

FECHA: 08/01/2021 HORA: 5:00 pm LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios *Remota*

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 08 de enero de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de noviembre y diciembre de 2020.

Noviembre 2020

El número de pacientes atendidos fue de 179

Se aplican 45 encuestas, correspondientes al 25% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	45 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	45 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	40 (88.88%)	4 (8.88%)	1 (2.22%)	0
Calidad de la información suministrada	44 (97.77%)	1 (2.22%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	45 (100%)	0	0	0
Instalaciones de la institución	42 (93.33%)	3 (6.66%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.62%
Se presenta una encuesta con calificación regular en la puntualidad en la atención.
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
44 (97.77%)	1 (2.22%)					45

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
45 (100%)					45

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 100% de los encuestados definitivamente si o probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

Diciembre 2020

El número de pacientes atendidos fue de 170

Se aplican 45 encuestas, correspondientes al 26.47% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	43 (95.55%)	2 (4.44%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	43 (95.55%)	2 (4.44%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	40 (88.88%)	5 (11.11%)	0	0
Calidad de la información suministrada	42 (93.33%)	3 (6.66%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	40 (88.88%)	5 (11.11%)	0	0
Instalaciones de la institución	41 (91.11%)	4 (8.88%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular y mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
42 (93.33%)	3 (6.66%)					45

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
45 (100%)					45

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o

muy malas

El 100% de los encuestados definitivamente si o probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en los meses de noviembre y diciembre de 2020
Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Se realiza capacitación a los funcionarios de la IPS en Participación social, en el mes de noviembre.
Para pacientes y acompañantes se realizan dos charlas de PYP: Lavado de manos, Higiene postural - posición sentado

6. Propositiones y varios

Se presentan los cronogramas de capacitación y actividades en participación en salud a la alianza para su revisión y aprobación

Funcionarios de la IPS

TEMA	E	A	J	J
Política nacional de participación social	x			
Derechos y deberes de los usuarios - Atención humanizada		x		
Servicio de información y atención al usuario SIAU		x		
Comités de participación social en salud			x	
PQRS				x

Capacitaciones en pyp para pacientes y acompañantes

TEMA	F	A	M	J	J	A	O
Autocuidado en la seguridad de los pacientes y acompañantes	x						
Prevención de caídas		x					
Lavado de manos			x				
Higiene postural				x			
Procedimiento de PQR					x		
Estilos de vida saludables						x	
Higiene postural							x

Capacitaciones para la alianza

TEMA	F	M	J	A	N
Procedimiento de PQR	x				
Legislación en PSS		x			
Política de PSS - mecanismos de participación				x	
Ejes estratégicos y líneas de acción participación social					x

Actividades

Actividad	Cantidad	Población objetivo	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Capacitar al personal responsable de los procesos de PSS	2	Responsable SIAU	2021-01-02	2021-12-20
Identificar las actividades de pyp que	2	Comunidad	2021-01-02	2021-12-30

FECHA: 05/02/2021 **HORA: 5:00 pm** **LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL**

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 05 de febrero de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de enero de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 184

Se aplican 37 encuestas, correspondientes al 20.10% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	36 (97.29%)	1 (2.70%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	37 (100%)		0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	33 (89.18%)	4 (10.81%)	0	0
Calidad de la información suministrada	36 (97.29%)	1 (2.70%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	32 (86.48%)	4 (10.81%)	1 (2.70%)	0
Instalaciones de la institución	33 (89.18%)	3 (8.10%)	1 (2.70%)	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.09%
Se presentan dos encuestas con calificación regular: efectividad del tratamiento e instalaciones.
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
35 (94.59%)	2 (5.40%)					37

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
35 (94.59%)	2 (5.40%)				37

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 94.59% de los encuestados definitivamente si y el 5.40% probablemente si recomendarían la IPS.
Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de enero de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades enero:

Capacitación al personal en Política nacional de participación social: realizada

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

Establecimiento de cronogramas de actividades y capacitaciones: realizados

6. Proposiciones y varios

Se realiza capacitación en el procedimiento de PQRS para la alianza

Capacitación en el procedimiento de PQRS



RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

- POR MARCADOR LEGAL VIGENTE TODA INSTITUCIÓN DEBE CONTAR CON UNA DEPENDENCIA ENCARGADA DE RECIBIR Y TRATAR LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS, POR LO TANTO, ESTA FUNCIÓN DEBERÁ SER DESARROLLADA POR EL SIAL.
- EL MANEJO INTEGRAL DEL PROCESO PERMITE MANIFESTAR LA ALTA VALORACIÓN Y EL RESPETO QUE INÉS CHALELA SERRANO S.A.S. TIENE POR EL USUARIO Y LA IMPORTANCIA DE SU OPINIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN.



- MEDIANTE ESTE TRÁMITE SE BUSCA CONOCER LAS CAUSAS Y RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE HAN GENERADO UNA SITUACIÓN DE INSATISFACCIÓN O UN DAÑO PARA LO CUAL SE DEBE:
- DAR UNA RESPUESTA QUE SATISFAGA
- DISPONER DE UN MECANISMO DE IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES PROBLEMAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIO Y REANIMAR LA EJECUCIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN
- ESTABLECER ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO QUE PERMITAN CORREGIR Y/O EVITAR QUE SEAN EFECTOS DE INCUMPLIMIENTOS EN SOLUCIÓN PROBLEMAS
- EL CONOCIMIENTO Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS PUEDEN TENER POSIBLES COMPLICACIONES POR OMBUDSMAN DE UNO JURADIC O VIOLENCIA LA DEFENSA DE LA EMPRESA.

LOS MEDIOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS SON LOS SIGUIENTES:

- **CONTACTO DIRECTO:** EL USUARIO SOLICITA HABLAR CON LA PERSONA RESPONSABLE DEL SERVICIO, LA PERSONA QUE RECIBE LA SUGERENCIA CREENDA SE ENVIARA A LA CAJERITA, SONDA ES ASISTIDO, SE ENLA REGISTRO EN EL PROGRAMA DE QUEJAS Y RECLAMOS
- **BUJÓN DE SUGERENCIAS:** LOS USUARIOS DEPOSITAN EN EL BUJÓN EL FORMULARIO RELACIONADO DE SUJ, ESTADIA SEMANALMENTE EL BUJÓN Y ORDENADA EN SECUENCIA
- **TELÉFONO:** ESTA ES OTRA FORMA EN LA CUAL LOS USUARIOS PUEDEN PRESENTAR SUS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECONOCIMIENTOS EN MEDIO DE OMBUDSMAN A LA INSTITUCIÓN, TELEFONOS ASISTIVO Y FÍSICOS, SE DEBE ESTABLECER EL FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMOS



PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS

- **FASE 1. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS.**
- SI LA QUEJA SE RECIBE MEDIANTE LLAMADA, DRUGICINA EN EL MOMENTO DE LA LLAMADA EL FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR CARTA, ANEXA LA CARTA AL FORMATO DE QUEJAS.
- SI LA QUEJA SE PRESENTA POR FORMA PERSONAL, SE ENVIENCIA EN PRESENTE DEL USUARIO EL FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.
- SI ES UNA RECLAMACIÓN SÓLO SE LEVA CONSIDERANDO, NO SE REQUIERE DETICIÓN.
- ANTE UNA SUGERENCIA, EL COMITÉ DEL SALU ANALIZA EN REUNIÓN SU PERTINENCIA, CON EL FIN DE DETERMINAR LAS ACCIONES A SEGUIR.

- **FASE 2. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA**
- REALIZA EL TRÁMITE CORRESPONDIENTE DEPENDIENDO DE LA NATURALEZA Y LAS PERSONAS IMPLICADAS, A FIN DE DAR SOLUCIÓN OPORTUNA AL USUARIO.
- **FASE 3. MEJORA DE LA QUEJA.**
- RESPONDE POR ESCRITO AL USUARIO TAN PRONTO TENGA EL RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN A LA SITUACIÓN PLANTEADA Y A UNA RESPUESTA PERTINENTE A LA MISMA.
- **FASE 4. CONTROL DE LA QUEJA.**
- UTILIZA LA INFORMACIÓN PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

- **FASE 5. ABOREVA EN ORDEN CRONOLÓGICO LA DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON CADA CASO**
- **FORMATO PARA QUEJAS Y RECLAMOS.**
- **CARTA DEL USUARIO SOBRE LA QUEJA EN CASO DE EXISTIR.**
- **DEMAS SOPORTES GENERADOS EN EL TRÁMITE.**



- **FASE 6. INFORME PQR**
- **ELABORAR INFORME ESTADÍSTICO DE LAS QUEJAS RECIBIDAS EN LA IPS, CAUSA, ENTIDAD A LA QUE PERTENECE EL USUARIO, ESTADO DE LA PQR, OPORTUNIDAD, ORIENTACIONES, REACCIONES.**
- **ELABORAR INFORME DE DESARROLLO DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO, AVANCE, ESTADO, EFECTIVIDAD DE EJECUCIÓN, OBTENIR DE LOS PLANES DE ACCIÓN, EFICACIA.**



TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS (CIRCULAR OOB DE 2018. SUPERSALUD)

- LAS PETICIONES ENVIADAS CON EL ACCESO AL SISTEMA DE SALUD, LA DEFENSA DEL USUARIO EN SALUD, LA INSTITUCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA ACCESO DIRECTO, LA COMISIÓN DE LA CAUSAS EN LA INSTITUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD, LA REPRESENTACIÓN DEL AFECTADO ANTE EL PROMOTOR Y LOS DEBES ACTORES, Y LA PARTICIPACIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE SALUD QUE APORTE LA OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD O PROBLEMAS, RESOLVIENDO DEBIDAMENTE POR LOS USUARIOS ANTE LA DEFENSA RESPONSABLE O ANTE SUJ SUPERINTENDENCIA, TRATANDOSE AL TITULARIO, SE DEBE RESPONDERE DE FONDO EN UN TÉRMINO MÁXIMO DE CINCO (5) DÍAS A PARTIR DE LA NOTIA DE ENVIACIÓN
- **RECTORES OPERACIONALES:** 15 DÍAS
- **RECTORES DE INFORMACIÓN:** 15 DÍAS
- **COMITÉ SUPLENTE DE LOS 5 DÍAS** - SE USA COMO BOM DE RECTORES OPERACIONALES O DE INFORMACIÓN
- Y SE RESOLVERAN PARA UNA COMISIÓN O OMBUDSMAN, REANIMACIONES COMO RECLAMOS



A las 6:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

FECHA: 05/03/2021

HORA: 5:00 pm

LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 05 de marzo de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de febrero de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 162

Se aplican 108 encuestas, correspondientes al 66.66% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	107 (99.07%)	1 (0.92%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	107 (99.07%)	1 (0.92%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	95 (87.96%)	13 (12.03%)	0	0
Calidad de la información suministrada	106 (98.14%)	2 (1.85%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	101 (93.51%)	7 (6.48%)	0	0
Instalaciones de la institución	100 (92.59%)	8 (7.40%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
105 (97.22%)	3 (2.77%)					108

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
107 (99.07%)		1 (0.92%)			108

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 99.07% de los encuestados definitivamente si y el 0.92% probablemente si recomendarían la IPS.
Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de febrero de 2021.
Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades febrero:
Capacitación a usuarios en Autocuidado en la seguridad de los pacientes y acompañantes
Capacitación a la alianza en procedimiento de PQRS
Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Propositiones y varios

No se presentan propuestas.

A las 6:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

FECHA: 08/04/2021

HORA: 5:00 pm

LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 08 de abril de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de marzo de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 219

Se aplican 75 encuestas, correspondientes al 34.24% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	73 (97.33%)	2 (2.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	74 (98.66%)	1 (1.33%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	66 (88%)	9 (12%)	0	0
Calidad de la información suministrada	68 (90.66%)	7 (9.33%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	62 (82.66%)	13 (17.33%)	0	0
Instalaciones de la institución	62 (82.66%)	13 (17.33%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
64 (85.33%)	8 (10.66%)				3 (4%)	75

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
73 (97.33%)		1 (1.33%)		1 (1.33%)	75

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 97.33% de los encuestados definitivamente si y el 1.33% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

En total se evidencian 4 preguntas sin respuesta.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de marzo de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades marzo. No se programan actividades de capacitación para este mes.
Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Propositiones y varios

No se presentan propuestas.

A las 6:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

FECHA: 06/05/2021

HORA: 6:00 pm

LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 06 de mayo de 2021, siendo las 6:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Propositiones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de abril de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 185

Se aplican 63 encuestas, correspondientes al 34.05% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	63 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	62 (98.41%)	1 (1.58%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	58 (92.06%)	5 (7.93%)	0	0
Calidad de la información suministrada	60 (95.23%)	3 (4.76%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	57 (90.47%)	5 (7.93%)	1 (1.58%)	0
Instalaciones de la institución	56 (88.88%)	7 (11.11%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.72%
Se presenta una encuesta regular relacionada con la efectividad del tratamiento
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
61 (96.82%)	2 (3.17%)					63

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
62 (98.41%)		1 (1.58%)			63

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
El 98.41% de los encuestados definitivamente si y el 1.58% probablemente si recomendarían la IPS.
Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de abril de 2021.
Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades abril:
Capacitación a funcionarios en: Derechos y deberes de los usuarios - Atención humanizada y Servicio de información y atención al usuario SIAU
Pacientes y acompañantes: Prevención caídas (entrega de folleto)
Alianza: No se programan actividades de capacitación para este mes.
Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

Capacitación en legislación en PSS

Ver adjunto

A las 8:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

Participación Social Legislación

IPS INES CHALELA SERRANO
2021

SIN DERECHO A LA PARTICIPACIÓN NO HAY DERECHO A LA SALUD

PARTICIPACIÓN SOCIAL

- El derecho a la participación está consagrado en la Constitución de 1991 y es un componente determinante para la realización del Estado Social de Derecho y otorga el reconocimiento de los 19 ciudadanos para participar de forma tal que la ciudadanía logre ejercerla como un mecanismo necesario para la realización de los derechos humanos.
- De manera general la Ley 134 de 1994 reglamenta el principio de participación en el país para la implementación de los derechos civiles. No obstante, es importante identificar como se realiza el derecho a la participación en otros sectores, por ejemplo, en salud para que la ciudadanía considere la participación como un mecanismo clave para exigir el cumplimiento de sus derechos y la atención integral.

La participación en salud tiene como finalidad la realización del derecho a la salud para tal efecto la ciudadanía participa no sólo cuando asiste a los espacios formales, sino cuando realiza acciones como:

- Se cualifica para participar
- Construye con otras propuestas para mejorar la calidad de vida
- Concuerda con otros actores y establece acuerdos para mejorar la calidad de vida incluidos los servicios de atención
- Se moviliza por el derecho a la salud: la calidad de vida, los servicios, la participación
- Se organiza con otros para que el derecho a la salud sea una realidad para todos y todas
- Exige al Estado o quien haga sus veces el cumplimiento del derecho a la salud integral e interdependiente
- Comparte, divulga su conocimiento, saber, experiencia a otros para construir el derecho a la salud
- Se articula con otros para promover programas de prevención y promoción de la salud
- Ejerce control y vigilancia sobre los recursos de salud a instancias públicas y privadas

LA PARTICIPACIÓN Y LA LEY ESTATUTARIA

- Con la Ley Estatutaria en Salud 1751 de 2015 se estableció la salud como derecho fundamental vinculado con el derecho a la participación
- En el capítulo II Artículo 12. Manda: "Participación en las decisiones del sistema de salud. El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye: a) Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación; b) Participar en las instancias de deliberación, verificación y seguimiento del Sistema; c) Participar en las decisiones de promoción y prevención que sean establecidas; d) Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías; e) Participar en los procesos de definición de prioridades de salud; f) Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción; en las condiciones de acceso a establecimientos de salud; g) Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud"

LA RESOLUCIÓN 2063 DE 2017 - POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- La Política de Participación social en salud tiene como objetivo: Planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS)

DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

Según la Ley estatutaria 1751 del 16 de febrero de 2015 por medio de la cual "se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones." Los derechos en relación con la prestación del servicio de salud buscan que las personas, accedan a servicios de salud garantizando una atención integral, oportuna y de alta calidad, reciban atención de urgencias con la oportunidad que su condición amerite, obtengan información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante, sin ser obligada a recibir un tratamiento de salud, y recibiendo un trato digno, en el que se respeten sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos, garantizando la confidencialidad de toda la información que sea suministrada y agotando las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

COPACOS

Según el Decreto 1757 de 1994, los comités de participación comunitaria en salud, se definen como un "espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado". Por medio de los COPACOS se busca generar espacios de discusión y concertación entre los diferentes representantes del territorio como alcalde municipal, distrital o metropolitano o su delegado, director de la entidad más representativa que preste los servicios de salud, representantes del sector educativo, de la iglesia, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal, organizaciones sociales con personería jurídica como las asociaciones, corporaciones o fundaciones de personas con problemas o trastornos mentales, sus familias y cuidadores; entre otros, madres comunitarias y los representantes de organizaciones sociales o formas organizativas que promuevan programas de salud en el territorio, con el fin de articular y fortalecer la participación comunitaria en salud, a través de procesos de formación en salud, control social, veeduría a proyectos en salud, movilización social, exigibilidad de derechos, velando por la calidad y la garantía del derecho a la salud.

Algunos de los derechos en salud son:

- ▶ Estar afiliado al SSSS. Acceder a los servicios de salud.
- ▶ Conocer sobre derechos y deberes en salud.
- ▶ Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones.
- ▶ Recibir una respuesta por escrito.
- ▶ Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

Son deberes de las personas tienen los siguientes deberes:

- ▶ Velar de su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad,
- ▶ Atender de manera oportuna las recomendaciones formuladas en
- ▶ Tramitar incapacidades, licencias, autorizaciones.
- ▶ Exigir el cumplimiento del derecho a la salud.

ALIANZA

Según el Decreto 1757 de 1994 son "una 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. "Las alianzas o asociaciones, además de ser un canal de comunicación entre los usuarios y las entidades prestadoras de servicios, recogen y hacen seguimiento a las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y planes de mejoramiento de los usuarios, referidos a la calidad y oportunidad de los servicios en salud, defendiendo sus necesidades, peticiones y derechos.

ESPACIOS ESPECIFICOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

En el Sistema de salud hay un conjunto de espacios para que la ciudadanía y las organizaciones participen, por ejemplo, en los procesos de salud pública, existe el COTSA (Consejo Territorial de Salud ambiental), los Comités territoriales de Discapacidad, los Comités de Vigilancia Comunitaria (COVECOM), ENTRE OTROS. De igual forma, en el sistema se crearon espacios o mecanismos específicos para que la ciudadanía y las organizaciones participen, estos se enmarcan en la Ley 100 del 93 y su principio de participación, y fue reglamentada con el Decreto 1757 /94 que creó dichos espacios, los cuales se mantienen vigentes en el Decreto Unificado 780 de 2016

¡Gracias!

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 04/06/2021	HORA: 6:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
--------------------------	----------------------	-------------------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 04 de junio de 2021, siendo las 6:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de mayo de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 162
Se aplican 53 encuestas, correspondientes al 32.71% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	51 (96.22%)	1 (1.88%)	1(1.88%)	0
Atención equipo de fisioterapeutas	51 (96.22%)	1 (1.88%)	1(1.88%)	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	47 (88.67%)	6 (11.32%)	0	0
Calidad de la información suministrada	51 (96.22%)	2 (3.77%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	51 (96.22%)	1 (1.88%)	1 (1.58%)	0
Instalaciones de la institución	50 (94.33%)	3 (5.66%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.05%
 Se presenta 3 respuestas regulares relacionada con atención por secretaria, atención por fisioterapia y la efectividad del tratamiento
 No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
50 (94.33%)	3 (5.66%)					53

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
51 (96.22%)		2 (3.77%)			53

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
 El 96.22% de los encuestados definitivamente si y el 3.77% probablemente si recomendarían la IPS.
 Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de mayo de 2021.
 Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
 Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades mayo:
 Capacitación a:
 Funcionarios: No se realizan capacitaciones específicas en temas de PSS
 Pacientes y acompañantes: lavado de manos (entrega de folleto)
 Alianza: Legislación en PSS

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

No se presentan propuestas.

A las 4:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

FECHA: 08/07/2021

HORA: 6:00 pm

LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 08 de julio de 2021, siendo las 6:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de junio de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 201

Se aplican 59 encuestas, correspondientes al 29.35% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	57 (96.61%)	2 (3.38%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	55 (93.22%)	4 (6.77%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	50 (84.74%)	8 (13.55%)	1 (1.69%)	0
Calidad de la información suministrada	54 (91.52%)	5 (8.47%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	50 (84.74%)	9 (1.88%)	0	0
Instalaciones de la institución	52 (88.13%)	7 (11.86%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.71%
Se presenta 1 respuesta regular relacionada con puntualidad en la atención
No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
54 (91.52%)	5 (8.47%)					59

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
57 (96.61%)		2 (3.38%)			59

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 96.61% de los encuestados definitivamente si y el 3.38% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de junio de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades junio:

Capacitación a:

Funcionarios: Comités de participación social en salud

Pacientes y acompañantes: Higiene postural (entrega de folleto)

Alianza: No se realizan actividades de capacitación para este grupo.

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Propositiones y varios

No se presentan propuestas.

A las 7:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 05/08/2021	HORA: 5:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
--------------------------	----------------------	-------------------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA	
NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 05 de agosto de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de julio de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 180
Se aplican 48 encuestas, correspondientes al 26.6% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	48 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	47 (98%)	1 (2%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	42 (88%)	6 (12%)	0	0
Calidad de la información suministrada	47 (98%)	1 (2%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	46 (96%)	2 (4%)	0	0
Instalaciones de la institución	46 (96%)	2 (4%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
47 (98%)	1 (2%)					48

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
46 (96%)		2 (4%)			48

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 96% de los encuestados definitivamente si y el 4% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de julio de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades julio:

Capacitación a:

Funcionarios: PQRS

Pacientes y acompañantes: PQRS (entrega de folleto)

Alianza: No se realizan actividades de capacitación para este grupo.

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

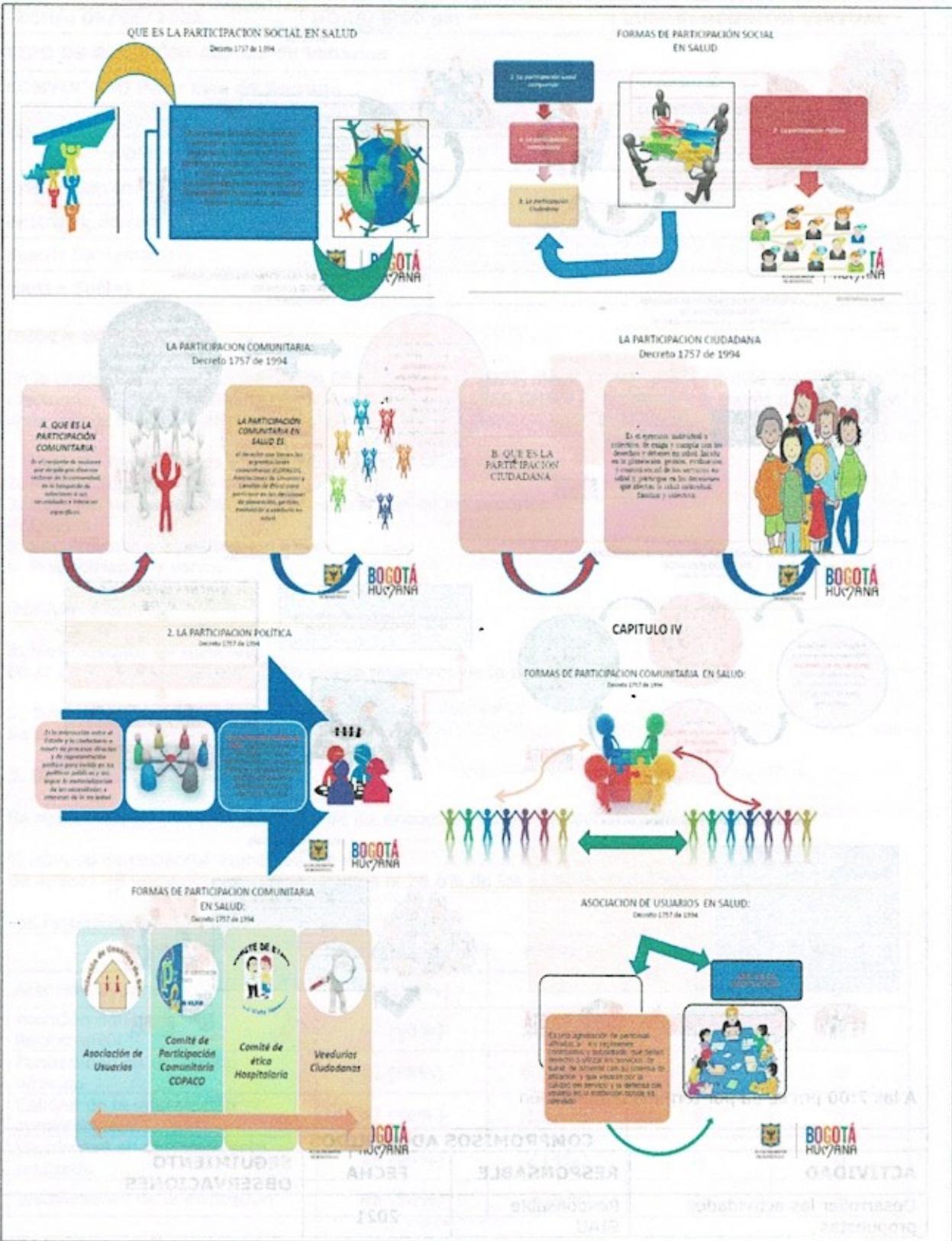
Capacitación en mecanismos de participación

CAPITULO III

**PARTICIPACIÓN SOCIAL
Y
FORMAS DE PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA EN SALUD**





ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	OBSERVACIONES



A las 7:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable STAU	2021	

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 08/09/2021	HORA: 5:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
--------------------------	----------------------	-------------------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 08 de septiembre de 2021, siendo las 5:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum
En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día
Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios
Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de agosto de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 219
Se aplican 62 encuestas, correspondientes al 28.31% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	62 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	62 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	55 (88.70%)	7 (11.29%)	0	0
Calidad de la información suministrada	59 (95.16%)	3 (4.83%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	56 (90.32%)	6 (9.67%)	0	0
Instalaciones de la institución	57 (91.93%)	5 (8.06%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
61 (98.38%)	1 (1.61%)					62

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
61 (98.38%)		1 (1.61%)			62

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 98.38% de los encuestados definitivamente si y el 1.61% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de agosto de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela / Representante de la alianza de usuarios.

5. Seguimiento a actividades

Actividades agosto:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan actividades de capacitación para este grupo

Pacientes y acompañantes: Estilos de vida Saludables

Alianza: Política de PSS - mecanismos de participación

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

No se presentan proposiciones

A las 7:00 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA**CODIGO:
ICH-P-F-01**ACTA DE REUNIONES**VERSION:
01 (06/08/2014)**FECHA: 06/10/2021 HORA: 4:00 pm LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL****TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios****CONVOCADO POR: Elsa de Serrano****ASISTENCIA**

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 06 de octubre de 2021, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:**1. Verificación de quórum**

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de septiembre de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 225

Se aplican 51 encuestas, correspondientes al 22.66% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	48 (94.11%)	3 (5.88%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	50 (98.03%)	1 (1.96%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	45 (88.23%)	6 (11.76%)	0	0
Calidad de la información suministrada	45 (88.23%)	6 (11.76%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	43 (84.31%)	8 (15.68%)	0	0
Instalaciones de la institución	45 (88.23%)	6 (11.76%)	0	0

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
50 (98.03%)	1 (1.96%)					51

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
50 (98.03%)		1 (1.96%)			51

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 98.03.% de los encuestados definitivamente si y el 1.96% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de septiembre de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela / Representante de la alianza de usuarios.

5. Seguimiento a actividades

Actividades septiembre:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Pacientes y acompañantes: Autocuidado en la seguridad de los pacientes y acompañantes e Higiene postural

Alianza: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

No se presentan proposiciones

A las 5:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

FECHA: 04/11/2021	HORA: 4:00 pm	LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL
--------------------------	----------------------	-------------------------------

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA	
NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 04 de noviembre de 2021, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de septiembre de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 195

Se aplican 42 encuestas, correspondientes al 21.53% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	41 (97.61%)	1 (2.38%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	42 (100%)	0	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	39 (92.85%)	3 (7.14%)	0	0
Calidad de la información suministrada	40 (95.23%)	2 (4.76%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	39 (92.85%)	3 (7.14%)	0	0
Instalaciones de la institución	40 (95.23%)	2 (4.76%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 100%
No se presentan resultados de encuestas con calificación regular o mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
40 (95.23%)	2 (4.76%)					42

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
42 (95.23%)		2 (4.76%)			42

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas

El 95.23% de los encuestados definitivamente si y el 4.76% probablemente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de octubre de 2021.

Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.

Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela / Representante de la alianza de usuarios.

5. Seguimiento a actividades

Actividades octubre:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Pacientes y acompañantes: Pausas activas y prevención de caídas

Alianza: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

6. Proposiciones y varios

Capacitación en Ejes estratégicos y líneas de acción participación social

BUENO	EJES ESTRATÉGICOS:	EXCELENTE	EJES ESTRATÉGICOS:
<p>Fortalecimiento Institucional</p>	<p>Revisión del Modelo de las Líneas de Acción del ICA</p> <p>Se fundamenta en nueve líneas de acción orientadas al fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante: debe tener recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.</p>	<p>Empoderamiento de las Organizaciones Sociales en Salud</p>	<p>Revisión del Modelo de las Líneas de Acción del ICA</p> <p>Se definen nueve líneas de acción orientadas al fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para lograr un rol activo con una participación real que permita incidir y decidir en el marco de la gestión pública en salud. Definición de herramientas que permitan a los espacios de participación formales: Asociaciones de Usuarios, alianzas, Copacors, Comités, CTSS cumplir con su papel dentro de las instancias del sector en el campo del derecho a la salud. De igual forma se trata de fortalecer a todas las organizaciones sociales autónomas que trabajan por el cumplimiento del derecho a la salud.</p>

EJES ESTRATÉGICOS:

LÍNEA ESTRATÉGICA	RESUMEN DEL MENSAJE DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL EJE
Mejorar la cultura de la salud	Este eje con cinco líneas de acción pretende que el Estado garantice el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud. Incorporar a la ciudadanía en los programas de prevención y promoción, e incorporar la PPSS en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.

EJES ESTRATÉGICOS:

LÍNEA ESTRATÉGICA	RESUMEN DEL MENSAJE DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL EJE
Control social	Con seis líneas de acción este eje de la PPSS se orienta al fortalecimiento del control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema como elemento crucial del derecho a la salud. Por ende se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud, con procesos de formación, mejorar el acceso a la información, reconocimiento, y los medios para analizar la información.

EJES ESTRATÉGICOS:

LÍNEA ESTRATÉGICA	RESUMEN DEL MENSAJE DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL EJE
Control social	Con seis líneas de acción este eje de la PPSS se orienta al fortalecimiento del control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema como elemento crucial del derecho a la salud. Por ende se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud, con procesos de formación, mejorar el acceso a la información, reconocimiento, y los medios para analizar la información.

MARCO ESTRATÉGICO - operativización

¿Qué estrategias se utilizan para implementar LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN EN SALUD RESOLUCIÓN 2063 DE 2017?

OPERATIVIZACIÓN DE LA PPSS



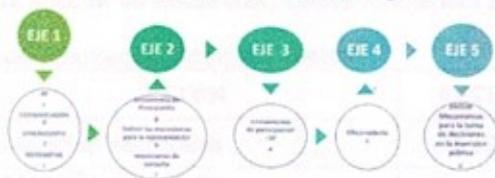
DESPLIEGUE DE LAS ESTRATEGIAS EN LAS LINEAS

EJE	LÍNEAS
1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL - GARANTÍA	<ul style="list-style-type: none"> 1. condiciones - recursos: construcción de sistemas, actualización de sistemas 2. programas - Funcionarios, derechos, participación, privilegio, enfoque 3. plan de trabajo - Interacción con la comunidad, enfoque, herramientas
2. EMPoderAMIENTO CIUDADANO, ORGANIZACIONES	<ul style="list-style-type: none"> 1. condiciones - recursos de poder 2. programas - (Educativos, asesoría de derechos, formación gestión, planeación, educación, comunicación, exigencia) 3. plan de trabajo - Democráticos
3. IMPULSO A CULTURA DE LA SALUD	<ul style="list-style-type: none"> 1. Activación: formación, asesoría del nivel DES 2. programas - (Educativos, participativos) - derecho y DES, capacidades, pedagogías 3. plan de trabajo - participativo - DES
4. CONTROL SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> 1. recursos - articulación RECONOCIMIENTO 2. programas - Fortalecimiento - ciudadanía gestión, control social, análisis de información, normatividad 3. plan de trabajo - seguimiento
5. GESTIÓN GARANTES PARA LA DECISIÓN	<ul style="list-style-type: none"> 1. condiciones - recursos: construcción - regional - sistemas 2. programas - Fortalecimiento - ciudadanía - reglas, derecho, asesoría 3. plan de trabajo - para sistemas, mejor

DERECHO A LA SALUD - PARTICIPACIÓN

RESPONSABILIDADES EPS - IPS - ESE

TODAS LAS LÍNEAS EXCEPTO:



SENTIDO DE LAS LINEAS



A las 5:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES
Desarrollar las actividades propuestas	Responsable SIAU	2021	

FECHA: 06/12/2021 HORA: 4:00 pm LUGAR: REUNIÓN VIRTUAL

TIPO DE REUNIÓN: Alianza de usuarios

CONVOCADO POR: Elsa de Serrano

ASISTENCIA

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	
Beatriz H. Serrano	
Beatriz Santamaría	
Martha Suárez	

ORDEN DEL DÍA

En la ciudad de Bucaramanga, el día 06 de diciembre de 2021, siendo las 3:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, a través de llamada en línea, con el fin de desarrollar el siguiente Orden del día:

1. Registro de asistentes y conformación del quorum
2. Aprobación del orden del día
3. Revisión de los resultados de la satisfacción de los usuarios
4. Quejas
5. Seguimiento a actividades
6. Proposiciones y varios

DESARROLLO:

1. Verificación de quórum

En el día de hoy se comunican los cuatro miembros de la alianza.

2. Orden del día

Se aprueba el orden del día

3. Satisfacción de usuarios

Se realiza revisión de los resultados de las encuestas de satisfacción de septiembre de 2021.

El número de pacientes atendidos fue de 195

Se aplican 53 encuestas, correspondientes al 27.17% de los pacientes atendidos

Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	50 (94.33%)	3 (5.66%)	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	52 (98.11%)	1 (1.88%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	40 (75.47%)	11 (20.75%)	2 (3.77%)	0
Calidad de la información suministrada	46 (86.79%)	7 (13.20%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	42 (79.24%)	11 (20.75%)	0	0
Instalaciones de la institución	49 (92.45%)	4 (7.54%)	0	0

	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	CODIGO: ICH-P-F-01
	ACTA DE REUNIONES	VERSION: 01 (06/08/2014)

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.36%
 Se presentan 2 encuestas con calificación regular por el tema de puntualidad en la atención.
 No se presentan resultados de encuestas con calificación mala.

Con respecto al modelo de encuesta del ministerio, se obtienen los siguientes resultados:

Experiencia global

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala	No responde	TOTAL
51 (96.22%)	2 (3.77%)					53

Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
53 (100%)					53

En este tipo de encuesta no se evidencian respuestas de percepción de la satisfacción regulares, malas o muy malas
 El 100% de los encuestados definitivamente si recomendarían la IPS. Ningún usuario no recomendaría la IPS.

4. Quejas

Con respecto a quejas no se presentaron en el mes de noviembre de 2021.
 Se ha realizado apertura de buzón con video llamada, para garantizar que se reporta en caso de presentarse algún contenido en el buzón.
 Las actas se han firmado por parte de la Dra. Inés Chalela.

5. Seguimiento a actividades

Actividades noviembre:

Capacitaciones

Funcionarios: No se realizan actividades de capacitación para este grupo en PPS

Pacientes y acompañantes: Mecanismos de participación

Alianza: Ejes estratégicos y líneas de acción participación social

Reuniones de comités de alianza y ética: realizados

Para el mes de diciembre solo queda pendiente la realización de la capacitación a pacientes y acompañantes en el procedimiento de PQRS

6. Propositiones y varios

No se presentan proposiciones ni otros temas para tratar.

Por periodo de fin de año y vacaciones, la alianza vuelve a reunirse a principios del mes de febrero de 2021.

A las 5:30 pm se da por terminada la reunión

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES