABRIL	MAYO
NUEVA EPS	18	33
ANONIMO	2	0
MAGISTERIO	3	4
SUBSIDIADO (ESE I NIVEL)	0	1
<b>Total General</b>	<b>23</b>	<b>38</b>

- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR = MENSUAL.

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	ESTADO
05/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	79-2024	UT SERVISALUD	1030544427	16/04/2024	RESUELTA
05/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	80-2024	UT SERVISALUD	1077430953	16/04/2024	RESUELTA
10/04/2024	ABRIL	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	81-2024	NUEVA EPS	1121870121	10/04/2024	RESUELTA
05/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	82-2024	NUEVA EPS	91432279	16/04/2024	RESUELTA
08/04/2024	ABRIL	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	83-2024	NUEVA EPS	1233506770	10/04/2024	RESUELTA
16/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	84-2024	NUEVA EPS	1120580774	16/04/2024	RESUELTA
15/04/2024	ABRIL	Buzón	CALAMAR	85-2024	NUEVA EPS	67014003	NO APLICA	NO APLICA
16/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	86-2024	NUEVA EPS	1015458744	NO APLICA	RESUELTA
17/04/2024	ABRIL	Buzón	CALAMAR	87-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
17/04/2024	ABRIL	Buzón	CALAMAR	88-2024	NUEVA EPS	11321523	30/04/2024	RESUELTA
17/04/2024	ABRIL	Buzón	CALAMAR	89-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO
17/04/2024	ABRIL	Buzón	CALAMAR	90-2024	NUEVA EPS	35262736	29/04/2024	RESUELTA
18/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	91-2024	NUEVA EPS	97612267	29/04/2024	RESUELTA
19/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	92-2024	NUEVA EPS	14242599	NO APLICA	NO APLICA
20/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	93-2024	NUEVA EPS	1093762424	2/05/2024	RESUELTA
30/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	94-2024	UT SERVISALUD	1014242486	NO APLICA	NO APLICA
23/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	95-2024	NUEVA EPS	40376118	30/04/2024	NO APLICA
24/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	96-2024	NUEVA EPS	1120573514	4/05/2024	RESUELTA
23/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	97-2024	NUEVA EPS	1120561078	3/05/2024	RESUELTA
25/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	98-2024	NUEVA EPS	12105279	NO APLICA	NO APLICA
25/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	99-2024	NUEVA EPS	1014207658	30/04/2024	NO APLICA
26/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	100-2024	NUEVA EPS	35261039	6/05/2024	NO APLICA
27/04/2024	ABRIL	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	101-2024	NUEVA EPS	1116552965	4/05/2024	NO APLICA

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	CLASIFICACION	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	ESTADO
06/05/2024	MAYO	Correo	RETORNO	102-2024	NUEVAEPS	1122239641	QUEJA	16/05/2024	RESUELTA
08/05/2024	MAYO	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	103-2024	ESE I NIVEL	29842014	QUEJA	16/05/2024	RESUELTA
02/05/2024	MAYO	Buzón	RETORNO	104-2024	NUEVAEPS	4077947	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
03/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	105-2024	NUEVAEPS	52182212	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
04/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	106-2024	NUEVAEPS	28478980	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
06/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	107-2024	NUEVAEPS	1120589156	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
06/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	108-2024	NUEVAEPS	1120570500	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
06/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	109-2024	NUEVAEPS	51818000	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
07/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	110-2024	NUEVAEPS	1121419831	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
08/05/2024	MAYO	Buzón	RETORNO	111-2024	NUEVAEPS	80083205	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
08/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	112-2024	NUEVAEPS	1120570107	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
09/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	113-2024	NUEVAEPS	40300351	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
10/05/2024	MAYO	Buzón	RETORNO	114-2024	NUEVAEPS	19482080	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
11/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	115-2024	NUEVAEPS	24828750	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
11/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	116-2024	NUEVAEPS	1007293500	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
11/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	117-2024	NUEVAEPS	1120582000	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
11/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	118-2024	NUEVAEPS	1120577719	QUEJA	23/05/2024	RESUELTA
14/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	119-2024	NUEVAEPS	1008811784	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
15/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	120-2024	NUEVAEPS	43180881	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
18/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	121-2024	NUEVAEPS	30048758	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
18/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	122-2024	NUEVAEPS	1122878277	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
18/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	123-2024	NUEVAEPS	1133939358	QUEJA	22/05/2024	RESUELTA
20/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	124-2024	MAGISTERIO	88083485	QUEJA	5/06/2024	RESUELTA
20/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	125-2024	NUEVAEPS	1120580239	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
21/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	126-2024	NUEVAEPS	1010183799	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
22/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	127-2024	NUEVAEPS	39553429	QUEJA	25/05/2024	RESUELTA
22/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	128-2024	MAGISTERIO	20851809	QUEJA	24/05/2024	RESUELTA
22/05/2024	MAYO	Buzón	CALAMAR	129-2024	MAGISTERIO	35588650	FELICITACION	NO APLICA	NO APLICA
27/05/2024	MAYO	Buzón	RETORNO	130-2024	NUEVAEPS	1120570237	QUEJA	1/06/2024	RESUELTA
05-25-2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	131-2024	NUEVAEPS	1121840568	QUEJA	5/06/2024	RESUELTA
27/05/2024	MAYO	Buzón	RETORNO	132-2024	NUEVAEPS	1120570237	QUEJA	1/06/2024	RESUELTA
29/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	133-2024	NUEVAEPS	1019083067	QUEJA	10/06/2024	RESUELTA
29/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	134-2024	NUEVAEPS	1121948407	QUEJA	10/06/2024	RESUELTA
29/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	135-2024	MAGISTERIO	32220081	QUEJA	5/06/2024	RESUELTA
29/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	136-2024	NUEVAEPS	1118539312	QUEJA	5/06/2024	RESUELTA
31/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	142-2024	NUEVAEPS	1006783980	QUEJA	10/06/2024	RESUELTA
31/05/2024	MAYO	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	144-2024	NUEVAEPS	40327477	SUGERENCIA	5/06/2024	RESUELTA

**PQRSF por municipio ABRIL/MAYO 2024**

MUNICIPIO	F	P	Q	R	Solic	Sugerenc	ABRIL
SAN JOSE DEL GUAVIARE	3		9	1	4	1	18
RETORNO							0
CALAMAR	1		2			2	5
<b>Total General</b>	<b>4</b>		<b>11</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>23</b>

MUNICIPIO	F	P	Q	R	Solic	Sugerenc	MAYO
SAN JOSE DEL GUAVIARE			25			1	26
RETORNO	2		4				6
CALAMAR	4		2				6
<b>Total General</b>	<b>6</b>		<b>31</b>			<b>1</b>	<b>38</b>

**Consolidado de motivos PQRSF 2024**

Motivo PQRSF	ABRIL	MAYO
Felicitación	4	6
Demora en la sala de espera para facturación	1	2
Dificultad para comunicarse con la IPS	2	1
Direccionamiento o información inadecuada		2
Error en resultado de examen		1
Duración insuficiente de la atención en salud	1	
Errores de facturación (cobros de multas, cuotas, copagos)	1	1
Horarios de atención no convenientes	1	1
Sugerencia	3	
Impuntualidad en la atención de la cita	5	8
Intervenciones inadecuadas o incompletas		1
Oportunidad lejana para citas		2
Otra		2
Incumplimiento en horario de apertura y cierre	1	
Paciente no llega 15 minutos con anticipación a la cita programada	2	
Quejas personal de salud	1	5
Registro de inasistencia (cancelaron cita)		2
Solicitud de historia clínica	1	
Servicio de salud no disponible		4
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>38</b>

ABRIL Las 3 quejas corresponden a:

- JULIO ANDRES BLANCO CABRERA: 5 Pinchazos menor de 3 meses de edad.
- 2 - JULIO ANDRES BLANCO CABRERA: Demora en la atención de los usuarios

Las 3 felicitaciones fueron para:

- 1 - Toda la sede de Calamar
- 1 - Diana Perea, atención diligente y gestionadora
- 1 - Toda la sede Médica San José

MAYO Las 5 quejas corresponden a:

- DAVID CORONELL: Falta de calidez humana y respeto hacia los pacientes
- GERARDO ESPINOZA: Abuso de la confianza del paciente
- SERGIO POLO: Apático, no saluda, no se presenta, actúa de forma irrespetuosa.
- JOHN MARIO – ATENCIÓN AL USUARIO: No ayuda a gestionar la atención del usuario.
- YUSERLAY MENA: Falta de gestión en la atención oportuna de acuerdo a la necesidad del usuario.

La Dra Lina Giraldo solicita que se debe presentar la retroalimentación que se le haya hecho a cada médico de acuerdo a la queja surgida por la actitud-comportamiento y/o desempeño laboral.

Las 6 felicitaciones fueron para:

- 2 - Todo el equipo de trabajo Sede El Retorno
- 1 - Yorman Steven – Sede Calamar
- 2 – Facturadora y Administrativa – Sede Calamar
- 1 – Toda la sede de Calamar

De igual forma solicita que se debe formular el plan de acción por parte del comité para verificar los avances en las mejoras de acuerdo a las PQRSF.

Importante redefinir las inducciones, establecer rondas de seguimiento.

Realizar consolidado de todas las PQRSF que llegan a la web de la NEPS.

Se solicita a la Jefe Yessica para que informe todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

#### **4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION**

Queda pendiente la encuesta de satisfacción del mes de abril y mayo:

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	V1
		Página 9 de 12

### Sugerencias encuestas mes ABRIL 2024

**¿Qué aspecto considera se debe mejorar para el servicio de medicina especializada en Nueva Salud Integral IPS?**

- 10 - Disponibilidad de mas citas
- 4 – Cumplimiento en la hora de la cita
- 1- Felicitación
- 1- Respondan el WhatsApp con prontitud
- 1- Que el especialista brinde mas información, y sea mas claro en la cita
- 62- No tienen nada que agregar
- 15 – Vacías
- 7 – Todo bien

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

- 43 – Oportunidad de las citas
- 173 – Ningún comentario
- 22 – Medicamentos
- 10 – Demora en respuestas a WhatsApp
- 11- Puntualidad en los médicos, buena atención al paciente, lea bien los exámenes
- 27 – Excelente servicio
- 15- Demora en la atención
- 7 – Mucho calor
- 20 - Vacias

### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – ABRIL 2024

- **RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ESPECIALIDADES**



DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ABR
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	102	102	100%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	101	102	99%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	24	102	24%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	78	102	76%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	51	102	50%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	50	102	49%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	102	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	101	102	99%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	100	102	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	100	102	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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%	100	102	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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%	97	102	95%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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%	95	102	93%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	95	102	93%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NO	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	0	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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%	15	102	15%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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	102	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	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%	0	102	0%

### • RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ABR
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	15	18	83%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	16	18	89%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	14	18	78%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	18	6%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	18	6%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	18	6%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	18	6%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	15	18	83%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	18	6%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	18	11%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	18	0%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	18	18	100%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	17	18	94%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	18	18	100%

### • RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN

DOMINIO	CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	ABR
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	308	329	94%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	321	329	98%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	150	329	46%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	158	329	48%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	16	329	5%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	2	329	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	3	329	1%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	248	329	75%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	73	329	22%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	5	329	2%
EXPERIENCIA EN LA ATENCION	DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	3	329	1%

## 5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- NO SE PUDO EFECTUAR - Pendiente el cambio de los estatutos.
- Se programó para el sábado 11 de mayo/2024 el Comité de la asociación de usuarios.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 12 de 12

- Se realizó capacitación virtual solo para la representante la señora Eunice Hoyos, mas nadie asistió: NUEVA SALUD NTEGRAL IPS, enviar link

## 6. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se presentaron proposiciones y varios.

## 7. COMPROMISOS

- 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, **Permanente.**
- 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 certificación.

**Observación de la Dra Lina Giraldo:** tener en cuenta que se de cumplimiento al objetivo propuesto, logrando el avance programado. Las capacitaciones se terminan en el mes de julio/2024.

## 8. ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia virtual y presencial
- 2) Encuesta de satisfacción PMD
- 3) Informe ejecutivo vacunación mayo 2024
- 4) Informe II Jornada Nacional de vacunación abril 2024
- 5) Plan de acción de Política de Participación Social 2024

**FECHA:** 29/07/2024

**N° ACTA:** 007

**HORA:** 10:00am

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
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 PPS
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENTE
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENTE
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	LEIDY ALVARADO	COORDINADORA DE TALENTO HUMANO	PRESENTE
5	VIKY SANCHEZ	COORDINADORA REHABILITACION	PRESENTE
6	YESSICA SANCHEZ MORALES	COORDINADORA DE PYD	
7	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	VIRTUAL
8	NAREN DARIANA	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	PRESENTE
9	DANIELA MARTINEZ		PRESENTE
10	JOSE JAMES GUTIERREZ	COORDINADOR DE ODONTOLOGÍA	PRESENTE

**2. INDICADORES**

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
<b>RESULTADO</b>			90	93%	95%	99%	95%	98%	81%
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	234	425	201	167
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206
<b>RESULTADO</b>			90	96%	95%	99%	98%	100%	84%
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	234	438	204	174
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			105	42	237	449	205	206
<b>RESULTADO</b>			15	10	5	9	4	8	6
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	96	279	128
	Número total de PQRSF durante el mes			24	21	32	23	35	22
<b>RESULTADO</b>			100	1	1	1	1	1	1
Gestión de PQRSF	Número de PQRSF contestadas	MENSUAL		24	22	32	23	38	30
	Total de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones radicadas por los usuarios en el mes			24	22	32	23	38	30
<b>RESULTADO</b>			70	#jDIV/0!	#jDIV/0!	1	#jDIV/0!	#jDIV/0!	1
Cumplimiento de la PPS	Número de acciones cumplidas	MENSUAL				70			84
	Total de acciones programadas					100			100
<b>RESULTADO</b>			70	#jDIV/0!	#jDIV/0!	1	#jDIV/0!	#jDIV/0!	1
Conocimientos en derechos y deberes de los pacientes	Número de usuarios evaluados con calificación aceptable en conocimiento de derechos y deberes del paciente	MENSUAL				70			84
	Número de usuarios evaluados en conocimiento de derechos y deberes del paciente					100			100
<b>RESULTADO</b>			100	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!
Cobertura de personal evaluado del proceso correcta identificación de usuarios	Numero de evaluación realizadas	SEMESTRAL							
	Numero de evaluación programadas al año al personal activo en la institución								
<b>RESULTADO</b>			100	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!	#jDIV/0!
Cobertura de encuestas aplicadas a usuarios del proceso de correcta identificación de usuarios	Numero de encuestas realizadas	SEMESTRAL		0	0	0			
	Numero de encuestas programadas			0	0	0			

FUENTE: Reporte del mes de JUNIO/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

La Dra Nera Liliana, Gerente informa que fue adjunto un indicador a la tabla general de indicadores el cual se incluirá dentro de los indicadores de "Experiencia en la atención" ya que hace parte de la medición de la satisfacción de nuestros usuarios del servicio recibido, descrito a continuación:

RESULTADO			
Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos	54%	36%
	Numero total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras	722	1777
		1338	4998

En cuanto a los dos últimos indicadores relacionados en la tabla anterior que se inician a trabajar se detallan a continuación:

### 1. Cobertura de personal evaluado del proceso correcta identificación de usuarios: Indicador que se maneja semestralmente.

IDENTIFICACION DE USUARIOS	RESULTADO	
	P.IPS.C.007	Cobertura de personal evaluado del proceso correcta identificación de usuarios

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	V1
		Página 3 de 25

Se da inicio al trabajo del mismo realizando un pre test a todo el personal de la IPS, realizado por el aplicativo QUIZZIS, arrojando los siguientes resultados:

**Diseño del Pre test:**

Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos comentarios. Su experiencia nos ayuda a mejorar continuamente.

Este pre-test está diseñado para evaluar su comprensión y aplicación de los procedimientos de identificación del paciente, que son cruciales para garantizar la seguridad y la calidad de la atención.

Instrucciones: Responda las siguientes preguntas seleccionando la opción correcta o escribiendo su respuesta en el espacio proporcionado.

**Pre-test: Conocimiento del Proceso Correcto de Identificación del Usuario**

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuál es la importancia de la correcta identificación del paciente?
  - a) Prevenir errores médicos.
  - b) Asegurar que el paciente reciba el tratamiento adecuado.
  - c) Evitar la confusión entre pacientes.
  - d) Todas las anteriores.
  
2. ¿Cuáles son los dos identificadores más comunes que deben utilizarse para identificar a un paciente?
  - a) Nombre del paciente y número de teléfono.
  - b) Nombre del paciente y fecha de nacimiento.
  - c) Número de habitación y nombre del médico.
  - d) Dirección y número de seguro social.
  
3. ¿Es aceptable utilizar solo el número de la casa o apartamento del paciente como identificador?
  - a) Sí
  - b) No
  
4. En caso de pacientes inconscientes o no identificados, ¿qué método se debe seguir para su identificación?
  - a) Asignar un nombre temporal y un número de identificación único.
  - b) Esperar a que recupere la conciencia.
  - c) Utilizar la información proporcionada por otros pacientes.
  - d) No es necesario identificarlos.

5. ¿Qué debe hacer si encuentra una diferencia en la identificación del paciente (por ejemplo, nombre y fecha de nacimiento no coinciden)?

- a) Ignorar la discrepancia y proceder con el tratamiento.
- b) Informar al supervisor y verificar la información antes de continuar.
- c) Pedirle al paciente que confirme su identidad de nuevo.
- d) Ambas b y c.

6. ¿Con qué frecuencia debe verificarse la identificación del paciente durante su estancia en la IPS?

- a) Solo al momento de facturar.
- b) Al inicio de la consulta.
- c) Antes de cualquier procedimiento o administración de medicación.
- d) b y c son correctas.

7. ¿Qué debe hacer si un paciente no puede proporcionar su nombre y fecha de nacimiento?

- a) Pedir a un familiar o acompañante que proporcione la información.
- b) Verificar la información en la pulsera de identificación del paciente.
- c) Consultar el expediente médico del paciente.
- d) Todas las anteriores.

8. ¿Cuál es la forma correcta de preguntar la identidad del paciente?

- a) "¿Es usted Juan Pérez, nacido el 1 de enero de 1970?"
- b) "¿Puede decirme su nombre completo y fecha de nacimiento?"
- c) "¿Su nombre es Juan y nació en enero?"
- d) "¿Puede mostrarme su pulsera de identificación?"

9. ¿Qué debe hacerse si el paciente se rehúsa a ser identificado?

- a) Proceder sin identificación para no retrasar el tratamiento.
- b) Explicar la importancia de la identificación para la seguridad del paciente.
- c) Informar al supervisor y seguir el protocolo de la institución.
- d) b y c son correctas.

10. ¿Qué información debe verificarse al paciente antes de administrarle un medicamento?

- a) Nombre completo del paciente.

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	V1
		Página 5 de 25

- b) Fecha de nacimiento del paciente.
- c) Número de identificación del paciente.
- d) Todas las anteriores.

Respuestas:

1. d) Todas las anteriores.
2. b) Nombre del paciente y fecha de nacimiento.
3. b) No.
4. a) Asignar un nombre temporal y un número de identificación único.
5. d) Ambas b y c.
6. d) b y c son correctas.
7. d) Todas las anteriores.
8. b) "¿Puede decirme su nombre completo y fecha de nacimiento?"
9. d) b y c son correctas.
10. d) Todas las anteriores.

Se muestra la dinámica realizada:





Nombres		Puntuación	Precisión ①	Q1 1s	Q2 17s	Q3 10s	Q4 19s	Q5 17s	Q6 14s	Q7 14s
1	Juan Guzman	7090	100% (10 / 10 pts)	9s	20s	8s	11s	13s	10s	10s
2	Andrea Barrera	7010	100% (10 / 10 pts)	13s	28s	7s	21s	35s	23s	24s
3	James Gutiérrez	6960	100% (10 / 10 pts)	10s	18s	11s	30s	15s	16s	16s
4	lorena tobon	6950	100% (10 / 10 pts)	11s	14s	9s	14s	12s	12s	13s
5	Yenifer Calder...	6950	100% (10 / 10 pts)	10s	18s	9s	20s	15s	10s	12s
6	Jennifer Pinzon	6900	100% (10 / 10 pts)	15s	25s	15s	57s	29s	23s	19s
7	Sonia Ariza Bej...	6760	100% (10 / 10 pts)	8s	17s	10s	30s	20s	11s	13s
8	Viky Sánchez	6740	100% (10 / 10 pts)	9s	12s	10s	9s	15s	19s	14s
9	erika montoya	6530	100% (10 / 10 pts)	10s	NaNs	3s	8s	11s	8s	15s
10	Yessica Morales	5870	90% (9 / 10 pts)	8s	10s	6s	8s	11s	11s	9s
11	Paula Figueroa	5600	90% (9 / 10 pts)	9s	11s	6s	10s	14s	13s	11s
12	yulisa valencia	5500	90% (9 / 10 pts)	17s	24s	14s	7s	18s	15s	23s
13	Jennyffer Rest...	5260	80% (8 / 10 pts)	7s	8s	6s	14s	11s	13s	11s
14	Edward Arias S...	5140	80% (8 / 10 pts)	8s	10s	6s	13s	11s	12s	10s
15	Lina Mejía	5050	80% (8 / 10 pts)	10s	18s	12s	13s	17s	15s	10s
16	ESTHER HERN...	4940	80% (8 / 10 pts)	12s	14s	9s	17s	21s	16s	11s
17	Yeimi Lagos	4930	80% (8 / 10 pts)	13s	15s	9s	18s	17s	21s	14s
18	sayda lopez b...	4340	70% (7 / 10 pts)	8s	13s	5s	13s	12s	10s	11s
19	Nelsy Quintero	4300	70% (7 / 10 pts)	12s	20s	15s	12s	18s	12s	14s
20	Diana Isela Per...	3600	60% (6 / 10 pts)	23s	64s	31s	56s	37s	24s	28s
21	Jazleidy Godoy	3130	50% (5 / 10 pts)	8s	11s	9s	9s	11s	10s	9s
22	Yenith Yasmith ...	3000	50% (5 / 10 pts)	11s	11s	9s	33s	12s	9s	14s
23	karen agudelo	0	0% (0 / 10 pts)	-	-	-	-	-	-	-
24	Leidy Garzon	0	0% (0 / 10 pts)	-	-	-	11s	-	9s	-
25	Yuliana Buitrago	0	0% (0 / 10 pts)	-	-	-	-	-	-	-

Se envía a 115 colaboradores de la IPS, de los cuales el 26% participó, cuyo rango de puntaje fue entre 7370 (max) y 3000 (min), Ver los 3 informes en los siguientes links:

<https://quizizz.com/admin/reports/66a58da0a9b7c3579bb60d80?source=report>

<https://quizizz.com/admin/reports/66a58ac010d7e33751ea5d36?source=report>

<https://quizizz.com/admin/reports/66a5867af99bb82c0383d3ad?source=report>

- Para el segundo indicador: Cobertura de encuestas aplicadas a usuarios del proceso de correcta identificación de usuarios, el cual se maneja semestralmente.

Se presenta la propuesta de las preguntas a realizar al usuario, la cual se ubicará en la red para que todos puedan participar y empezar a dar resultados a partir del mes de agosto /2024.:

Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos comentarios. Su experiencia nos ayuda a mejorar continuamente.

Correcta identificación del usuario:

1. ¿Qué tipo de identificación se le solicitó al momento de su registro?
  - Documento de identidad (DNI, pasaporte, etc.)
  - Tarjeta de seguro médico
  - Número de historia clínica
  - Otro (especifique): \_\_\_\_\_
2. ¿Con qué frecuencia tiene que proporcionar su identificación en nuestras instalaciones?
  - En cada visita
  - Solo en la primera visita
  - Solo cuando hay cambios en su información
  - No estoy seguro/a
3. ¿Cómo describiría la claridad de las instrucciones recibidas sobre el proceso de identificación?
  - Muy claras
  - Claras
  - Neutrales
  - Poco claras
  - Muy poco claras
4. ¿Qué tan cómodo/a se sintió con el tiempo que tomó el proceso de identificación?
  - Muy cómodo/a
  - Cómodo/a
  - Neutral
  - Incómodo/a
  - Muy incómodo/a
5. ¿Experimentó alguna dificultad durante el proceso de identificación?
  - Sí (especifique): \_\_\_\_\_
  - No
6. ¿El personal le explicó por qué se estaba realizando cada paso del proceso de identificación?
  - Sí, claramente
  - Sí, pero de manera confusa
  - No, no recibí explicación
  - No recuerdo
7. ¿Cómo calificaría el trato recibido por el personal durante el proceso de identificación?
  - Excelente
  - Bueno
  - Aceptable
  - Deficiente
  - Muy deficiente
8. ¿Se sintió que el proceso de identificación fue manejado con la debida privacidad y seguridad?
  - Sí, totalmente
  - Sí, en su mayoría
  - No estoy seguro/a

- No, en su mayoría
- No, para nada
- 8. ¿Tuvo que repetir su información personal más de una vez durante su visita?
  - Sí
  - No
- 9. ¿Hubo algún aspecto del proceso de identificación que le resultó confuso o difícil de entender?
  - Sí (especifique): \_\_\_\_\_
  - No
- 10. ¿Qué mejoras sugeriría para hacer el proceso de identificación más eficiente y agradable?
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- 11. ¿Le gustaría ser contactado para dar más detalles sobre su experiencia?
  - Sí (proporcione su información de contacto): \_\_\_\_\_
  - No

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

### **INFORME DE MONITOREO Y ANÁLISIS TRIMESTRAL INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD**

IPS: NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS  
NIT: 900526144 - 5  
PERIODO: ABRIL - JUNIO 2024

Se presenta el comportamiento de los indicadores de monitoreo de la calidad de la atención en salud correspondiente al segundo 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 TRIM 2 - 2024**

#### **DOMINIO: EFECTIVIDAD**

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ABR	MAY	JUN
				RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>80</b>	<b>76</b>	<b>72</b>	<b>100</b>
P.1.1	Proporción de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 semanas de gestación	Número de gestantes que ingresan al control prenatal antes de las 10 semanas de gestación	TRIMESTRAL		25	13	4
		Total de gestantes nuevas en el periodo	TRIMESTRAL		33	18	4
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>84</b>	<b>87</b>	<b>75</b>
P.1.2	Proporción de gestantes con valoración por odontología	Número de gestantes con valoración por Odontología	TRIMESTRAL		113	117	3
		Total de gestantes	TRIMESTRAL		135	135	4
		<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>
P.1.10	Proporción de gestantes con asesoría pre-test para prueba de Virus de la inmunodeficiencia Humana (VIH)	Número de gestantes a quienes se les realizó asesoría pre-test para prueba de VIH (ELISA)	TRIMESTRAL		135	134	4
		Total de gestantes	TRIMESTRAL		135	135	4

### DOMINIO: SEGURIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	MES	ABRIL	MAYO	JUNIO
				0%	0%	0%
Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización Domiciliaria	Número total de pacientes hospitalizados en el PMD que sufren caídas en el periodo.	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario.			0	0	0
				17	6	8
Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa	Número total de pacientes atendidos en consulta externa que sufren caídas en el	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de personas atendidas en consulta externa			0	0	0
				7675	9150	11868
Tasa de caída de pacientes en el servicio de Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.	Número total de pacientes atendidos en el servicio de Apoyo Diagnóstico y	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de personas atendidas en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica			0	0	0
				6324	6060	5910
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización	Numero de eventos adversos relacionados con la administracion de medicamentos en el PMD	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Total de egresos en el PMD			0	0	0
				17	6	8
Tasa de úlceras por presión PMD	Numero de pacientes en el PMD que desarrollan úlceras por presión en el periodo	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	0%	0%
	Sumatoria de días de estancia de los pacientes en el plan medico domiciliario			0	0	0
				17	6	8

### DOMINIO: EXPERIENCIA

INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	ABR	MAY	JUN
			RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO	RESULTADO
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
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.	TRIMESTRAL		14453	7132	13807
	Número total de citas de Medicina General de primera vez asignadas			4877	2379	4632
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
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	TRIMESTRAL		2436	2071	4771
	Número total de citas de Odontología General de primera vez asignadas			1019	699	1609
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
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	TRIMESTRAL		442	41	562
	Número total de citas de Medicina interna de primera vez asignadas			42	16	56
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
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	TRIMESTRAL		815	828	1150
	Número total de citas de Pediatría de primera vez asignadas			163	168	230
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>2</b>
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	TRIMESTRAL		962	1776	285
	Número total de citas de Ginecología de primera vez asignadas			112	172	117
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
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	TRIMESTRAL		49	420	311
	Número total de citas de Obstetricia de primera vez asignadas			11	84	91
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
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	TRIMESTRAL		625	460	2661
	Número total de Ecografías realizadas			233	460	557
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>95%</b>	<b>98%</b>	<b>81%</b>
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?"	TRIMESTRAL		425	201	167
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			449	205	206
	<b>RESULTADO</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>90</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>
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?",	TRIMESTRAL		438	204	174
	Número de usuarios que respondieron la pregunta			449	205	206

### 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 segundo trimestre de 2024.

Para el segundo trimestre en *Efectividad*, se pudo lograr el cubrimiento en el último mes del 100% en la consulta de control prenatal de primera vez antes de las 10 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, se cubrió 3 de 4, demostrando que todavía 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

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 11 de 25

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 segundo trimestre en el Dominio de *Experiencia*, se logra mantener mensualmente el promedio de los tiempos de espera en 3 indicadores, aumentando el promedio de espera en 2 indicadores y disminuyendo en 2 indicadores, pero siempre manteniéndonos dentro del rango establecido 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, nos mantuvimos sobre el rango de la meta establecida, bajando en el último mes en 17 puntos en el indicador "Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS" y en 16 puntos en el indicador "Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo".

Concluyendo con estos resultados, lograr motivar a nuestros colaboradores internos y externos para que cada día fortalezcamos 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.

## h REPORTE AL MSPS

La información fue cargada en la plataforma PISIS:

De: SISPRO <[noreply@sispro.gov.co](mailto:noreply@sispro.gov.co)>  
 Enviado el: miércoles, 31 de julio de 2024 10:09 p. m.  
 Para: [gerencia@nuevasaludips.com](mailto:gerencia@nuevasaludips.com)  
 Asunto: Archivo MCA195MOCA20240630NI000900526144C02.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:  
 MCA195MOCA20240630NI000900526144C02.TXT

Fecha y Hora de Recepción: 2024-07-31 10:07:45 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 = 9642
- Número de registros de detalle con errores = 0
- Número de registros de detalle correctos = 9642

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: fa8beab4-fd77-4402-b4f3-5c8eaddc7eff  
 5900E17C300DDAA14C48204E4685CED3  
 Fecha y Hora del (Servidor): 2024-07-31 10:09:20.712 PM

De: SISPRO <noreply@sispro.gov.co>  
 Enviado el: jueves, 1 de agosto de 2024 3:25 a. m.  
 Para: gerencia@nuevasaludips.com  
 CC: moca@minsalud.gov.co  
 Asunto: MCA195MOCA Archivo MCA195MOCA20240630NI000900526144C02.txt  
 Importancia: Alta

Sres. NUEVA SALUD INTEGRAL IPS SAS (NI 900526144)

Resultados del procesamiento del archivo:  
**MCA195MOCA20240630NI000900526144C02.txt**

- Fecha y Hora de Recepción: 2024-07-31 22:07:45 PM
- Registros leídos: Control = 1, Detalle = **9,642**
- Registro de control es correcto: SI
- Registros de detalle correctos: **9,642**
- Registros de detalle con error: 0
- Registros de detalle cargados = **9,642**

**Resumen por tipo de registro:**

Tipo2=> Enviados: **9,640**, Cargados: **9,640**, Con Error: 0  
 Tipo3=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0  
 Tipo5=> Enviados: 1, Cargados: 1, Con Error: 0

El archivo ha sido procesado y la información válida se cargó en el sistema.  
 Atentamente,

PISIS Distribuidor - MCA Monitoreo de Calidad  
 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: F4866A84-FD77-4402-84F3-5C8EADDC7EFF

### 3. INFORME DE PQRSF JUNIO DE 2024

Se radicaron 30 PQRSF en el mes de junio de 2024, teniendo una disminución del 27%

Promedio de respuesta de 7 días Vrs 6 días.  
 Ninguna pendiente por respuesta.

ENTIDAD	MAYO	JUNIO
NUEVA EPS	33	21
ANONIMO	0	2
MAGISTERIO	4	5
SUBSIDIADO (ESE I NIVEL)	1	0
NUEVA SALUD INTEGRAL IPS	0	1
OTRO (SERVISALUD)	0	1
<b>Total General</b>	<b>38</b>	<b>30</b>

- CARGUE EN PAGINA WEB ESTADO DE PQR = MENSUAL.

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	CLASIFICACION	ESTADO
01/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	137-2024	NUEVA EPS	1122678277	15/06/2024	QUEJA	RESUELTA
01/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	138-2024	ANONIMO	ANONIMO	NO APLICA	QUEJA	RESUELTA
01/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	139-2024	NUEVA EPS	41243729	14/06/2024	QUEJA	RESUELTA
01/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	140-2024	NUEVA EPS	51556912	14/06/2024	QUEJA	RESUELTA
01/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	141-2024	MAGISTERIO	1069742963	14/06/2024	QUEJA	RESUELTA
01/06/2024	JUNI	Buzón	CALAMAR	143-2024	NUEVA EPS	1120560033	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
06/06/2024	JUNI	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	145-2024	NUEVA EPS	1120580029	6/06/2024	SUGERENCIA	RESUELTA
11/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	146-2024	MAGISTERIO	15962194	15/06/2024	QUEJA	RESUELTA
11/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	147-2024	NUEVA EPS	1006775500	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
11/06/2024	JUNI	Correo	SAN JOSE DEL GUAVIARE	149-2024	NUEVA EPS	1120563327	11/06/2024	SOLICITUD	RESUELTA
15/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	150-2024	NUEVA EPS	1094909876	19/06/2024	QUEJA	RESUELTA
14/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	151-2024	NUEVA EPS	45456657	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
17/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	152-2024	NUEVA EPS	41342209		QUEJA	RESUELTA
18/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	153-2024	OTRO (UNION TE	35601726	15/06/2024	FELICITACION	NO APLICA
18/06/2024	JUNI	Página web	SAN JOSE DEL GUAVIARE	154-2024	NUEVA EPS	41212451	19/06/2024	QUEJA	RESUELTA
18/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	155-2024	NUEVA EPS	3218911019	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
19/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	156-2024	NUEVA EPS	1099544029	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
20/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	157-2024	NUEVA EPS	31414267		INCONFORMIDAD	RESUELTA
22/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	158-2024	FOMAG	1120560096	26/06/2024	QUEJA	RESUELTA
22/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	159-2024	NUEVA EPS	1121919869	2/07/2024	QUEJA	RESUELTA
22/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	160-2024	NUEVA EPS	1121919869	2/07/2024	QUEJA	RESUELTA
23/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	161-2024	NUEVA EPS	1121919809	2/07/2024	QUEJA	RESUELTA
23/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	162-2024	NUEVA EPS	21199969	2/07/2024	QUEJA	RESUELTA
22/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	163-2024	MAGISTERIO	15962194	30/06/2024	QUEJA	RESUELTA
22/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	164-2024	MAGISTERIO	15962194	30/06/2024	QUEJA	RESUELTA
14/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	165-2024	NUEVA EPS	66724691	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
14/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	165-2024	NUEVA EPS	66724691	NO APLICA	FELICITACION	NO APLICA
25/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	166-2024	NUEVA EPS	31300209	28/06/2024	QUEJA	RESUELTA
25/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	167-2024	NUEVA EPS	3178656	26/06/2024	QUEJA	RESUELTA
25/06/2024	JUNI	Correspondencia	SAN JOSE DEL GUAVIARE	168-2024	NSI IPS	40331014	28/06/2024	QUEJA	RESUELTA
28/06/2024	JUNI	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	169-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	QUEJA	NO APLICA

### PQRSF por municipio JUNIO 2024

MUNICIPIO	F	P	Q	R	Solic	Sugerenc	JUNIO
SAN JOSE DEL GUAVIARE	7		19	1	1	1	29
CALAMAR	1						1
<b>Total General</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

### Consolidado de motivos PQRSF 2024

Motivo PQRSF	MAYO	JUNIO
Felicitación	6	7
Demora en la sala de espera para facturación	2	4
Dificultad para comunicarse con la IPS	1	1
Equipos, elementos o dotación ausente/inadecuada		1
Horarios de atención no convenientes	1	1
Direccionamiento o información inadecuada	2	1
Error en resultado de examen	1	
Errores de facturación (cobros de multas, cuotas, copagos)	1	



Impuntualidad en la atención de la cita	8	9
Intervenciones inadecuadas o incompletas	1	
Oportunidad lejana para citas	2	
Paciente no llega 15 minutos con anticipación a la cita programada		2
Otra	2	1
Quejas personal de salud	5	2
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	2	
Servicio de salud no disponible	4	
Solicitud de historia clínica		1
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>30</b>

19 QUEJAS corresponden a:

- 5 - DIEGO LAMPREA – ORTOPEDISTA (2 del 1° de junio y 3 del 22 de junio): Impuntualidad en la atención de la cita. **Observación Dr Guzmán, análisis del caso:** El Dr Lamprea tiene una sumatoria de 509 minutos / 37 pacientes (con 6 inasistencias y 6 atenciones en un rango de 6 a 9 mins), genera un promedio de 13,75 minutos por paciente, el cual se encuentra dentro del rango de la atención que requiere de 15 minutos, por lo cual se considera que al usuario hay que informarle que así lleguen con la media hora que se solicite de anticipación para la consulta, deben disponer del tiempo suficiente para esperar ya que es una atención con especialista, el cual puede demorar en la mayoría de los casos.
- 1 – LABORATORIO: Impuntualidad en la atención de la cita
- 1 - JAZLEIDY VANEGAS: Impuntualidad en la atención de la cita
- 1 - LAURA MILENA: Impuntualidad en la atención de la cita
- 1 – ECOGRAFIA: Impuntualidad en la atención de la cita.
- 1 – LUIS ANGEL PADILLA MOLINA: Impuntualidad en la atención de la cita.
- 1 - LINDA LORENA GONZALEZ CASTRO: Impuntualidad en la atención de la cita
- 1 – EDWARD ARIAS: Demora en la sala de espera para facturación
- 2 – ATENCIÓN AL USUARIO: Direccionamiento o información inadecuada
- 1 - DIANA PEREA: Equipos, elementos o dotación ausente/inadecuada
- 1 – FACTURACIÓN: Paciente llega con 2 Mn de retraso
- 2 - GERARDO ESPINOZA – FISIOTERAP: Comportamiento inadecuado con las usuarias
- 1 – NEPS: Demora entrega medicamentos

Las 6 felicitaciones fueron para:

- 2 – Dr Gerardo Espinosa
- 1 – Dr William Sanchez
- 1 – Dra. Laura Milena Pardo
- 1 – Servicio Fisioterapia
- 1 – Dra paula Figueroa
- 1 – Sede Retorno

Realizar consolidado de todas las PQRSF que llegan a la web de la NEPS.

MOTIVO_QUEJA	RESUMEN_QUEJA	RESPUESTA_QUEJA
--------------	---------------	-----------------

Demora, entrega parcial o no entrega de medicamento PBS	PQR-20242100007298442 - #PRESENCIAL GOB. GUAVIARE #PRESTADOR Nueva Salud Integral Ips Sas Sede Medica La Esperanza. Usuario activo según ADRES con la EPS #NUEVA EPS S.A. CONTRIBUTIVO, con diagnóstico: Hipertensión. Presenta fórmula para entrega de medicamento Telmisartan/Amlodipino 80+5 mg, cantidad 30, orden de mayo, para el mes de mayo. Menciona que no hay disponibilidad de medicamentos en Audifarma	NUEVA EPS
No hay agenda disponible para solicitar cita medica especializada	PQR-20242100007341302 - #PRESENCIAL Desde UARIV GUAVIARE #PRESTADOR Ese Hospital San Jose Del Guaviare. Usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A.CONTRIBUTIVO , con diagnóstico G443 Cefalea postraumatica cronica, requiere programacion de las siguientes consultas: Consulta de primera vez por especialista en neurocirugia, neurologia, otorrinolaringologia, dermatologia,	NUEVA EPS
Oportunidad en citas de la consulta médica especializada	PQR-20249300402569572 - #RAD20249300402569572, #PETICIÓNDIRECTA #PRESTADOR Nueva Salud Integral Ips Sas Nueva Salud Integral Ips Sas Municipio San Jose Del Guaviare Barrio El Centro usuario con 6 años de edad, la cita solicitada para CONTROL Y CRECIMIENTO de mi hijo de 6 años de edad.	NSI
Infraestructura y aseo de las IPS	PQR-20249500107711112 - #RAD20249500107711112, #PRESTADORNR Usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A. CONTRIBUTIVO. El día de hoy 14 de junio/2024 tuve que ir a hacerme unos exámenes de sangre y solo hay una persona para atender en facturación solo hay una persona, media horas después llega otro como es posible los citan a las 5 Am.	NSI
Demora, entrega parcial o no entrega de medicamento PBS	PQR-20242100008027082 - #RAD20242100008027082 #PRESTADOR Fundacion Hospital Infantil Universitario De San Jose Fundacion Hospital Infantil Universitario De San Jose Municipio Bogota, D.C. Barrio Modelo, Usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A.-CONTRIBUTIVO, mi hijo tiene multiples diagnosticos y entre ellos epileosia de muy dificil manejo	NUEVA EPS
Oportunidad en citas de la consulta médica especializada	PQR-20242100008088272 - #RAD20242100008066732 #PRESTADOR Centro Medico Guaviare Cmg S.A.S Centro Medico Guaviare Cmg S.A.S Municipio San Jose Del Guaviare Barrio Esperanza usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A.CONTRIBUTIVO es inaceptable que asigne una cita dermatológica para dentro de DOS MESES	NUEVA EPS
Demora, entrega parcial o no entrega de medicamento PBS	Fecha del Inconveniente (Dia/Mes/Año) : 24/06/2024 Lugar del Inconveniente: NUEVA EPS Persona que lo atendio: ASESOR LINEA DE FRENTE Medio por el que quiere la respuesta: correspondencia : VEREDA LA ARGELIA. Resumen de la Queja: el medico me formulo glucosamina sulfato/condroitina sulfato/ metilsuifonilmetano- sobre de 1.500 mg/ 1200mg/2400mg numero de sbres 30 cada mes por 4 meses la primer entrega ers el 24 de mayo y ya se vencio y no me entregaron el medicamento cada que voy me dicen que un no ha llegado	NUEVA EPS

Problemas de comunicación con la IPS	Fecha del Inconveniente (Dia/Mes/Año) : 25/06/2024 Lugar del Inconveniente: VIRTUAL Persona que lo atendio: (310) 624-6977 Medio por el que quiere la respuesta: email : grisalesgesnijuliana@gmail.com ..... Resumen de la Queja: EN REITERADAS OCASIONES ESTOY INTENTADO PEDIR CITAS, PERO NO ME HAN RESPONDIDO, PIDO ASISSTENCIA VIRTUAL ME REGIEREN EL +57 (310) 624-6977 Y NO CONTESTA. ADEMAS DE ESO	NSI
Problemas de comunicación con la IPS	Fecha del Inconveniente (Dia/Mes/Año) : 25/06/2024 Lugar del Inconveniente: VIRTUAL Persona que lo atendio: (310) 624-6977 Medio por el que quiere la respuesta: email : grisalesgesnijuliana@gmail.com ..... Resumen de la Queja: EN REITERADAS OCASIONES ESTOY INTENTADO PEDIR CITAS, PERO NO ME HAN RESPONDIDO, PIDO ASISSTENCIA VIRTUAL ME REGIEREN EL +57 (310) 624-6977 Y NO CONTESTA. ADEMAS DE ESO	NSI
Insatisfacción del paciente con el manejo medico	PQR-20242100008300712 - #IVRNAL #PRESTADOR Empresa Social Del Estado Red De Servicios De Salud De Primer Nivel Hospital Maria Cristina Cobo Mahecha, Municipio De Calamar, Guaviare Municipio Calamar Barrio Oct. Usuario activo según ADRES con la entidad #NUEVA EPS S.A., con diagnóstico: hipertensión, diabetes, infección urinaria, anemia. Manifiesta inconformidad con requiere muestra de orina con sonda directo de la vejiga, la IPS lo niega y toman el examen de la sonda y sale contaminada.	RESUELTA

JUNIO: 10 QUEJAS:

5 NEPS

5 NSI:

Motivo PQRSF	#
Oportunidad lejana para citas	1
Pertinencia	1
Dificultad para comunicarse con la IPS	2
Demora en la sala de espera para facturación	1

Sede que recibió más quejas y reclamos:

- Sede Esperanza (10), por Ortopedia y Servicio al cliente respectivamente.
- Sede Médica (5), por Servicio al cliente.
- Sede Complementaria (4), 2 fisioterapia y 2 servicio al cliente.
- Sede Laboratorio (1), Impuntualidad en facturación.

El 50% de quejas fue representado por personal del servicio médico "Impuntualidad en la atención de la cita", seguido por atención al usuario 25% y 25% restante en otros.

Sede que recibió más felicitaciones:

- Sede Complementaria (3), 3 servicio de fisioterapia.
- Sede Calamar (1), Servicio de psicología.
- Sede Médica (1), por Servicio Medicina general.
- Sede Farmacia (1)
- Sede Retorno (1), servicio de fisioterapia.

El 100% de las felicitaciones fueron para el personal asistencial.

**4. RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION – JUNIO 2024**

TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0		
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41		
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165		
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>	<b>206</b>	<b>1276</b>	<b>56,4</b>

**Sugerencias encuestas mes JUNIO 2024**
**¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?**

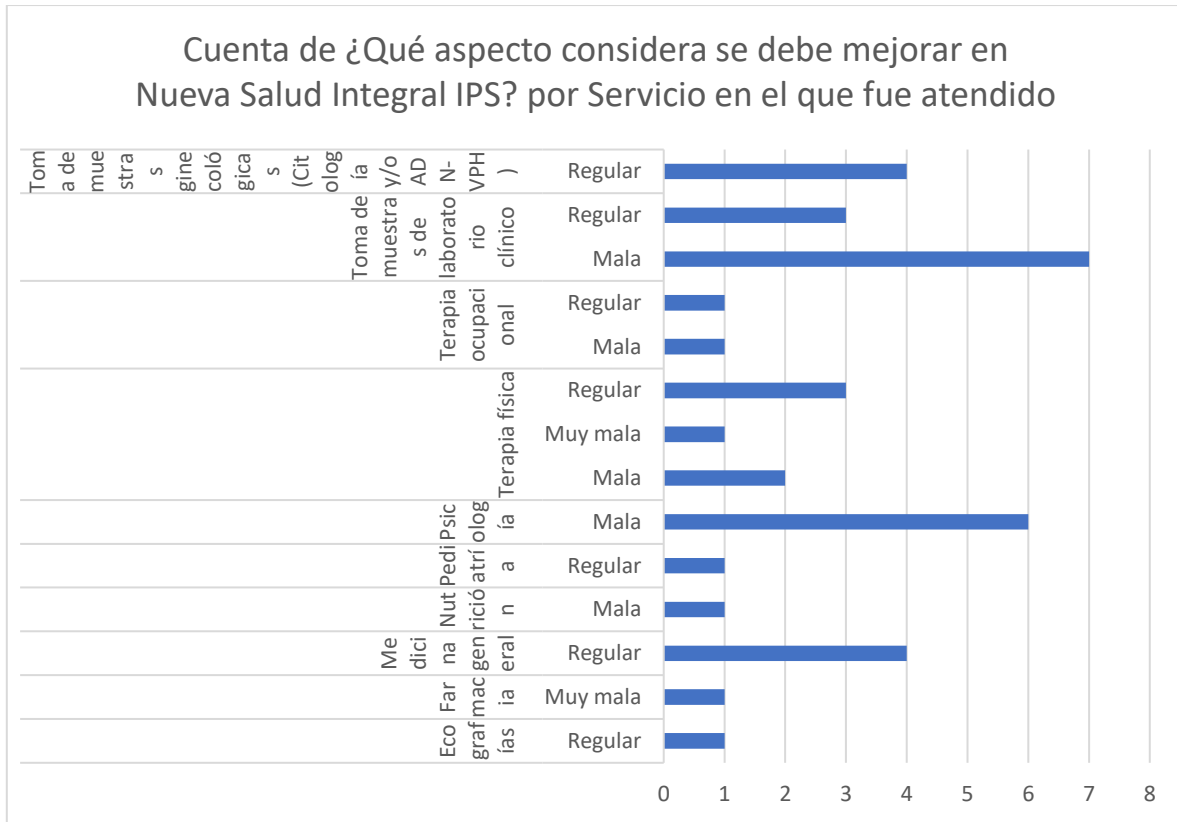
Sin observaciones	54	32
Agendamiento de citas	12	18
Mas medicamentos - Responsabilidad de NEPS	7	10 (Retorno)
Mas ventilación con fluido eléctrico y sin fluido eléctrico	3	7
Más amabilidad para atender la gente	2	12
Ampliar cobertura de especialistas	2	8
La puntualidad en la atención de las citas	2	54
<b>31 PQR - MAYO</b>		<b>21 PQR JUNIO</b>
PQRS Mala Atención	6	2
PQRS Mala Información	4	1
PQRS Retraso en la atención Medica	9	13
PQRS Oportunidad-Cancelac Citas Antes De La Hora	12	2

Mpio	Servicio en el que fue atendido	¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?
SJG	Ecografías	- Servicio al cliente
El Retorno	Farmacia	- El control de dosis que realizan con los medicamentos al momento de entregar ya que tiene que uno ajustarse al tiempo de ustedes no del paciente toca esperar que se acaben los medicamentos así el paciente no sea del pueblo sin importarle que sean medicamentos de control o enfermedades de por vida solo les importa que les paguen por el paciente no por la salud
SJG	Psicología	- Que deben mejorar con la atención al usuario ser más amables - Que deben de ser más pacientes y buen trato con el usuario
SJG	Terapia física	- Que tengan el agua fría y la caliente y unos vasos y atiendan de la mejor manera - Que tengan en cuenta que los pacientes vienen viajando de lejos del campo para que no los atiendan porque se pasó un minuto de la hora acordada. - La forma de ser con los usuarios no regañar. - Mejorar la atención - Calamar
SJG	Terapia ocupacional	- Más respetuoso con el usuario - Ser más consientes de explicar las facturaciones

Mpio	Servicio en el que fue atendido	¿Qué aspecto considera se debe mejorar en Nueva Salud Integral IPS?
SJG	Nutrición	- La forma en la que uno llega a preguntar
SJG	Toma de muestras de laboratorio clínico	- Mejorar la forma de atención - La forma de expresar explicado los procedimientos - Cambiar la atención - La forma de atender el usuario - La atención del servicio al cliente - La forma en la que trabajan - Retorno - Que sean menos vanidosas
SJG	Toma de muestras ginecológicas (Citología y/o ADN-VPH)	- Mejorar la atención del servicio al usuario - Cambiar la forma de atender - Mejorar la forma de atender y suplir bien la necesidad del usuario.
SJG	Pediatría	- Mas empatía pediatra Juan Carlos
SJG	Medicina general	- Mejorar la atención Llamado a tiempo disponible Puntualidad en la hora de la llamada en la consulta El llamado del profesional

**Felicitaciones encuestas mes JUNIO 2024**

NOMBRES	#	NOMBRES	#
Dra Carla Pinto – Retorno/Calamar	16	Toma de exámenes Retorno	2
Dra Mónica Ramírez – Odontóloga	8	Dra Laura Pardo	2
Magda Camargo	8	Dr Luis Alejandro Rivera	2
Dr Juan Felipe Guzmán	7	Dr Alejandro Villegas	2
Dra Yessica Liz	7	Daniel Abril	2
Dr Oscar Leonardo Parada	5	Línea de frente Calamar	2
Cheribel Suarez	4	Yeimi Lagos - Calamar	1
Kelly Garzón	4	Dra Paula Operador - Calamar	1
Dr William Sánchez	4	Eduard Arias	1
Dra Lina Maria Mejía	4	Dr Carlos Huamán	1
Dra Carmenza Liliana Larrea	4	Dra Juliana Albarracín	1
Dr Johan Felipe David - Calamar	3	Dra Jenny L. Tobón	1
Dr Luis Angel Padilla	3	Nedy lopez	1
Dr Wilmar Gonzalez	3	Dra Viky Yurley Sanchez	1
Jefe Marly Cano	3	Dra Yessika L. Rodriguez Murcia	1
Servicio Odontología Calamar	3	Dra Maria Alejandra Peñaranda	1
Dr Luis Ángel Padilla	3	Diana Perea	1
Dr Jesús David Coronel	3	Dra Jennifer Carolina Restrepo	1
Todas las fisioterapeutas	3		
Jazleidy Vanegas	2		
Jennifer Pinzón	2		
Yuserlay Mena - Retorno	2		



### RESULTADOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN – JUNIO 2024

- RESULTADOS ENCUESTA DE SERVICIO AL CLIENTE**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	ABR	MAY	JUN	TRIMESTRE 2 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	83%	100%	93%	97%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	89%	100%	98%	98%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	78%	76%	71%	75%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	24%	22%	21%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	5%	2%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	0%	1%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	6%	0%	2%	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	83%	83%	73%	81%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6%	17%	24%	17%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	11%	0%	0%	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0%	0%	2%	1%
NA	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	100%	100%	98%	99%
NA	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	94%	100%	98%	99%
NA	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	100%	100%	98%	99%

- RESULTADOS ENCUESTA BREVE DE SATISFACCIÓN**

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	ABR	MAY	JUN	TRIMESTRE 2 2024
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	94%	96%	78%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	98%	99%	81%	93%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	46%	57%	52%	49%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	48%	38%	26%	40%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5%	4%	10%	6%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	10%	3%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	1%	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	75%	74%	64%	72%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	22%	25%	17%	21%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2%	1%	15%	5%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1%	0%	4%	2%

## 5. 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.

**Observación:** para el próximo comité se informará datos de lo realizado durante el mes de julio/2024, al igual el control de Autoexamen de seno y del curso psicoprofiláctico.

#### PROGRAMACIÓN DE JUNIO/2024 - EJECUTADO

- 22 de Junio Jornada de vacunación Retorno y San José
- 27 de Junio curso psicoprofilactico Retorno: salud oral durante el embarazo y del recién nacido.
- 22 de Junio curso psicoprofilactico Calamar: Apego seguro, pautas de crianza, estimulación del crecimiento, autonomía, autoestima.

#### PROGRAMACIÓN DE JULIO/2024

- 27 de Julio jornada de vacuacion Retorno y San José
- 25 y 27 de Julio curso psicoprofilactico San José, Tema: identificación de signos de depresión pos parto, formas amorosas de acompañar la gestación y sesión de ejercicios.
- 30 de Julio curso psicoprofilactico Retorno: cambios físicos y psicológicos durante la gestación

### DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO

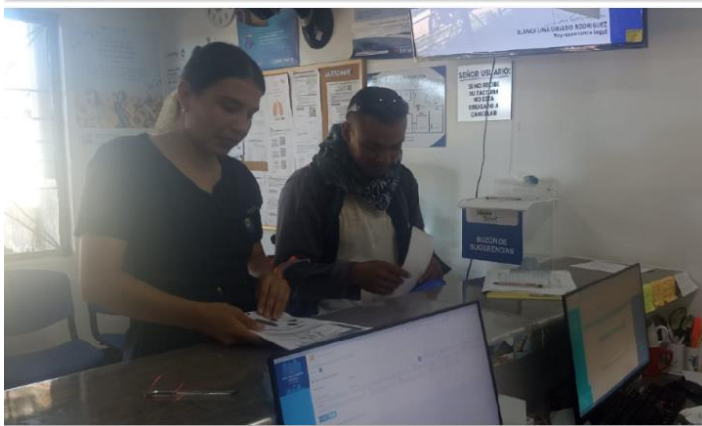
Se está realizando la socialización de deberes y derechos en sala de espera, y en TV disponibles se está proyectando video institucional de deberes y derechos.

MUNICIPIO	JUN
SJG	
RETORNO	276
CALAMAR	98
Total	

JUNIO: Jornada de salud masculina y evidencias fotográficas – Sede Retorno



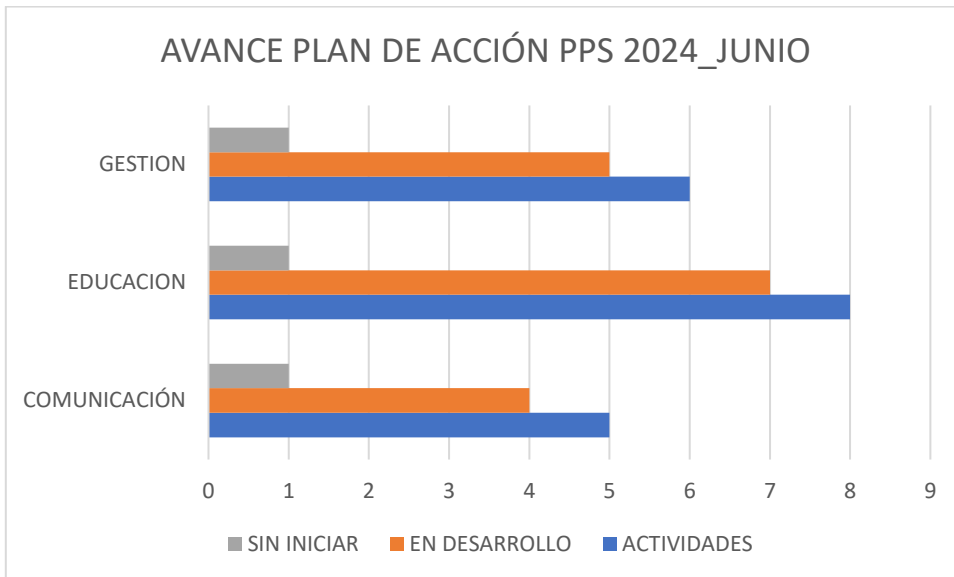
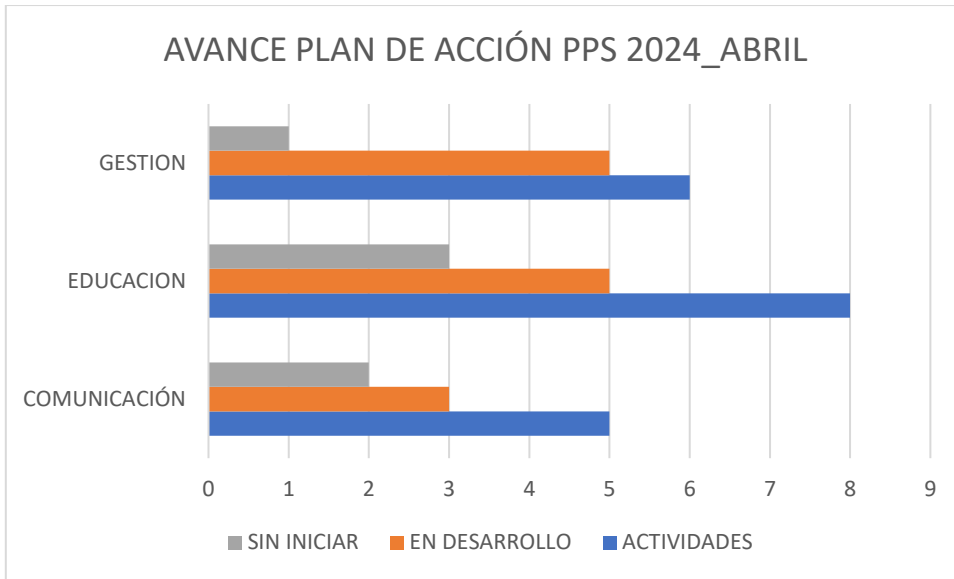




## 6. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN PPS

### Avances:

- Manual de atención al usuario
- Se actualizó los integrantes en Q10 para que inicien la capacitación para el mes de agosto en deberes y derechos del paciente
- Se realizó capacitación al personal admvo y auxiliares asistenciales en la sede de el Retorno en trato digno: Procedimiento de atención a población ciega o con baja visión.
- Información a usuarios en derechos y deberes en salud:
  - Sede Retorno: 276
  - Sede Calamar: 98
  - Sede Esperanza: 74
  - Sede Laboratorio: 60
  - Sede médica: 40



**Sin iniciar:**

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico

Buscar cursos ligeros.  Búsqueda avanzada

Curso Ligero: **DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

Docente: Díaz Ladino Diana Lorena    Cantidad participantes: 198    Estado: SI

Participantes

Nombre Completo	Identificación	Correo Electrónico	Celular	Acciones
ABELARDO FLOREZ BERMUDEZ	1120371583	abelflores2013@gmail.com	3136138280	X
ADRIAN FELIPEZ LOPEZ MENDOZA	1006701086	lopezadrianfelipe@gmail.com	3142408406	X
ALBERTH HERNAN MOLINA CORTES	1018455835	almhoco92@gmail.com	3213897885	X
ALCIRA VARGAS PIÑEROS	41240151	erikabolivar06@gmail.com	3152562230	X
ALVARO AUGUSTO BAZA PADILLA	1067840945	dr-alvarobazapadilla@hotmail.com	3108189913	X
ANA PAOLA FOLIACO PEREZ	1063720808	anafope2013@gmail.com	3122357129	X
ANGELA ISADORA GUARINZO CASTILLO	41243035	angelika1517@hotmail.com	3102553619	X
ANGELICA VILLA ROJAS	1120560523	angelika1284@hotmail.com	3163339744	X
ANGI LORENA OSORIO ZAMORA	1016033533	auxiliaradministrativo5@nuevasaludips.com	3192771645	X
ANGIE MARGARITA FONG MONSALVO	1045728111	anygyong28@hotmail.com	3016916353	X
ANGIELUZ ABY TORRES TORRES	1014253234	angietoto12@gmail.com	3156526131	X
ARNALDO JAVIER RAMIREZ BAYONA	1090399002	arnaldoramirez28@gmail.com	3105516981	X

**DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

Sanchez Comba Jacqueline  
Hoyos Hoyos Eunicé

Los pacientes también tienen derecho a la participación social en salud. En NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, a través de la Asociación de usuarios y de todo su personal, nos comprometemos de nuestra responsabilidad en ampliar nuestros conocimientos y asociarnos con el usuario interno y externo para saber hasta donde llegan nuestros derechos y deberes como usuarios y como referentes administrativos y asistenciales del sector salud del departamento del Guaviare. De igual forma se cuenta con otro mecanismo de control y divulgación el cual es el Comité de Ética Institucional.

**Lecciones**

- LECCIÓN: NORMATIVIDAD BÁSICA DERECHOS Y DEBERES
- LECCIÓN: DEBERES DEL PACIENTE
- LECCIÓN: DERECHOS DEL PACIENTE (GENERALES)
- LECCIÓN: DERECHOS DEL PACIENTE CON CÁNCER
- LECCIÓN: DERECHOS EN SALUD MENTAL

**Foros**

No hay registros, cree uno nuevo

**Tareas**

No hay registros, cree uno nuevo

**Cuestionarios**

- CUESTIONARIO: QUIZ NORMATIVIDAD DERECHOS Y DEBERES
- CUESTIONARIO: QUIZ DEBERES DEL PACIENTE
- CUESTIONARIO: QUIZ DERECHOS DEL PACIENTE
- CUESTIONARIO: QUIZ DERECHOS DE PACIENTES CON CÁNCER
- CUESTIONARIO: QUIZ DERECHOS EN SALUD MENTAL

## 7. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- NO SE PUDO EFECTUAR - Pendiente el cambio de los estatutos, no hubo quorum.
- Se programará para el mes de agosto el Comité de la asociación de usuarios.
- Se realizó capacitación virtual solo para la representante la señora Eunicé Hoyos, mas nadie asistió: NUEVA SALUD INTEGRAL IPS, enviar link

## 8. PROPOSICIONES Y VARIOS

No se presentaron proposiciones y varios.

## 9. COMPROMISOS

- 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. Se realiza acta para la mejora en la atención al usuario.
- 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 Coordinadora Administrativa Naren Estrada está trabajando en la generación de cursos por asignaturas. Solicitando una nueva capacitación para definir cierres puntuales de los usuarios que lo diligencien en su totalidad, obteniendo su certificación.

**Observación de la Dra Lina Giraldo:** tener en cuenta que se de cumplimiento al objetivo propuesto, logrando el avance programado. Las capacitaciones se terminan en el mes de julio/2024.

- Los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

### 10.ANEXOS:

- 1) Listado de asistencia virtual y presencial
- 2) Plan de acción de Política de Participación Social 2024

Q10

Identificación	Estudiante	Fecha ingreso	Fecha salida	Duración	Usuario externo
C.C. 63321333	SANCHEZ COMBA JACQUELINE	29/07/2024 9:52:11 a.m.	29/07/2024 11:23:45 a.m.	1h 31m 34s	No
	Eunice Hoyos	29/07/2024 9:57:14 a.m.	29/07/2024 10:43:55 a.m.	46m 41s	Sí
	Eunice Hoyos	29/07/2024 10:45:02 a.m.	29/07/2024 10:45:50 a.m.	48s	Sí
	Eunice Hoyos	29/07/2024 10:48:52 a.m.	29/07/2024 10:53:33 a.m.	4m 41s	Sí
	Eunice Hoyos	29/07/2024 10:54:51 a.m.	29/07/2024 11:23:45 a.m.	28m 54s	Sí

Nueva Salud		LISTADO DE ASISTENCIA			A-RHU-F-025	
		RECURSO HUMANO			Versión 2	
					Página 1 de 1	
Fecha		29/07/24			Hora: 9:55 am	
Tema		Comite de Etica				
Responsable (s)		Jacqueline Sanchez Comba				
N	Tipo ID	Número identificación	Nombres y Apellidos	Cargo/Institución*	Celular	Firma
1	CC	4.121.953.076	Donato Alejandra Nolasco	Asesor	312445389	[Firma]
2	CC	1120558232	Blanca Lina Giraldo	Asesor	315353518	[Firma]
3	CC	52.932.437	Juan Carolina Blasco	Coord. Laboratorio	310372389	[Firma]
4	CC	1120.577413	Jairo Vivas Alvarez	Coord. T.A.	319303700	[Firma]
5	CC	1094224559	José Guillerme Sánchez B	Coord. RA	3214248359	[Firma]
6	CC	80422801	José Javier Gutiérrez	Coord. Asesor	318481097	[Firma]
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

**FECHA:** 29/10/2024

**N° ACTA:** 10

**HORA:** 10:00am

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
3. Análisis pre test correcta identificación de usuarios.
4. Informe de PQRSF
5. Encuestas de satisfacción
6. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	PRESENTE
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	PRESENTE
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	AUSENTE
5	NAREN DARIANA ESTRADA OCAMPO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	PRESENTE

### 2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	JUL	AGO	SEP
<b>RESULTADO</b>				90	92%	87%	95,1%
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? Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL		271	61	406
<b>RESULTADO</b>				90	93%	94%	98,8%
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? Número de usuarios que respondieron la pregunta	SEMESTRAL		274	66	422
<b>RESULTADO</b>				15	7	6	4
	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 Número total de PQRSF durante el mes	MENSUAL		162	185	137
<b>RESULTADO</b>				90	50%	67%	62%
	Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos Numero total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras	MENSUAL		1661	2567	2440
					3311	3854	3939

FUENTE: Reporte del mes de Septiembre/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

### 4. INFORME DE PQRSF SEPTIEMBRE DE 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

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 3 de 17

Se radicaron 37 PQRSF en el mes de septiembre de 2024 Vs 44 del mes de agosto/24, reflejando una disminución del 32%.

**NEPS: 24**

- Demora en la sala de espera para facturación
- Demora o entrega incompleta de medicamento:
- Duración insuficiente de la atención en salud
- Felicitación
- Horarios de atención no convenientes
- Impuntualidad en la atención de la cita
- Intervenciones inadecuadas o incompletas
- Oportunidad lejana para citas
- REgistro de inasistencia (cancelaron cita)
- Servicio de salud no disponible
- Sugerencia

Se solicita que quede las evidencias  
 Colocar en TV el tema del cumplimiento de las citas  
 Educación en salas en cuanto a deberes de usuarios  
 Mayor motivación en el momento de la información

**FOMAG: 5**

- Direccionamiento o información inadecuada
- Impuntualidad en la atención de la cita
- Demora o entrega incompleta de medicamentos

**ANONIMO: 4**

- Impuntualidad en la atención de la cita
- Sugerencia: LABORATORIO: mayor ventilación, mayor personal, mas educación
- Paciencia empatía con el adulto mayor que va solo
- Citas mas cercanas para los docentes que viven en la zona rural.

**ARL SURA: 1**

- Dificultad para comunicarse con la IPS

**SUBSIDIADO ESE I NIVEL: 3**

- Direccionamiento o información inadecuada
- Inconformidad por conducta atención al usuario
- Felicitación

**FELICITACIONES: 6**

- Laboratorio: Juliza, Derly, Orfilia
- Asistencial Srta. Laura Y La Dra. Yenifer
- Laboratorio Jhon Mario Gomez Velez
- Sede Calamar Sede Calamar

Sede Médica           Muy amables y eficientes y por que aman su trabajo (Sentido De Pertenencia) Jinna Maecha Y Jeidy Rojas

Farmacia               Daniel Abril  
Calamar

Se programarán entrevistas con el personal administrativo de la sede de Laboratorio.

**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**

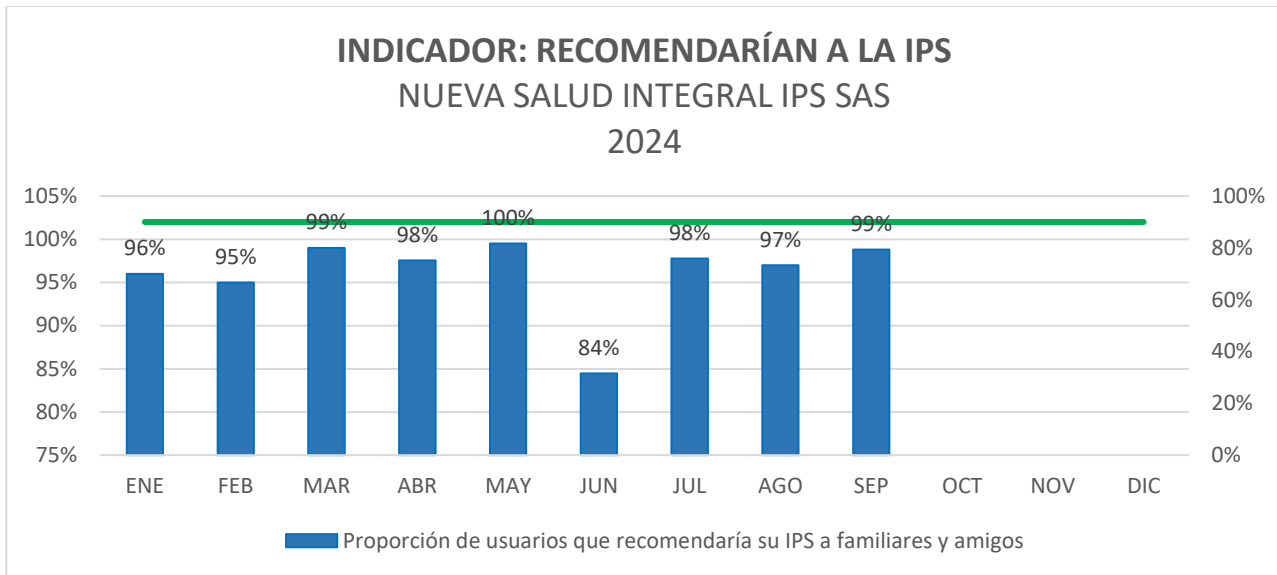
NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	SEP	NUM	DEN	TRIMESTRE 3 2024
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	406	427	95,1%	682	720	95%
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	422	427	98,8%	706	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%

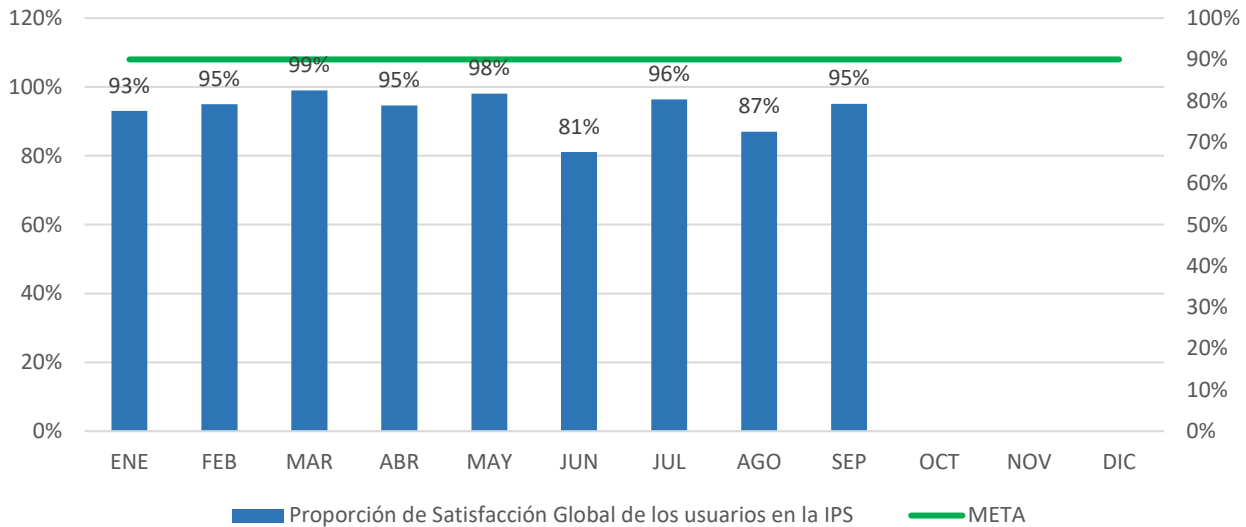
TIPO DE ENCUESTA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298
<b>Total / 365</b>	<b>105</b>	<b>174</b>	<b>137</b>	<b>449</b>	<b>205</b>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



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



### 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 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.	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 envío un poco de	SEDE RETORNO

	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.	
Medicina general	Lo veo como confundido duda de lo que hace	SEDE RETORNO
Medicina general	Yo vine a consultar con mi hija luz Maia urbano Sánchez y no me siento segura con los diagnósticos del médico Anibal Gallo. Recomendaria a Nueva salud integral si, al médico No	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 – equivocación en el concepto	SEDE MEDICA CENTRO
Ecografías	Calidad y profesionalismo del medico camilo de ecografia, capacitación a las auxiliares de servicio al cliente.	SEDE MEDICA CENTRO

<b>Si considera que alguien en especial, un servicio o un área merece una felicitación, coméntela para compartir:</b>	<b>Sede</b>
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. Hge oral, Servicio al cliente	SEDE MEDICA CENTRO
Fisio Dra Viky Sanchez (2) y Paula Operador	SEDE COMPLEMENTARIA

**PQRS – SEPTIEMBRE 2024**

MOTIVO DE PQRSF	COMENTARIOS CLIENTE	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	TRABAJADOR RELACIONADO CON LA QUEJA O FELICITACION
Demora en la sala de espera para facturación	Llega tarde a la ventanilla (no llega con tiempo a facturar y no informó que tenía la cita pronto) (2)	FACTURACIÓN	SEDE LA ESPERANZA
Demora en la sala de espera para facturación	Mas de una hora para expedir las citas (6)	REHABILITACION	FACTURACIÓN
Demora en la sala de espera para facturación	Demora para realizar exámenes (laboratorio) la espera en sala para facturación fue más de 50 min	LABORATORIO	FACTURACIÓN
Demora en la sala de espera para facturación	Me dirijo muy temprano al laboratorio y la niña Yesica León de laboratorio quien saca los laboratorios desde que llego tenía una actitud y aptitud negativa ni responde el saludo hace mala cara toda la atención y me habla de forma brusca, irrespectuosa, con poca ética profesional, me hizo sentir mal tras de que llego por una atención pues no estoy bien de salud tengo que presenciar rechazo hacia mí, la nueva EPS siempre se ah caracterizado por su compromiso pero con personas así no deja mucho que pensar pilas con el personal contratado.	LABORATORIO	YESSICA LEÓN  Se realizó la retroalimentación del caso
Impuntualidad en la atención de la cita	Cumplimiento de la hora de la cita, reclama la vulneración del derecho: que debe esperar un tiempo indefinido para que lo atiendan. Citología (1)	ANONIMO	ANONIMO
Oportunidad lejana para citas	Mi queja es por que la facturadora de nombre Laura Rojas es una persona muy grosera para atender yo llevo un proceso de terapias bastante largo, y la señorita por gusto y no buscar en el sistema me dejo las citas a como ella quiso y bien lejos es arrogante grosera y es hacer la voluntad de ella yao a lo que es al paciente requiere y he visto que ha tenido varios sucesos así con varios pacientes por favor revisar ese tema con esa niña. Adicional la falta de definición de las citas programadas con la Dra	COMPLEMENTARIA	LAURA ROJAS  Se escaló el caso a gerencia ya que tiene 6 PQRS en su contra entre los meses de jul-sept/24

	Paula, solo recibió una cita la semana pasada.		
Impuntualidad en la atención de la cita	Impuntualidad en la atención de la cita (3)	PSICOLOGIA MEDICINA GENERAL GINECOLOGÍA	WILLIAM SANCHEZ ALEJANDRO VILLEGAS <b>Se realizó la retroalimentación del caso</b>
Impuntualidad en la atención de la cita	Una cita prioritaria (2)	MEDICINA GENERAL-SEDE LA ESPERANZA	SERVICIO AL USUARIO <b>Se realizó la retroalimentación del caso-deben ser estratégicos con los usuarios que les dan este tipo de citas</b>
Felicitaciones	Juliza Galvis, Derly Plazas, Orfilia Colorado, Laura Velasquez, Jenifer Calderón, John Mario Gomez, toda la sede de Calamar, Jinna Mahecha y Jeidy Rojas.	LABORATORIO CALAMAR COMPLEMENTARIA	
Demora o entrega incompleta de medicamentos	No entrega a tiempo de medicamentos San José, Calamar (4)	FARMACIA	SOLANGI DANIEL
Direccionamiento o información inadecuada	Nunca llamaron agendar la cita con anticipación, envían el mensaje de recordatorio 1 día antes cuando soy de una finca y vivo a 3 horas del retorno Guaviare, luego nos hacen pasar sala de espera casi 2 horas. No reprograman las citas por telf. cuando es culpa de la IPS, hay que ir presencial (1) No pude asistir a la cita por una calamidad, y la niña de citas me dice que pierdo todas las demás que se han programado (1).	ASIGNACION DE CITAS FACTURACIÓN FISIOTERAPIA  FISIOTERAPIA	SEDE MEDICA  COMPLEMENTARIA
Direccionamiento o información inadecuada	Información no clara ni precisa	LABORATORIO	ATENCION AL USUARIO
Sugerencia	Que por favor la facturación le tenga mas paciencia al adulto mayor y sobre todo cuando va solo y que por favor tengas un poco más de empatía.	ANONIMO	ANONIMO
Inconformidad por conducta atención al usuario Direccionamiento	El día de hoy me acerque al laboratorio para unos exámenes y cuando le pregunte al joven del modulo y si mi turno había pasado me respondió de forma grosera que	LABORATORIO	JHON MARIO GOMEZ VELEZ <b>Se escaló el caso a gerencia ya que tiene 5 PQRS en</b>

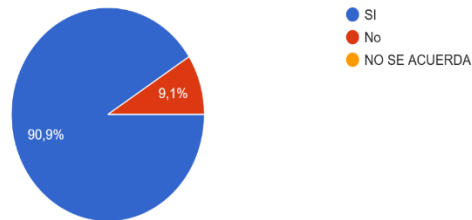
nto o información inadecuada	él no sabía que tenía que estar pendiente ese joven es muy grosero y no es la primera vez, en ocasiones anteriores eh presenciado como le habla de mal a los usuarios me parece de mal gusto que uno tenga que recibir groserías del personal que trabaja, yo no voy por molestar ni por gusto voy por que estoy enferma y si a él no le gusta atender pacientes enfermos ni de la tercera edad entonces que le den el trabajo a alguien que lo necesita y por lo menos trate mejor a los pacientes. (2)		su contra entre los meses de mayo-sept/24
Sugerencia	Que tan posible es que a los docentes crónicos que trabajan en campo se les deje las citas a menos tiempo ya que las dejan aproximadamente a 15 días y es un problema para exámenes y pedir medicamentos, además los médicos se toman su tiempo para atender.	ANONIMO	ANONIMO

**Resultados de la encuesta de satisfacción de PAD:**

11 personas encuestadas

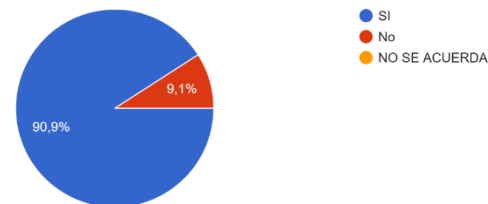
1. Se le explicó al ingreso, sobre deberes e indicaciones a seguir por el paciente y su cuidador en el Plan Medico Domiciliario ?

11 respuestas



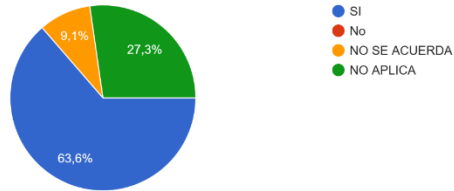
2. Se le explicó al ingreso, sobre los derechos del paciente y su cuidador en el Plan Medico Domiciliario ?

11 respuestas



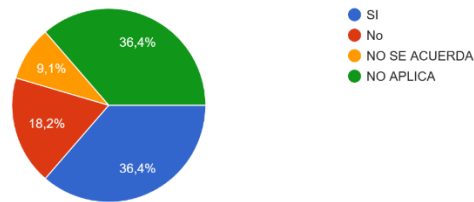
3. Los medicamentos orales, fueron entregados al cuidador y le explicaron horario en los que se debía administrar al paciente?

11 respuestas



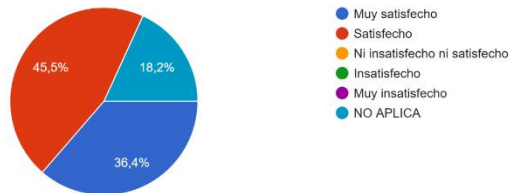
4. La enfermera le indico los medicamentos parenterales que le suministraría en el plan medico domiciliario y la frecuencia de los mismos?

11 respuestas



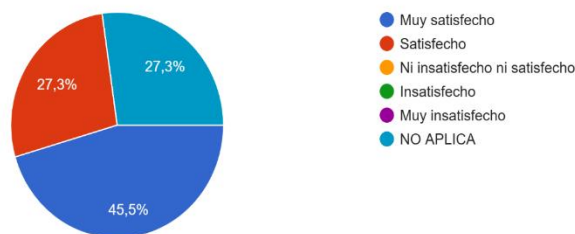
5. Como se sintió con la atención en salud recibida por parte del personal de enfermería?

11 respuestas



6. Como se sintió con la atención en salud recibida por parte del personal de fisioterapia?

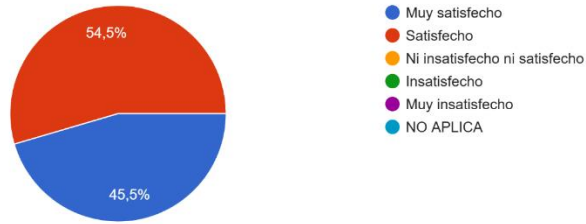
11 respuestas





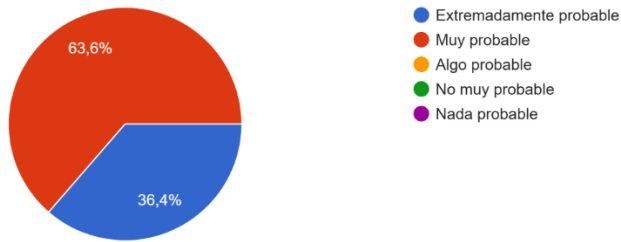
7. Como se sintió con la atención en salud recibida por parte del personal Medico?

11 respuestas



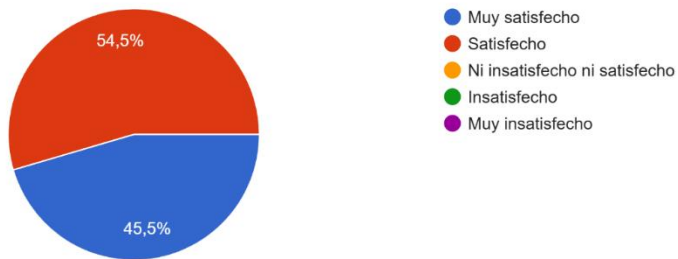
8. Que tan probable sería que usted recomendará el plan medico domiciliario a familiares o amigos?

11 respuestas



9. En general como se sintió con la atención en salud recibida por el Plan Medico Domiciliario?

11 respuestas



10. Que considera que debería mejorar el plan medico domiciliario?

11 respuestas

- Que el médico asista acompañado de una enfermera
- .
- A la fecha no tengo ninguna novedad
- Todo lo q me dijo esta bien gracias
- Recomendaria que la visita del médico, asignen la hora, eso es respetol,para el medico yel paciente , y no estar todo el dia esperándolo, grandes. ,
- Dejar las fórmulas médicas en casa del paciente
- Asi esta bien 👍
- En la parte de los exámenes de Tomografías, Radiografías y ecografías
- Conocer un poco más de los trámites y procedimientos que tiene plan domiciliario

## 5. ACTIVIDADES PARA PROMOVER PROGRAMAS DE PYD

### JORNADAS DE VACUNACION SEPTIEMBRE

San José del Guaviare:

- SENA: 6 de septiembre
- UNAD: 17 de septiembre
- CARNES GUAVIARE: 16 de septiembre

SAN JOSE Y RETORNO: JORNADA NACIONAL DE VACUNACION 28 DE SEPTIEMBRE

### DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO - OCTUBRE

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.

<b>COMPLEMENTARIA</b>	60
<b>LA ESPERANZA</b>	43
<b>MEDICA</b>	40
<b>LABORATORIO</b>	23
<b>CALAMAR</b>	0
<b>RETORNO</b>	13

### Programa de Humanización:

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico – está en proceso.

### 6. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- **Se Efectuó el comité de la asociación de usuarios** el sábado 5 de octubre/2024, teniendo asistencia de cuatro (4) asociados.
- En la Pag Web se continúa promoviendo la participación de la comunidad en la asociación de usuarios.
- Se vuelve a enviar al grupo la Alianza de usuarios una presentación como socialización nuevamente de la normatividad, como se detalla a continuación:



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.



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.



#### NORMATIVIDAD

NORMA	REFERENCIA	EXPIDE
Decreto 1757 de 1994	Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4º del Decreto-Ley 1296 de 1994.	Ministerio de salud y protección social
Decreto 780 de 2016	Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social	Ministerio de salud y protección social
Resolución 2063 de 2017	Por la cual se adopta la política de participación social en salud	Ministerio de salud y protección social
Circular externa 008 de 2018	POR LA CUAL SE HACEN ADICIONES, ELIMINACIONES Y MODIFICACIONES A LA CIRCULAR 047 DE 2007	Superintendencia nacional de salud
Resolución 229 de 2020	Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el sistema General de Seguridad Social en Salud y de la carta de desempeño de las Entidades Promotoras de Salud – EPS de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.	Ministerio de salud y protección social

#### FORMAS DE PARTICIPACION EN SALUD



#### 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.

#### CONSTITUCIÓN

- ▶ Se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- ▶ Las alianzas garantizarán el ingreso permanente de los diferentes usuarios.

#### REPRESENTANTES

- ▶ Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
- ▶ Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
- ▶ Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
- ▶ Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
- ▶ Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

### 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 prestadoras 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.

- ▶ 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 prestadoras 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.

- ▶ 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 prestadoras de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos(2) años.

- ▶ 13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por periodos 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.

Se carnetiza a los usuarios activos de la Alianza.

## 7. PROPOSICIONES Y VARIOS

### 8. COMPROMISOS

- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10. Coordinadora de Talento Humano y Coordinadora Administrativa. **Avance:** Se realizó capacitación el 24 de septiembre/24 y está pendiente el instructivo del procedimiento, sin embargo se cuenta con las diapositivas de la ruta las cuales se han enviado por segunda vez a todos los coordinadores y la Coord Admva está atenta a aclarar cualquier duda.
- Recordar a los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (pre test, pos test, acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD.

### 9. ANEXOS:

Nueva Salud INTEGRAL IPS S.A.S.		LISTADO DE ASISTENCIA		RECURSO HUMANO		A-RH-LF-025 Versión 2 Página 1 de 1	
Fecha: 09 Oct 2024		Hora: 08:00 am					
Tema: Comité Etica							
Responsable (s): Jacqueline Sanchez Cortes							
N	Tipo ID	Numero Identificación	Nombres y Apellidos	Cargo/Institución*	Celular	Firma	
1	CC	63.321.333	Jacqueline Sanchez Cortes	Coord Calidad	3112184623	[Firma]	
2	CC	1121.953.096	Danielo Martinez Sierra	Adj Apoyo Recursos Humanos	352945387	Danielo S.	
3	CC	112058232	Blanca Lina Giraldo	Directora Asesoría	853585518	[Firma]	
4	CC	1015449134	Yessica Sanchez N	Coord. RD-SR	3183579005	[Firma]	
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

**FECHA:** 30/12/2024

**N° ACTA:** 011

**HORA:** 10:00am

**MODALIDAD:**  Presencial  Virtual

**TEMA:** Reunión ordinaria del Comité de ética

**MUNICIPIO:** San José del Guaviare

**LUGAR:** Sala de juntas. Sede complementaria 3er piso. ZOOM (Q10)

**AGENDA:**

1. Verificación de quorum
2. Indicadores – Informe de Monitoreo y análisis Indicadores en atención al usuario.
3. Análisis PQRSF caso Dr Luis Ángel Padilla
4. Informe de PQRSF
5. Encuestas de satisfacción
6. Actividades para promover programas de promoción y prevención en salud
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 AYERBE SABOGAL	GERENTE	VIRTUAL
2	BLANCA LINA GIRALDO RODRIGUEZ	DIRECTORA ASISTENCIAL	VIRTUAL
3	JACQUELINE SANCHEZ COMBA	COORDINADORA DE CALIDAD	PRESENTE
4	EUNICE HOYOS	REPRESENTANTE ASOCIACION DE USUARIOS	AUSENTE
5	NAREN DARIANA ESTRADA OCAMPO	COORDINADORA ADMINISTRATIVA	VIRTUAL


## 2. INDICADORES

COD. INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	META	AGO	SEP	OCT	NOV
<b>RESULTADO</b>				90	87%	95,1%	96%	97%
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		61	406	506	568
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			70	427	526	586
<b>RESULTADO</b>				90	94%	98,8%	98%	99%
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		66	422	518	596
		Número de usuarios que respondieron la pregunta			70	427	526	599
<b>RESULTADO</b>				15	6	4	5	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		185	137	140	84
		Número total de PQRSF durante el mes			31	37	31	17
<b>RESULTADO</b>				90	67%	62%	65%	74%
	Proporción de usuarios que son atendidos en el servicio de toma de muestras de laboratorio clínico en un tiempo menor o igual a 30 minutos	Número total de usuarios mes atendidos en el servicio de toma de muestras en un tiempo menor o igual a 30 minutos	MENSUAL		2567	2440	1722	2580
		Numero total de usuario mes atendidos en el servicio de toma de muestras			3854	3939	2633	3500

FUENTE: Reporte del mes de noviembre/2024. Resolución 256 de 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social.

## 3. ANÁLISIS PQRSF CASO LUIS ANGEL PADILLA

El día lunes 25 de noviembre de 2024, se recibe PQRSF por parte del usuario MAICOL ALEXIS NEIRA DAZA, C.C. #1.120.964.182, en contra del profesional LUIS ANGEL PADILLA MOLINA Médico general quien prestaba sus servicios en la sede Médica de Nueva Salud Integral IPS.

	<b>INDAGACION POR CASO OCURRIDO</b>	F-PE-CAL-001 V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 1 de 1

MAICOL ALEXIS NERA DAZA, C.C. 1.120.964.182, mayor de edad domiciliado en San José del Guaviare, Calle 13 No. 17-17, Barrio el Modelo (Provisional). Con numero de teléfono 3025988478.

Sírvase relatar los hechos sucedidos en día de hoy lunes veinticinco (25) de noviembre de 2024, en la cita de medicina general con el Médico LUIS ANGEL PADILLA MOLINA a las 6:40am:


Entré por cita normal, primero tocamos el tema del hombro, me pasó a camilla y empecé la consulta normal, me recosté y empecé hacer el tacto abdominal y en ese momento me metió mano a la zona genital, ahí se me empezó hacer raro porque en ninguna consulta me había pasado eso, después de ese tema, le comenté que necesitara remisión con urología para una circuncisión, yo ya había hecho ese proceso antes y la Doctora que me atendió ese día me dio la orden inmediatamente, pero el doctor de hoy me pidió que pasara a camilla nuevamente y empecé a hacer el tacto genital, yo me encontraba desnudo ya que me hizo bajar los pantalones. Pues él dijo que no veía nada fuera de lo normal, anatómicamente y yo le comenté que el problema no se miraba sino estaba erecto, ahí él me dijo que si yo quería él me podía ayudar con eso, yo me lo tome como para quitar un poquito la tensión, le dije que no me dejara 5 minutos solo a ver si podía lograr la erección, él se fue a sentar al escritorio y no duró mas de 30 segundos sentado y volví a la camilla donde yo estaba, no había pasado nada en ese momento y me dijo que me acostara, que respirara y me relajara y dijo que él me iba a ayudar, ahí yo ya estaba muy incómodo, empecé otra vez con el tacto y como yo estaba tan incómodo decidí ver el procedimiento (yo estaba mirando para arriba, pensando que era un procedimiento médico) en el momento que yo levanto la cabeza para poder observar, veo que él abre la boca y se inclina, y pues alcancé a tener roce de la boca con el pene, entonces en ese momento me paré, me vestí y él me dijo que tranquilo que no pasaba nada, entonces le dije que le agradeciera a Dios que no lo quise golpear, ahí se hizo el que no había pasado nada e intenté seguir con la consulta normal, yo cogí mis cosas y me salí de la sala.

En recepción le comenté a la recepcionista lo que había pasado, no quería seguir ahí y le dije y automáticamente me fui.

Fui a la casa, me di un baño y hablé con mi mamá ya que ella no sabía que hacer en ese momento, ya después de eso volví a hablar con la persona que tuviera mas alto rango, la auxiliar Administrativa de la Sede la Esperanza, y le comenté en la sala el caso con mas detalle de lo que había pasado.

Pregunto: Tu señora mamá que te informó al respecto? No sabía que hacer y llamé a una amiga Doctora y ella nos informó que teníamos dejar el reporte, el antecedente de lo ocurrido.

Pregunto: En algún momento viste al médico en estado de embriaguez? No, estaba totalmente sobrio.

  
 MAICOL ALEXIS NERA DAZA  
 C.C. 1.120.964.182

Queda pendiente definir el día para convocar el comité de ética extraordinario y realizar el proceso de descargos del médico Luis Angel Padilla.

#### 4. INFORME DE PQRSF NOVIEMBRE DE 2024

FECHA DE PQRSF	MES	CANAL DE PRESENTACIÓN	MUNICIPIO	CÓDIGO	ENTIDAD	DOCUMENTO	CLASIFICACION	FECHA DE RESPUESTA DEFINITIVA	CANAL DE RESPUESTA	ESTADO
06/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	316-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	14/11/2024	OFICIO CARTELERIA DE LA SEDE LABORATORIO	NO APLICA
06/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	317-2024	NUEVA EPS	41211918	QUEJA	11/11/2024	VIA WHATSAPP, CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
07/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	318-2024	MAGISTERIO	1122238131	QUEJA	12/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
18/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	319-2024	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	ANONIMO	OFICIO CARTELERIA DE LA SEDE MEDICA	NO APLICA
13/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	320-2024	NUEVA EPS	1006700044	QUEJA	22/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
12/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	321-2024	NUEVA EPS	1120579762	QUEJA	22/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
20/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	322-2024	NUEVA EPS	41213691	QUEJA	28/11/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
20/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	323-2024	NUEVA EPS	1007404208	QUEJA	28/11/2024	OFICIO ENVIADO A LA DIRECCIÓN REGISTRADA	RESUELTA
21/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	324-2024	NUEVA EPS	52421669	QUEJA	23/11/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
21/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	325-2024	NUEVA EPS	18222192	QUEJA	23/11/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
26/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	326-2024	NUEVA EPS	1030618596	QUEJA	4/12/2024	TELEFÓNICA/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	327-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	SUGERENCIA	3/12/2024	CARTELERIA DE LA SEDE	NO APLICA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	328-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	FELICITACION	3/12/2024	CARTELERIA DE LA SEDE	NO APLICA
28/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	329-2024	NUEVA EPS	ANONIMO	SUGERENCIA	3/12/2024	CARTELERIA DE LA SEDE	NO APLICA
29/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	331-2024	NUEVA EPS	1120582154	QUEJA	4/12/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
29/11/2024	NOV	Buzón	CALAMAR	332-2024	NUEVA EPS	1120353777	QUEJA	4/12/2024	WHATSAPP/CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA
29/11/2024	NOV	Buzón	CALAMAR	333-2024	NUEVA EPS	1122678277	QUEJA	4/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	EN TRAMITE NUEVA EPS
30/11/2024	NOV	Buzón	SAN JOSE DEL GUAVIARE	334-2024	NUEVA EPS	1051184509	QUEJA	4/12/2024	CORREO ELECTRÓNICO	RESUELTA

Se radicaron 18 PQRSF en el mes de noviembre de 2024 Vs 32 del mes de octubre/24, reflejando una disminución del 56%.

MOTIVO DE PQRSF	COMENTARIOS CLIENTE	SERVICIO/ÁREA INVOLUCRADA	TRABAJADOR RELACIONADO CON LA QUEJA O FELICITACION
Demora en la sala de espera Para facturación(1)	Esperar 1 hora para que el Dr me llame para facturar	Sede Esperanza Fisioterapia	Dr Carlos Huaman
Demora o entrega incompleta de medicamentos (2)	NEPS	Medicamentos NEPS	NEPS
Direccionamiento o información inadecuada (1)	Mala dirección para la entrega de medicamentos	Farmacia Calamar	Daniel Abril
Felicitación (1)	Dr William Sánchez	Complementaria	Psicología
Impuntualidad en la atención de la cita (3)	Duración en sala de espera entre 1 y 2 horas, médica, complementaria, Whatsapp	Complementaria	Psicología



Inconformidad por conducta atención al usuario (1)	Me acerco a reclamar unos resultados y no me los dan por falta del documento de identificación	Laboratorio	Linea de frente no explica bien las otras alternativas de reclamo de resultados
Instalaciones inadecuadas (1)	Falta de aire acondicionado	Complementaria	Rehabilitación
Intervenciones inadecuadas o incompletas (1)	Dr Luis Ángel Padilla no tiene empatía con el paciente, no orienta de manera clara, su atención esta mas centrada en el celular que en orientar e indagar sobre el estado de salud del paciente para así dar un mejor diagnóstico	Sede Médica	Luis Ángel Padilla
Paciente no llega 15 minutos con anticipación a la cita programada (2)	Llega tarde a facturar		
Registro de inasistencia (cancelaron cita)	Cancelación de citas al faltar a una cita de terapias	Complementaria	Rehabilitación

Se retroalimentaron las PQRSF que afectan a cada servicio en la reunión mensual del personal de atención al usuario, dirigida por la Coordinadora Administrativa, Naren Estrada.

### RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCION

Para el mes de Noviembre del año 2024 SI se cumplió la meta de los indicadores trazadores, quedando a 2.1 en diferencia al mes anterior (3.8 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 0.5 Pts en diferencia al mes anterior (1.5 puntos) para alcanzar el nivel OPTIMO.

### CONSOLIDADO NOVIEMBRE/2024

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	568	586	96,9%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	596	599	99,5%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	369	586	63%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	199	586	34%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	16	586	3%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	586	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	586	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	522	599	87%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	74	599	12%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	2	599	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	599	0%

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN 2024 - ESPECIALIDADES

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABL	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de satisfacción global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	13	13	100%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	13	13	100%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	7	13	54%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	13	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	13	0%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trato del médico especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Información suministrada por el especialista]	100%	90%	90-99%	<90%	7	13	54%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Tiempo dedicado a la consulta (duración)]	100%	90%	90-99%	<90%	5	13	38%
MUY BUEN	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%	7	13	54%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Trámite y facilidad para obtener la cita ]	100%	90%	90-99%	<90%	5	13	38%
MUY BUEN	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%	5	13	38%
MUY BUEN	Califique su satisfacción con respecto a la atención en los siguientes aspectos [Instalaciones físicas (comodidad)]	100%	90%	90-99%	<90%	6	13	46%
SI	¿El especialista le realizó examen físico y tomó sus signos vitales (Ej. tensión arterial, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria)?	100%	90%	90-99%	<90%	4	13	31%

### SATISFACCIÓN DE USUARIOS 2024 - CORTA

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIMO	META	ACEPTABLE	CRÍTICO	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	405	411	99%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	410	411	100%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	262	411	64%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	143	411	35%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	5	411	1%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	411	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	411	0%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	391	411	95%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	19	411	5%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	411	0%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	0	411	0%

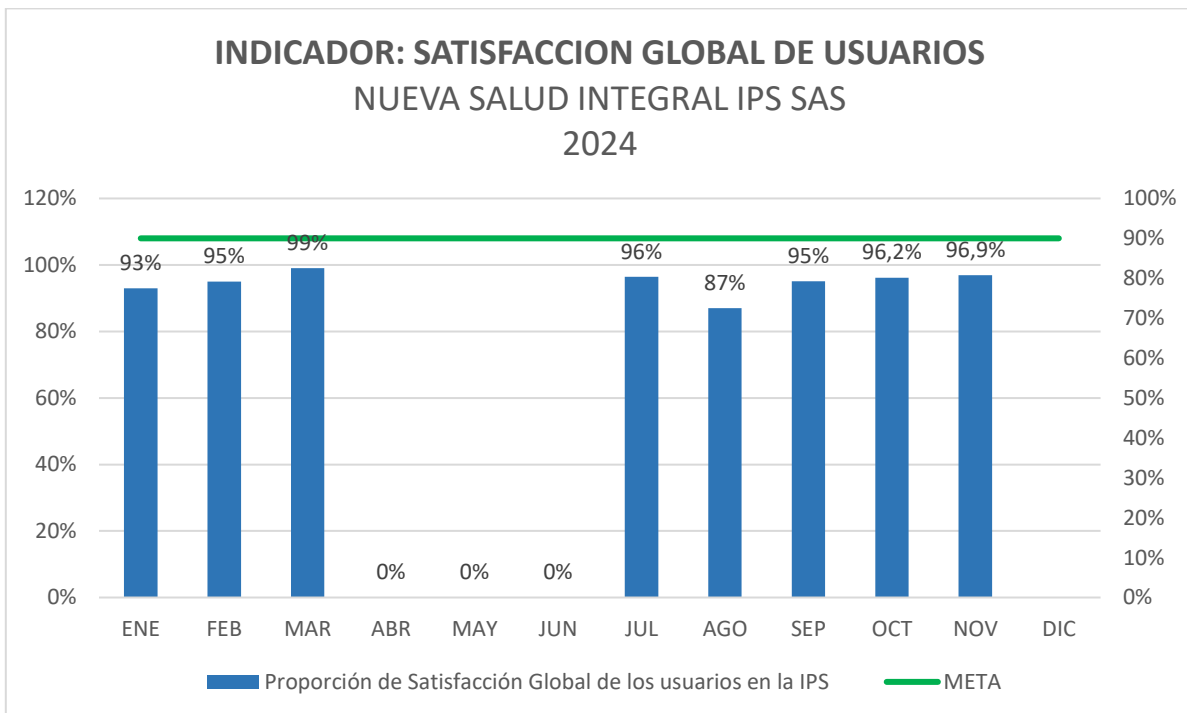
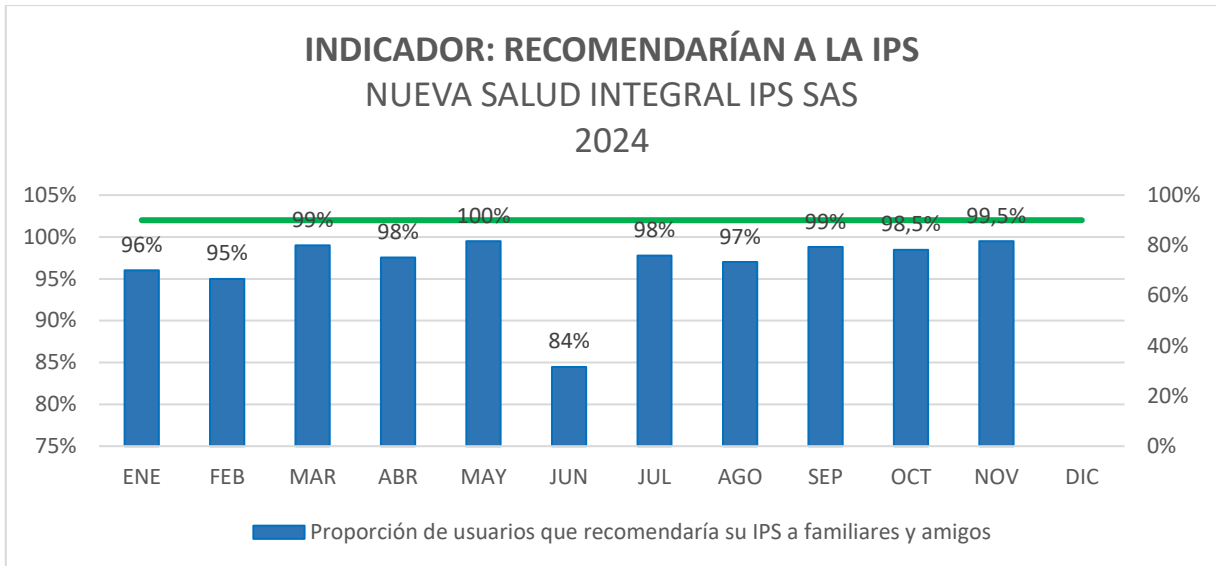
### SATISFACCIÓN 2024 - SERVICIO AL CLIENTE

CODIG	NOMBRE DEL INDICADOR	ÓPTIM	META	ACEPTA	CRÍTIC	NUM	DEN	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	163	175	93%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	173	175	99%
MUY BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	107	175	61%
BUENA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	56	175	32%
REGULAR	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	11	175	6%
MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	0	175	0%
MUY MALA	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
DEF SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	124	175	71%
PROB SI	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	49	175	28%
PROB NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
DEF NO	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	100%	90%	90-99%	<90%	1	175	1%
SI	¿El asesor demostró amabilidad durante toda la comunicación?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%
SI	¿El asesor demostró interés en resolver su solicitud?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%
SI	¿Su solicitud fue resuelta?	100%	90%	90-99%	<90%	174	175	99%

CODIGO	NOMBRE DEL INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
P.3.14	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	93%	95%	99%	#¡REF!	#¡REF!	#¡REF!	96%	87%	95%	96,2%	96,9%
	<b>META</b>	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
P.3.15	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	96%	95%	99%	98%	100%	84%	98%	97%	99%	98,5%	99,5%
	<b>META</b>	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	% DEL MES
Encuesta de especialidades	56	5	0	102	0	0	0	0	9	51	13	
Encuesta de servicio al cliente	32	131	121	18	114	41	28	10	120	35	175	
Encuesta breve de satisfacción	17	38	16	329	91	165	195	60	298	74+366	395+2+14	
<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>164,1</b>

Se cumplió la meta de la muestra mínima en encuestas, aumentando un 64,1% del 100% programado.



#### Sugerencias encuestas mes NOVIEMBRE 2024

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

	Total 411	
Sin observaciones	349	84%
Agendamiento de citas	6	1,5%
Tiempos de espera en la sala	19	4,6%

Cambiar al medico	4	0,9%
Asistencia de médicos todos los días	7	1,7%
Demora en solicitud de citas via whatsapp	4	09%
Entrega de mas medicamentos	6	1,5%
OTROS: La Rampla para llegar a terapia Que no falle tanto el internet en consultas Que ofrezcan tinto en la sala de espera La cafetería en sala de espera Que haya más convenios con el hospital en proceso pero no se explica Que haya Internet gratis para los pacientes Que ofrezcan tinto en la sala de espera Aire acondicionado en sala de laboratorio Que el médico se demora mucho digitando en el sistema Los exámenes de control que den el resultado para el mismo día Que le pongas pilas al reloj de pared	12	2,9%
Agilidad y mejor atención en el laboratorio	2	0,5%

Si considera que alguien en especial, un servicio o un área merece una felicitación, coméntela para compartir:

97 vacias

111 ninguno

130 Todos los médicos, auxiliares enfermería y administrativos, facturadores

14 front la Esperanza

#### **DEBERES Y DERECHOS DEL USUARIO - NOVIEMBRE**

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.

<b>COMPLEMENTARIA</b>	22
<b>LA ESPERANZA</b>	23
<b>MEDICA</b>	23
<b>LABORATORIO</b>	25
<b>CALAMAR</b>	52
<b>RETORNO</b>	50

#### **Programa de Humanización:**

Documentar programa de humanización que incluya aspectos de abordaje en talento humano, procesos y ambiente físico – Se presente la propuesta del plan de acción.

**Solicita la Dra Nera que ésta sea socializada y analizada con Coordinación de Talento Humano para los correspondientes ajuste y aprobación para dar continuidad al proceso iniciado.**

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	F-PE-CAL-001
		V1
	<b>GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página 9 de 11

## 5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- Se programará la última sesión de alianza de usuarios para final del mes de diciembre de 2024 y se definirá la situación presentada de la presidenta de la misma la cual solo ha hecho presencia durante el año vigente 2024 **1 vez de las**

## 6. PROPOSICIONES Y VARIOS

Entregar la presentación de la encuesta y consolidado (solo a la fecha presentaron 38 personas), para con el análisis y la propuesta del PA.

Reporte de las acciones tomadas caso Dr Padilla, Se solicitará acta al Dr Juan Carlos Ayerbe para dar continuidad al presente proceso.

## 7. COMPROMISOS

- Vincular personal de servicio al cliente y médicos en curso derechos y deberes de Q10. Coordinadora de Talento Humano y Coordinadora Administrativa. **Avance:** Se realizó capacitación el 24 de septiembre/24 y está pendiente el instructivo del procedimiento, sin embargo se cuenta con las diapositivas de la ruta las cuales se han enviado por segunda vez a todos los coordinadores y la Coord Admva está atenta a aclarar cualquier duda. **Sin avance**
- Recordar a los coordinadores: redefinir las inducciones y que cada una de ellas deben llevar las evidencias (pre test, pos test, acta y lista de asistencia), establecer rondas de seguimiento para verificar.
  - Farmacia no registra inducciones desde junio 2024
  - Medicina familiar no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - Medicina general no registra inducciones desde julio 2024
  - Nutrición no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - PMD no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - Procesos administrativos no registra inducciones desde mayo 2024
  - Procedimientos menores no registra inducciones desde junio 2024
  - Psicología no registra documentos dentro de la carpeta de inducciones y capacitaciones.
  - PYD Riesgos específicos registra inducción en agosto pero sin pre test y pos test.
  - Materno perinatal si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Laboratorio si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Odontología si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Rehabilitación si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Seguridad del paciente si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Calidad si presenta inducciones con pre test y pos test
  - Salud pública, en su mayoría si presenta capacitaciones con pos test
- En coordinación con Talento humano hacer el cruce para presentar el consolidado correspondiente y enviarlo al grupo de coordinadores.
- Se solicita a la Jefe Yessica, informar de todos los errores identificados en facturación que tenga que ver con los programas de PYD - crónicos. Ver acta el antecedente que motivó el presente compromiso viene desde el mes de junio/2024. CUMPLIDO

### 8. ANEXOS:

Lista de asistencia

Nueva Salud INTEGRAL IPS S.A.S.		LISTADO DE ASISTENCIA		RECURSO HUMANO		A-RH/LF-025	
						Version 1	
						Página 1 de 1	
Fecha: <i>DIC 30/2021</i>		Tema: <i>Comite Etica</i>		Hora: <i>8:00 am</i>			
Responsable (s): <i>Jacqueline Sanchez Concha</i>							
N	Tipo ID	Numero Identificacion	Nombres y Apellidos	Cargo/Institucion *	Celular	Firma	
1	C-C	63.321.333	<i>Jacqueline Sanchez</i>	<i>Coord. Calidad</i>	<i>311 2184623</i>	<i>[Firma]</i>	
2	CC	1006856995	<i>Maen Durango</i>	<i>Asp. Adm.</i>	<i>322 3790634</i>	<i>[Firma]</i>	
3	CC	112058132	<i>Blanca Concha</i>	<i>Asp. Adm.</i>	<i>323 35518</i>	<i>[Firma]</i>	
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							

Identificación	Estudiante	Fecha ingreso	Fecha salida	Duración	Usuario externo
C.C. 63321333	SANCHEZ COMBA JACQUELINE	30/12/2024 8:05:51 a.m.	30/12/2024 9:03:55 a.m.	58m 4s	No
	lina giraldo	30/12/2024 8:13:04 a.m.	30/12/2024 8:27:03 a.m.	13m 59s	Sí
	iPhone de Nera liliana	30/12/2024 8:13:04 a.m.	30/12/2024 9:03:01 a.m.	49m 57s	Sí
	Jacqueline Sanchez C	30/12/2024 8:17:41 a.m.	30/12/2024 9:03:50 a.m.	46m 9s	Sí