 CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INES CHALELA SERRANO	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

<b>FECHA:</b> 12/09/2025	<b>HORA:</b> 4:00 pm	<b>LUGAR:</b> IPS
--------------------------	----------------------	-------------------

**TIPO DE REUNIÓN:** Alianza de usuarios

**CONVOCADO POR:** Elsa de Serrano

**ASISTENCIA**

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Elsa de Serrano	<i>Elsa de Serrano</i>
Beatriz H. Serrano	<i>Beatriz H. Serrano</i>
Beatriz Santamaría	<i>Beatriz Santamaría</i>
Martha Suárez	<i>Martha Suárez</i>

**ORDEN DEL DÍA**

En la ciudad de Bucaramanga, el día 12 de septiembre de 2025, siendo las 4:00 pm, previa convocatoria efectuada, se reunió la Alianza de usuarios de la IPS INES CHALELA SERRANO, 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 presentan 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 2025.

El número de pacientes atendidos fue de 203  
Se aplican 50 encuestas, correspondientes al 24.6% de los pacientes atendidos  
Los resultados obtenidos fueron

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Atención secretaria	50 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	47 (94%)	3 (6%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	45 (90%)	4 (8%)	1 (2%)	0
Calidad de la información suministrada	47 (94%)	3 (6%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	44 (88%)	6 (12%)	0	0

 CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INÉS CHALELA SERRANO	<b>PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	CODIGO: ICH-P-F-01
	<b>ACTA DE REUNIONES</b>	VERSION: 01 (06/08/2014)

Instalaciones de la institución	46 (92%)	4 (8%)	0	0
---------------------------------	----------	--------	---	---

El promedio de satisfacción para respuestas excelentes y buenas es del 99.66%.  
 Se presenta una calificación con resultado regular en la puntualidad del servicio  
 No se presentan resultados de encuestas con calificación mala o muy 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 (94%)	3 (6%)					50

Ninguno de los encuestados percibe el servicio como regular, malo o muy malo.

**Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS**

Definitivamente SI	Definitivamente NO	Probablemente SI	Probablemente NO	No responde	TOTAL
50 (100%)					50

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 agosto de 2025.  
 Se ha realizado apertura de buzón por parte de la señora Martha Suárez.

**5. Seguimiento a actividades de agosto de 2025**

Capacitaciones:

Funcionarios: no hay capacitación para este grupo en temas de participación social

Alianza: Uso de medio tecnológicos para la divulgación de temas de participación social

Pacientes: derecho a la salud

Reuniones de comités de alianza: realizadas

**6. Proposiciones y varios**

Capacitación en autocuidado

ITEM	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MAJO
Atención secretaria	20 (100%)	0	0	0
Atención equipo de fisioterapeutas	47 (94%)	3 (6%)	0	0
Puntualidad en el servicio ofrecido	42 (84%)	4 (8%)	1 (2%)	0
Calidad de la información suministrada	47 (94%)	3 (6%)	0	0
Efectividad en el tratamiento realizado	44 (88%)	6 (12%)	0	0



**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA  
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**



**AUTOCUIDADO  
SEPTIEMBRE 2025**

### ¿QUÉ ES EL AUTOCUIDADO?

Es una práctica que la persona realiza por voluntad propia y consigue misma, orientada para prolongar el sano desarrollo personal, conservar un equilibrio en la salud y el bienestar en general.

**EL CUIDADO DE MIS RELACIONES SOCIALES**



Actividades recreativas (relaciones sociales)



### EL CUIDADO EN MI PERSONA

Procesos intelectuales



Hábitos del sueño




Nutrición




Actividad física y respiración




### Prevención de caídas



### Manejo del duelo



**5 Pilares para tu salud**



A las 5:00 pm se da por terminada la reunión

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	SEGUIMIENTO OBSERVACIONES