

<b>FECHA DE LA REUNIÓN:</b>	13	03	2025	<b>HORA DE INICIO:</b>	02:00PM	<b>HORA DE TERMINACION:</b>	03:00 PM
-----------------------------	----	----	------	------------------------	---------	-----------------------------	----------

**I. TIPO DE REUNIÓN**

<b>ORDINARI A:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<b>EXTRAORDINARIA:</b>	<input type="checkbox"/>	<b>COMITÉ:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	ALIANZA DE USUARIOS OUTTAJAPÜLEE	
<b>NOMBRE DEL COMITÉ:</b>						<b>CONSECUTIVO DE ACTA</b>	01

**2. CONTROL DE ASISTENCIA**

No.	Nombres y Apellidos	Cargo	ASISTIO SI /NO
1	HERNAN JARAMILLO	GERENTE	NO
2	KEILYN DE LA ESPRIELLA	COORDINACION ASISTENCIAL	SI
3	DILEINE CASTAÑEDA	ENFERMERA PYMS	SI
4	ADOLFO HENRIQUEZ	LIDER SIAU	SI
5	YENIS MARIA MENGUAL	ALIANZA DE USUARIO	SI
6	ZORAIDA PUSHAINA	ALIANZA DE USUARIO	SI
7	ELIMARA PALMAR	ALIANZA DE SUARIO	SI
8	CLARA ROSA VILES	ALIANZA DE USUARIO	SI
9	ALEXANDER IPUANA	ALIANZA DE USUARIO	SI


**3. ORDEN DEL DÍA**

No.	TEMAS	RESPONSABLE
1	Bienvenida	Líder SIAU
2	Oración al Dios creador	Alianza de usuario
3	Lectura de los compromisos anteriores	Líder SIAU
4	Socialización: <b>"actividades desarrolladas en el mes de enero, febrero y marzo"</b>	Líder SIAU
5	Compromisos	Líder SIAU

**4. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O ACTA DE COMITÉ ANTERIOR**

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
1	presentar un análisis del porcentaje de los pacientes referidos al servicio de pediatría en donde se detalle las atenciones brindadas y generadas desde la institución	SIAU	MARZO 2025

**5. DESARROLLO ORDEN DEL DÍA**

N o	DESCRIPCIÓN
1	<p>Se da la cordial bienvenida a todos los asistentes a la reunión por parte del líder de procesos de SIAU. Con el fin de dar continuidad y cumplimiento al cronograma de comités institucionales que, para efecto del presente, es el comité de alianza de usuario, entendiendo que el Comité de Alianza de Usuarios es fundamental para asegurar la calidad de la atención en salud y la defensa de los derechos de los usuarios. Permite a los afiliados participar activamente en la gestión de la EPS E IPS, proponiendo mejoras y vigilando la prestación de los servicios, buscando con ello lograr la mejora de la prestación de los servicios, así mismo recalcar que somos nosotros mismos los protagonistas en este proceso de acompañar a nuestros usuarios y comunidad en general. Para la presente reunión no se pudo contar con la presencia del señor gerente por estar por fuera de la institución cumpliendo con actividades inherentes a su cargo. Se constata que haya quorum en donde se cuenta con 8 de 9 integrantes con los cuales se procede con la actividad programada</p>
2	<p>En este apartado la Sra. Zoraida Pushaina toma la palabra para realizar la oración a Dios con el fin de darle gracias al creador, por darnos la oportunidad de seguir compartiendo en este proceso de atención con la comunidad y de mantener el espíritu colaborador en este proceso y que nos de la sabiduría para continuar dando ideas idóneas para trabajar con nuestra población de usuarios y siempre llevando la bandera de derechos y deberes de nuestros usuarios.</p>
3	<p>Teniendo claridad de que los compromisos pactados en un comité son cruciales para el éxito de cualquier equipo o grupo de trabajo, ya que fomentan la colaboración, la transparencia y la responsabilidad compartida. Cuando se establecen compromisos claros, los miembros del comité se sienten más involucrados y motivados a contribuir para alcanzar los objetivos comunes. Es por ello que a continuación se realiza seguimiento a los compromisos anteriores, arrojando la siguiente información:</p> <p> <b>presentar un análisis del porcentaje de los pacientes referidos al servicio de pediatría en donde se detalle las atenciones brindadas y generadas desde la institución:</b> Para este compromiso se puede constatar que se cumplió el 100%, debido a que en el marco del presente comité se presentó el análisis por cada especialista en pediatría, ginecología y medicina interna, con la intención de hacer claridad en los detalles de lo ordenado por cada profesional, así mismo se detalla cuales son los porcentajes de pacientes atendidos en la institución y cuales no por tener otras ips complementarias donde se le brinda las atenciones.</p> <p>Siendo consecuentes con lo anteriormente mencionado se puede constatar que se le dio cumplimiento en un 100% los compromisos generados en el comité anterior.</p>
4	<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL I TRIMESTRE DEL AÑO 2025.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>CONSOLIDADO</b></p>

P.Q.R.F.S.	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
QUEJA	0	2	1	3
RECLAMO	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	2	1	3

De acuerdo al consolidado de PQRSF se puede evidenciar que el mes con mayor manifestación fue febrero donde se recepcionó 2 manifestaciones, mientras que el mes de enero no hubo manifestación alguna y por último el mes de marzo donde se presentó 1 queja, cerrando el trimestre con 3 manifestaciones que fueron resueltas y se les dio respuesta oportuna a los usuarios. As continuación se presenta el análisis por mes de la siguiente manera:

**ANALISIS ENERO DE 2025:** Para este mes de se realizaron 4 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios durante las 4 semana del mes, evidenciando que no se presentó ninguna manifestación por parte de los usuarios. sin embargo, se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de este mecanismo de participación social en salud, enfatizando que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, con el fin de que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo. Así mismo que está orientada a que la comunidad afiliada ejerza sus derechos a la manifestación y ser parte activa en la construcción de un modelo de atención que se ajuste a las necesidades del contexto y la comunidad.

**ANALISIS FEBRERO DE 2025:** Para este mes de se realizaron 4 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios durante las 4 semanas del mes, evidenciando que se presentó 2 manifestaciones por parte de los usuarios. El cual consta de 1 queja que se radica por una supuesta mala atención en el servicio de laboratorio, respecto a la toma de muestra, se sugiere colocar a una persona calificada en el cargo que evite varias punciones a la misma persona de forma repetitivas La segunda queja consta de que la usuaria refiere que no se le entrego el horario establecido para la atención desde asignación de citas. Sin embargo, se indaga por lo sucedido buscando generar acciones que minimicen estas acciones que pueden afectar el buen servicio ofertado a nuestros usuarios. Se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de este mecanismo de participación social en salud, enfatizando que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, con el fin de que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo. Así mismo que está orientada a que la comunidad afiliada ejerza sus derechos a la manifestación y ser parte activa en la construcción de un modelo de atención que se ajuste a las necesidades del contexto y la comunidad.

**ANALISIS MARZODE 2025:** Para este se realizaron 5 aperturas de buzón de PQRSF en las instalaciones de la IPSI OUTTAJIAPULEE, con el fin de conocer las manifestaciones de los usuarios en el transcurso de las semanas que comprenden el mes, en el ejercicio semanal se ha evidenciado que se presentó 1 manifestación por parte de los usuarios. El cual consta de 1 queja que se radica en el buzón, en la que el usuario de forma anónima sugiere que se

habilite un número telefónico para asignar citas, ya que ingresa a la institución en el horario de la mañana y se le asignó la cita para la jornada de la tarde, pudiendo agilizar este proceso vía telefónica, ante la presente se socializa con el personal de la sala de espera que efectivamente la institución cuenta con canales telefónicos en específico para asignaciones de cita y otro para SIAU, así mismo se suministra números telefónicos, y canales web de la institución para que se haga uso de ellos. Sin embargo, se indaga por lo sucedido con las personas que tienen a cargo el proceso de asignaciones de citas buscando generar acciones que minimicen estas eventualidades que pueden entorpecer el buen servicio a nuestros usuarios. Se fortalecen las acciones educativas en la importancia de hacer uso de los diferentes mecanismos de participación social en salud, enfatizando que el buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, felicitaciones, quejas, reclamos e iniciativas que los usuarios-ciudadanos, con el fin de que puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo. Así mismo que está orientada a que la comunidad afiliada ejerza sus derechos a la manifestación y ser parte activa en la construcción de un modelo de atención que se ajuste a las necesidades del contexto y la comunidad.

**REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA**

REFERENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO
Nº de remisiones realizadas a hospitales complejidad a niños con DNT mediana 0	0	0	0
Nº de remisiones realizadas a hospitales complejidad a gestantes mediana 11	10	5	
Nº de referencias realizadas a especialidades	2499	2917	1525
numero de referencias que se generaron durante el mes	2510	2927	1530

5

Como se puede evidenciar en la grafica el comportamiento de referencias más activo se encuentra el mes de febrero con 2927, seguido del mes de enero con 2510 referencias y por ultimo el mes de marzo con 1530 referencias a los diferentes servicios. Así mismo se puede reflejar el comportamiento de remisiones realizadas a pacientes con desnutrición, el cual refiere no haber tenido lugar referencia alguna, mientras que para la población gestante se presentaron 11 referencias al servicio de urgencias y mediana complejidad en el mes de enero, para el mes de febrero

10 referencias y para el mes de marzo 5 referencias, que cabe resaltar que se le realizó el seguimiento oportuno a dichos casos. En concordancia con lo anteriormente expuesto se constata que se dieron un total

### REFERENCIAS INTERNAS

ESPECIALIDAD	REMITIDOS	ATENDIDOS	PARTICULAR	FAMILIAR DE COLOMBIA	NUEVA EPS	DUSAKAWI	DIAS DE ATENCION
PEDIATRIA	312	210	0	53	15	44	04-11-18-25
GINECOLOGIA	156	79	0	16	37	22	04-05-13-20-21-28
MEDICINA INTERNA	162	64	11	9	50	30	06/12/20
NUTRICION	721	350		62	142	141	CONSTANTE
PSICOLOGIA	362	276		50	20	0	CONSTANTE

Para las referencias internas

**Debilidades:** una de las debilidades que se ha presentado es que cuando los usuarios se encuentra en una institución complementaria hospitalizados, en la mayoría de las veces no avisan o no informan que le van a dar salidas a nuestros pacientes, ante esta debilidad se ha entablado articulación con los trabajadores sociales de las diferentes instituciones presentes en el municipio, las diferentes casas de paso de igual forma se les ha solicitado retroalimentar las estancias de los usuarios, se ha suministrado un link mediante el cual se puede hacer las respectivas verificaciones de derecho, se suministra números telefónicos corporativos para dar aviso oportuno a la ipsi en el caso de presentarse alguna eventualidad con alguno de nuestros pacientes..

**Fortaleza:** en este caso es cuando los familiares vienen a la Ipsi al retiro de medicamento se les garantiza las atenciones post hospitalarias con la intención de tener soportes clínicos del paciente y corroborar el estado de salud del paciente.

Así mismo la red de apoyo que se tienen en las comunidades se mantenido para la captación de pacientes para la institución y la información oportuna para su atención y la solicitud de brigadas que previene enfermedades a nuestros usuarios.

A continuación, para fines estadísticos y evaluativos. Se relacionan los servicios a los cuales fueron referidos los usuarios en el I trimestre del año, para fines estadísticos y evaluativos.

PROCEDIMIENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
ANESTESIOLOGIA		1	5	2
CARDIOLOGIA		2	2	4
				8
				8

<b>CIRUGIA DE MAND</b>	0	0	1	1
<b>CIRUGIA BARIATRICA</b>	0	0	0	0
<b>CIRUGIA CRANEOMAXILOFACIAL</b>	0	1	0	1
<b>CIRUGIA DE CABEZA Y CUELLO</b>	0	0	0	0
<b>CIRUGIA PEDIATRICA</b>	0	3	8	11
<b>CIRUGIA PLASTICA Y REPARADORA</b>	0	0	0	0
<b>CIRUGIA GENERAL</b>	11	6	9	26
<b>CIRUGIA VASCULAR</b>	1	0	0	1
<b>CIRUGIA ORAL</b>	0	2	3	5
<b>CIRUGIA TORACCICA Y CARDIOVASCULAR</b>	0	0	0	0
<b>CLINICA MEDICA</b>	0	0	0	0
<b>DERMATOLOGIA</b>	11	12	12	35
<b>ENDOCRINOLOGIA</b>	0	2	1	3
<b>ENDODONCIA</b>	4	0	1	5
<b>FONDAUDILOGIA</b>	0	0	1	1
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	0	0	1	1
<b>GASTROENTEROLOGIA PEDIATRICA</b>	0	0	3	3
<b>GENETICA</b>	0	0	2	2
<b>GINECOLOGIA Y OBSTETRICIA</b>	155	207	225	587



INFECTOLOGIA	2	0	3	5
INFECTOLOGIA PEDIATRICA	0	0	0	0
INMUNOLOGIA Y ALERGIA	0	2	0	2
MASTOLOGIA	0	0	0	0
MEDICINA FISICA Y REHABILITACION	0	0	1	1
MEDICINA DEL TRABAJO	0	0	0	0
MEDICINA GENERAL INTEGRAL	0	3	3	6
MEDICINA GENERAL Y GESTION EN SALUD	0	0	0	0
MEDICINA INTERNA	161	158	188	507
MEDICINA LEGAL	0	0	0	0
MEDICINA NUCLEAR	0	0	0	0
NEFROLOGIA	1	3	2	6
NEFROLOGIA PEDIATRICA	0	1	2	3
NEUMOLOGIA	4	2	2	8
NEUMOLOGIA PEDIATRICA	0	2	2	4
NEUROCIROGIA	0	0	2	2
NEUROLOGIA	3	2	5	10
NEUROLOGIA PEDIATRICA	0	5	1	6
NUTRICION	720	855	943	2518
ODONTOLOGIA GENERAL	627	779	830	2236
ODONTOPEDIATRA	1	3	3	7
OFTALMOLOGIA	27	38	36	101
ONCOLOGIA MEDICA	0	1	0	1

<b>OPTOMETRIA</b>	20	39	45	104
<b>ORTOPEDIA PEDIATRICA</b>	10	14	3	27
<b>ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA</b>	0	0	10	10
<b>OTORRINOLARINGOLOGIA</b>	8	6	6	20
<b>PEDIATRIA</b>	312	310	258	880
<b>PERINATOLOGIA</b>	0	0	0	0
<b>PERIODONCIA</b>	0	0	0	0
<b>PSICOLOGIA</b>	361	406	532	1299
<b>PSIQUIATRIA</b>	0	3	1	4
<b>REHABILITACION ORAL</b>	0	0	0	0
<b>RETINOLOGIA</b>	0	0	0	0
<b>PSIQUIATRIA INFANTIL</b>	0	0	0	0
<b>RADIOLOGICO</b>	0	0	0	0
<b>REUMATOLOGIA</b>	0	1	2	3
<b>TERAPIA FISICA</b>	0	2	2	4
<b>TRABAJO SOCIAL</b>	30	5	11	46
<b>URGENCIAS</b>	29	29	28	86
<b>UROLOGIA</b>	8	16	19	43
<b>UROLOGIA PEDIATRICA</b>	0	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2509</b>	<b>2927</b>	<b>3213</b>	<b>8649</b>

6

## ENCUESTA DE SATISFACCION

### NIVEL DE SATISFACCION GLOBAL ENERO, FEBRERO MARZO 2025



Con relación a la satisfacción del usuario en el I trimestre del año se puede evidenciar que ha tenido una tendencia declinada, se puede observar que en el mes de enero estuvo en un 97% la satisfacción debido a que la población encuestada refieren estar satisfechos con la prestación de los servicios, secundario a que fue una menor cantidad de pacientes que ingresan a la institución en comparación con los otros meses, es decir que obtuvieron su cita en el tiempo oportuno, acceden sin demoras a la atención y cumplen sus expectativas. en el segundo mes se puede apreciar que bajo al 95 % teniendo claro que aun se encuentra en la escala de optimo, pero que, para fines estadísticos bajo 2 niveles, esto como consecuencia de que la población en este mes incrementó en comparación con el anterior, siendo uno de los principales descontentos la espera de las 2 jornadas de atención, es decir, que los usuarios se acercan en horas de la mañana a apartar un turno para coita médica y sugieren que se les haga efectiva en la misma jornada de la mañana. Ante la cual se hace educación en oportunidades de cita y pautas de prioridades en pacientes, que finalmente entienden y aceptan., En el 3 mes se puede observar que esta por debajo del 90% siendo este un indicador en descenso, que para fines de aclaración se constata que el presente comité se lleva a cabo a mitad de mes, quiere decir que aún faltan 17 días para terminar el mes y por ende aplicar encuesta en su totalidad. En otras palabras, el porcentaje que se refleja del mes de marzo es parcial debido a que la tabulación que se presenta en el comité es proporcional y no la totalidad de las encuestas que se aplican durante el mes.

En conclusión, se puede asegurar que la satisfacción global de acuerdo a la percepción de los usuarios está en niveles óptimos, ante las cuales los integrantes del comité, brindan sus palabras de agradecimiento a lo evidenciado y expuesto en el presente comité.

## EDUCACION A USUARIOS

Entendiendo que las charlas educativas en salud son cruciales para promover el bienestar y la prevención de enfermedades. Informan, motivan y ayudan a las personas a tomar decisiones informadas sobre su salud, mejorando su calidad de vida y la de sus comunidades. Es por ello que durante el I trimestre de 2025 se realizaron charlas educativas 1 por semana con fin de educar y sensibilizar a nuestros usuarios sobre temas de interés en los cuales los mismos usuarios se apropian de la información y repliquen lo aprendido en su comunidad, mismos que se relacionan a continuación:

**ENERO 2025**

FECHA	TEMAS	OBJETIVOS	LUGAR	RESPONSABLE
08/01/2025	Derechos Y Deberes De Los Usuarios Ipsi Outtajiapulee	Sensibilizar y educar a los usuarios en la importancia de la defensa de sus derechos en centro de salud	Sala de espera	Adolfo Henríquez
15/01/2025	Portafolio de servicios	Promocionar los servicios de la Ipsi ante la comunidad para que puedan conocer y acceder a los servicios que ofrece la institución	Sala de espera	Adolfo Henríquez
21/01/2025	Promoción de rías	La Promoción de la Salud es un elemento clave para el fortalecimiento de los sistemas de salud y su capacidad para responder a las necesidades de salud de las personas, familias y comunidades, centrándose en garantizar la salud al más alto nivel posible con solidaridad y equidad.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
29/01/2025	Importancia del registro civil	Educar a nuestros padres de familia en la importancia de adquirir el registro civil una vez estos tengan a su hijo y gozar de los beneficios que este puede ofrecerle como sujeto de derecho.	Sala de espera	Adolfo Henríquez

**FEBRERO 2025**

FECHA	TEMAS	OBJETIVOS	LUGAR	RESPONSABLE
04/02/2025	Encuesta De Satisfacción	Educar a nuestros usuarios el uso e importancia de las encuestas de satisfacción para la Ipsi con el fin de conocer que tan satisfecho se sienten con los servicios ofertados y recibidos por parte de la institución	Sala de espera	Adolfo Henríquez
11/02/2025	Métodos de planificación familiar	Educar e incentivar a nuestros usuarios sobre los diferentes métodos de planificación familiar existentes para que estos puedan hacer uso y seleccionar el de su agrado	Sala de espera	Adolfo Henríquez
18/02/2025	Importancia del buzón PQRSF	Promocionar a los usuarios la importancia del buzón de PQRSF para que estos puedan utilizarla en el momento que se vulneren sus derechos.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
25/02/2025	Buen trato	Instruir el buen trato hacia los niños y niñas por parte de los padres y de cuidadores de los menores para se practique los habito juegos e higiene.	Sala de espera	Adolfo Henríquez

**MARZO 2025**

FECHA	TEMAS	OBJETIVOS	LUGAR	RESPONSABLE
-------	-------	-----------	-------	-------------

04/03/2025	Derechos Y Deberes De Los Usuarios Ipsi Outtajiapulee	Sensibilizar y educar a los usuarios en la importancia de la defensa de sus derechos en centros de salud	Sala de espera	Adolfo Henríquez
11/03/20245	Entorno limpio	Educación en las ventajas de vivir en un entorno saludable ya que proporciona una menor propensión a enfermedades, pues no estamos expuestos ni a la contaminación ni a la contaminación. El aire limpio es la mejor prevención contra enfermedades.	Sala de espera	Adolfo Henríquez
18/03/2025	Pautas de crianza	Instruir el buen trato hacia los niños y niñas por parte de los padres y de cuidadores de los menores para donde se practique los hábitos juegos y higiene	Sala de espera	Adolfo Henríquez
25/03/2025	Tos Ferina	Educación a los usuarios de la institución sobre los síntomas de la enfermedad para buscar prevenir infección y propagación del mismo.	Sala de espera	Adolfo Henríquez

**CONTROL SOCIAL**

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS		13- Marzo-2025		
<b>FORMATO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO PARA IPS</b>				
<b>GESTION ATENCION AL USUARIO</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	El area de atención al usuario cuenta con buena ubicación	✓		
2	Conformación del talento humano de atención al usuario	✓		
3	La institución cuenta con protocolo de atención al usuario	✓		
4	Cuenta con líder en el proceso de atención al usuario	✓		
5	Cuenta con la herramienta de trabajo	✓		
6	presencia de canales de comunicación	✓		
<b>PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Evidencia proceso documentado para el tramite de peticiones, quejas y reclamos	✓		
2	formatos de Quejas y Reclamos	✓		
3	Tramitología de respuesta a queja	✓		
4	Se evidencia planes de mejoramiento PQRS	✓		
<b>BUZON DE SUGERENCIAS</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe Buzon de sugerencias	✓		
2	Ubicación de buzón de sugerencia	✓		
3	evidencia de registro de cronograma y actas de apertura de buzón de sugerencias	✓		
<b>CANALES DE ACCESO</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Si se evidencia canales de acceso presencial la ipi cuenta con líder de proceso	✓		
2	si se evidencia canal de acceso telefonico registra numero telefonico	✓		
<b>VENTANILLA O FILA PREFERENCIAL</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	cuenta con ventanilla preferencial para signación de citas	✓		
2	se evidencia protocolo para la población especial	✓		
3		✓		
<b>MEDICION DE SATISFACCION AL USUARIO</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La ipi cuenta con procedimiento para la medicion de satisfacion de los usuarios al servicio	✓		
2	Se evidencia cronograma de la aplicación de encuesta	✓		
3	Medicion de la encuesta	✓		
4	Numero de encuesta realizadas al mes	✓		
5	La ipi realiza analisis y medicion de las encuestas realizadas	✓		
6	La ipi registra indicadores de satisfacion del usuario	✓		
<b>DERECHOS Y DEBES DE LOS USUARIOS</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La ipi cuenta con dialogo de Deberes y Derechos de los usuarios documentados	✓		
2	Se puede evidencia en lugar visible y publicado los Derechos y Deberes	✓		
3	ipi presenta cronograma de capacitacion en derechos y deberes en salud de usuarios	✓		
<b>ASOCIACION O ALIANZA DE USUARIOS</b>				
N	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe asociacion d usuarios, por quien esta conformado	✓		
2	Acta de reuniones	✓		
firma alianza usuario 1: <i>Yeny Mayra</i> firma alianza usuario 2: <i>rosalinda pichanac</i> firma alianza usuario 3: <i>Albina Ochoa</i> coordinador SIAU: <i>Adolfo Henrquez P.</i>				

Para el segundo trimestre del año se evalúa e inspecciona por parte de los miembros de la alianza de usuarios, la adherencia al instrumento de evaluación de la PPSS, con la intención de verificar que la institución cuente con los mecanismo y herramientas necesarios que garanticen y promuevan la participación social en salud. Para ello se suministra lista de chequeo diligenciado por los miembros en donde se deja constancia de que se realizó y se evidencia que si cumplen con los criterios y herramientas de forma accesible.

## 6. COMPROMISOS GENERADOS EN LA REUNIÓN O COMITÉ

N o.	COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Educar a los usuarios sobre el proceso de asignación de citas.	SIAU	Indefinido 2024
2	El acompañamiento de los miembros de la lianza de usuarios en las mañanas en la IPS	SIAU	Indefinido 2024
3	Invitar a la alianza de usuarios para que participen de las actividades que se realizan en la institucion	SIAU	Indefinido 2024

**Nota:** Se adjunta formato **Listado de Asistencia** como registro de participación, compromiso y/o aprobación de los distintos temas relacionados en los ítem 4 y 5, por parte de cada uno de los profesionales relacionados en el ítem 2, es de carácter obligatorio disponer del diligenciamiento del formato antes descrito, de lo contrario, la falta del mismo deja sin soporte formal lo relacionado en el presente documento.

MOTIVO DE LA ASISTENCIA: **Comité de Alianza de Usuarios**  
RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: **Alcifo Hemery P** CARGO: **Lider SIACU**

FECHA: **2025 03 13**  
HORA: **3:00 pm**

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ENTIDAD	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	Yenni Munguit	Alianza		3147691097		<i>[Signature]</i>
2	Coraciela Puchmaque	social				<i>[Signature]</i>
3	Blanca Vilas	vicepresidenta		3003236641		<i>[Signature]</i>
4	Alexander Iruya	VOCA		378000379		<i>[Signature]</i>
5	Diana Estela	lider PAM		31505244		<i>[Signature]</i>
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						

