

ACTA No.	015		
Fecha: 30/01/2024	Hora: 16:00 pm	Lugar: Sede el prado santo Laura	
Comité: Reunión de asociación de usuarios			
Ordinario: X	Extraordinario:		
Responsable: Profesional de SIAU			

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación de quórum
2. Lectura acta anterior
3. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
4. Compromisos adquiridos
5. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	si
2	Amparo Prieto	Presidente suplente	si
3	Sandra patricia Portela	Vicepresidente	x
4	María Isabel López Arboleda	Vicepresidente suplente	x
5	Carlos Alberto Sánchez Trujillo	Secretario	x
6	Harol Steven calderón	Secretario suplente	x
7	Leyden Orozco Buitrago	Vocal 1	x
8	María Emilce Quina Ulchur	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

Siendo las 16:00 p.m del día 30 de enero de 2024 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

1. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:
La señora Amparo prieto y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Yessica Diaz Portela.

Se da Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 014 del mes de octubre del año 2023, sin ninguna objeción.

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. Llamado a lista y verificación de quórum

Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de SIAU de 02 personas.

2. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Enero:

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 13 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

GESTION DE PQR

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1										PROCESO DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO FORMATO REGISTRO DE PQRSJ GAU - 3-24 Ver (1)						AÑO 2024	
NO.	Nº RADICADO	TIPO DE PQRSJ	FECHA	NOMBRE DEL USUARIO	IDENTIFICACIÓN	Nº CONTACTO	EPS	REGIMEN	CAUSA	AREA DE ORIGEN DE LA PQRSJ	FECHA DE TRAMITE	MEDIO DE TRAMITE	CORPIO REMITENTE	PROCEDIMIENTO GENERADO	SEDE		
ENERO																	
1	GAU-001	RECLAMO	30/01/2024	ELBERTO NAVARREZ ARAYA	1770809	3154335480	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	19/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	sean.conseal@amersalud.co	Corporación le asignó cita y atención a la usuaria, el día 11 de enero del 2024 hora 11:00 a.m. en sede clínica centro.	SANTA LAURA		
2	GAU-002	RECLAMO	19/01/2024	LAURA ANDREA VIGARTE CALDERÓN	118.919.306	3204746103 - 3142502776	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	12/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	laura51023@gmail.com	Corporación agenda cita para el día 18 ENERO a las 05:30 Pm. Sede Santa Laura en el Busto Pardo	SANTA LAURA		
3	GAU-003	RECLAMO	17/01/2024	BLANCA FLOR CRUZ	30508102	316827958	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	19/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	blancaflorcrz@gmail.com	Corporación agenda cita para el día 23 ENERO a las 11:00 am Sede Santa Laura en el Busto Pardo	SANTA LAURA		
4	GAU-004	RECLAMO	19/01/2024	OMAR ANIBAL ALMARCO MACIAS	17.625.448	3155634576	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGIA	20/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	blanco.omar@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 25 ENERO a las 04:00 Pm. Sede Santa Laura en el Busto Pardo	SANTA LAURA		
5	GAU-005	RECLAMO	19/01/2024	MARIELIS OSPINA VERA	40725422	318123104	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	5/02/2024	CORPIO ELECTRONICO	oscinaleid@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 14 FEBRERO a las 02:00 Pm Sede clínica	CLINICA		
6	GAU-006	RECLAMO	24/01/2024	ANAPRE SIERRA	30555638	3167685585	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	5/02/2024	CORPIO ELECTRONICO	anapre.s@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 14 FEBRERO a las 02:00 Pm Sede clínica	CLINICA		
7	GAU-007	RECLAMO	25/01/2024	GISELLA CUELLAR BERNAL	111754351	3143882361	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	25/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	giselella@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 23 de enero del 2024	CLINICA		
8	GAU-008	RECLAMO	25/01/2024	VILDERSON ANDRÉS SUAREZ RAYO	118.021.117	3132006140	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGIA	25/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	sean.conseal@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 01 FEBRERO a las 09:00 Am Sede Santa Laura	SANTA LAURA		
9	GAU-009	QUEJA	25/01/2024	SANDRA RUBIELA NAVARREZ BRAVO	300454054	3164524838	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	DEFECTUOSIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	5/02/2024	CORPIO ELECTRONICO	sean.conseal@amersalud.co	Corporación agenda cita y atención a la usuaria, el día 23 de noviembre del 2023	CLINICA		
10	GAU-010	RECLAMO	19/01/2024	BEATRIZ FERNANDEZ EPA	3459561	310568193	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	DEFECTUOSIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	5/02/2024	CORPIO ELECTRONICO	edna.alfonso@amersalud.co	Corporación agenda cita y atención a la usuaria, el día 23 de noviembre del 2023	CLINICA		
11	GAU-011	RECLAMO	25/01/2024	ELCARIO SILVA CASTAÑO	40723047	3204177897	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	DEFECTUOSIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	CONSULTA EXTERNA	25/01/2024	CORPIO ELECTRONICO	sean.conseal@amersalud.co	Corporación agenda cita para el día 10 FEBRERO a las 09:00 am Sede clínica	SANTA LAURA		
12	GAU-012	RECLAMO	30/01/2024	ELIANA LARA	55.175.337	3106088530	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	DEFECTUOSIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE CONSULTA EXTERNA	PROGRAMACION CLINICA	5/02/2024	CORPIO ELECTRONICO	lara.31238@gmail.com	Corporación agenda cita para el día 10 FEBRERO a las 02:00 am Sede clínica	CLINICA		
13	GAU-013	QUEJA	22/01/2024	MARYLIN GONZALES	40014702	3132779073	ASMET SALUD	SUSCRIPTO	DEFECTUOSIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS DE ATENCIÓN	URGENCIAS	20/01/2024	BUSCON DE SUGERENCIAS	0	Corporación agenda cita para el día 10 FEBRERO a las 02:00 am Sede clínica. Ante nuevo desarrollo por la usuaria, se realiza acercamiento al	CLINICA		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

 CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
	Formato Actas	Versión: 004
		Aprobado: 01/08/2020

- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de Enero:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

- Evidencia de envió de informe a secretaria Departamental:

Se realiza envió de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Para esta medición el comportamiento del indicador es al cumplimiento con el 97%, los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las diferentes sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, tres personas (11) refieren que les gustaría que el servicio se preste oportunamente específicamente en las consultas con los especialistas en gastroenterología y cirugía maxilofacial

- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

En este indicador, da el cumplimiento al valor estándar establecido por la Institución con un resultado del 97%.

Sin embargo, 11 usuarios refieren que definitivamente no o probablemente no recomendarían la IPS, motivo por el cual reflejan el inconformismo por la atención prestada en las líneas de whatsapp de odontología en el tiempo de respuesta, la demora en la programación de endoscopias.

- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

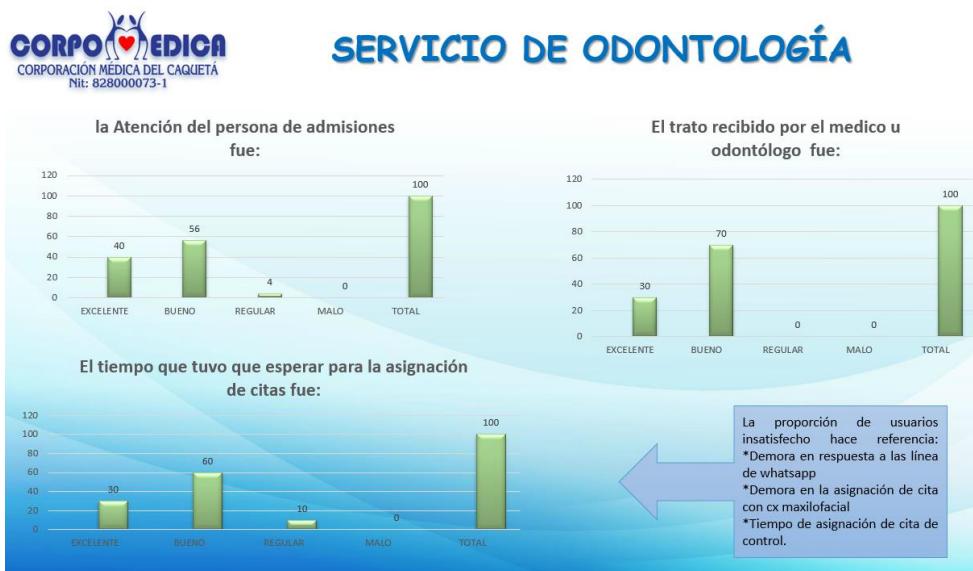
	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado:01/08/2020

La proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes de las 380 encuestas aplicadas, arrojando un porcentaje de 96%, dando cumpliendo nuestro porcentaje estándar con tendencia positiva.

Sin embargo, 5 personas encuestadas respondieron que no comprenden, no conocen o no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a lo que se realiza una psicoeducación para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología:

La proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:
 *Demora en respuesta a la línea de whatsapp
 *Demora en la asignación de cita con cx maxilofacial
 *Tiempo de asignación de cita de control.



- Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
	Formato Actas	Versión: 004
		Aprobado: 01/08/2020



CAPACITACIÓN MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD



- Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.

Se evidencio los recordatorios de las citas tanto de medicina general como especialista por vía llamada y envió de recordatorio vía whatsapp, con el objetivo de disminuir el incumplimiento de las citas y confirmar con el usuario su asistencia o reprogramación de esta, para dar oportunidad de los servicios a todos los usuarios.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

RECORDATORIO DE CITAS MEDICO GENERAL

CORPO MEDICA				PLANILLA DE CITAS				Fecha Actual : martes, 13 febrero 2024		Página 1/1	
CORPORACION MEDICA DEL CAQUETA				SEDE SANTA LAURA				Consultorio : 67		CONSULTORIO 7. SANTA LAURA	
Centro Atencion : 003				CORPORACION MEDICA DEL CAQUETA SEDE SANTA LAURA				Consultorio : 67		CONSULTORIO 7. SANTA LAURA	
Medico : 94509281				TRUJILLO CUMBE JAIME HERNANDO				Fecha : 14/feb./2024, miércoles		Especialidad :MEDICINA GENERAL	
#	Hora	Paciente	Documento	Telefono	Plan de beneficios	Tipo paciente	Edad	Actividad	FIRMA DEL PACIENTE		
107:00 a.m.		PAULA ANDREA CAMPOS MANCIPE	1118029663	3213920330	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	24 Años / 4 Meses / 16 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
207:15 a.m.		PAULA ANDREA CAMPOS MANCIPE	1006459753	3148409425	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	20 Años / 6 Meses / 23 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
307:30 a.m.		SHON STIVEN ARTUNDUAGA MONJE	1006505872	3204296783	12 - ASMET CONTRIBUTIVO BAJA COMPLEJIDAD	Contributivo	22 Años / 8 Meses / 15 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
407:45 a.m.		SALOME JOVEN GASCA	1118382722	3203936010	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	3 Años / 1 Meses / 10 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
508:00 a.m.		JUAN ESTEBAN LUNA TULCAN	1117550785	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	17 Años / 7 Meses / 4 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
608:15 a.m.		ANGIE YULIETH LUGO ALAPE	1006504822	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	22 Años / 3 Meses / 18 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
708:30 a.m.		AMY JULIANA GALLEGO ALARCON	1117946629	3114977952	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	3 Años / 9 Meses / 21 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
808:45 a.m.		SARA VANESSA ZAPATA BRAVO	1117521757	3115391761	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	18 Años / 9 Meses / 8 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
909:00 a.m.		EDGAR USMA ANTURI	176515109	3133564019	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	53 Años / 4 Meses / 3 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1009:15 a.m.		PAOLA ANDREA GUZMAN ESCOBAR	1117555093	1	10 - ASMET SUBSIDIADO BAJA COMPLEJIDAD	Subsidiado	24 Años / 7 Meses / 24 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1109:30 a.m.		BRAYAN ALEXANDER VALDESRAMA PARRA	1117504109	3222200617	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	17 Años / 3 Meses / 2 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1209:45 a.m.		ANGEL JOSEPH CRUZ SOLANO	1117559069	1	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	9 Años / 9 Meses / 24 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1310:00 a.m.		MARCOS ALEJANDRO VEGA BERMUDEZ	1118380373	3204800324	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	5 Años / 3 Meses / 25 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1410:15 a.m.		DIEGO FELIPE BETANCOURT VARGAS	1117938852	3202906474	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	9 Años / 6 Meses / 14 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1510:30 a.m.		ANA NELSA CASTRO CHICUE	40767972	3115506600	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	62 Años / 9 Meses / 10 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1610:45 a.m.		MUSTY PAUL PERDOMO LADINO	1117933547	3153953888	10 - ASMET SUBSIDIADO BAJA COMPLEJIDAD	Subsidiado	13 Años / 8 Meses / 11 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1711:00 a.m.		MARIA JOSE MONTEALEGRE SALAZAR	1117940013	3172915940	12 - ASMET CONTRIBUTIVO BAJA COMPLEJIDAD	Contributivo	8 Años / 7 Meses / 27 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1811:15 a.m.		LISETH KATERINE BAUTISTA MURCIA	1022942980	3142054772	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	20 Años / 4 Meses / 0 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
1911:30 a.m.		LUCIA MOLANO CORONADO	55157506	3162778568	00 - ASMET CAPITA CONTRIBUTIVO	Contributivo	54 Años / 4 Meses / 18 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		
2011:45 a.m.		KARLA SOFIA LEDESMA REINA	1117497710	3102652377	01 - ASMET CAPITA SUBSIDIADO	Subsidiado	18 Años / 7 Meses / 15 Días	MEDICINA GENERAL	Confirmado		

○ Compromisos adquiridos:

COMPROMISOS	Plazo	Responsable
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		
Realizar reporte mensual a la coordinadora del servicio de odontología las PQR generadas durante el mes.		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

 CORPO MEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado: 01/08/2020

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

Elaboró:



YESSICA DIAZ PORTELA

PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

ACTA No. 016

Fecha: 19/04/2024	Hora: 16:00 pm	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional de SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

6. Llamado a lista y verificación de quórum
7. Lectura acta anterior
8. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
9. Compromisos adquiridos
10. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	SI
2	Amparo Prieto	Presidente suplente	SI
3	Sandra patricia Portela	Vicepresidente	x
4	María Isabel López Arboleda	Vicepresidente suplente	x
5	Carlos Alberto Sánchez Trujillo	Secretario	x
6	Harol Steven calderón	Secretario suplente	x
7	Leyden Orozco Buitrago	Vocal 1	SI
8	María Emilce Quina Ulchur	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado: 01/08/2020

Siendo las 16:00 p.m. del día 19 de abril de 2024 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

2. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten: La señora Amparo prieto y Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste la profesional de la oficina de atención al usuario Yessica Diaz Portela.

Se da Lectura acta anterior, la profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 015 del mes de enero del año 2024, sin ninguna objeción.

DESARROLLO DE LA REUNION:

3. Llamado a lista y verificación de quórum

Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de 03 personas.

4. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de marzo

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 18 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de marzo:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

- Evidencia de envío de informe a secretaria Departamental:

Se realiza envío de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado: 01/08/2020

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, diez usuarios, refieren que no están satisfechos, por la falta de oportunidad de asignación de citas con especialistas en gastroenterología y cirugía general.

- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

Para el indicador 12, se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

Sin embargo, siete usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad de programación de endoscopias y reprogramación de las consultas con especialistas.

- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

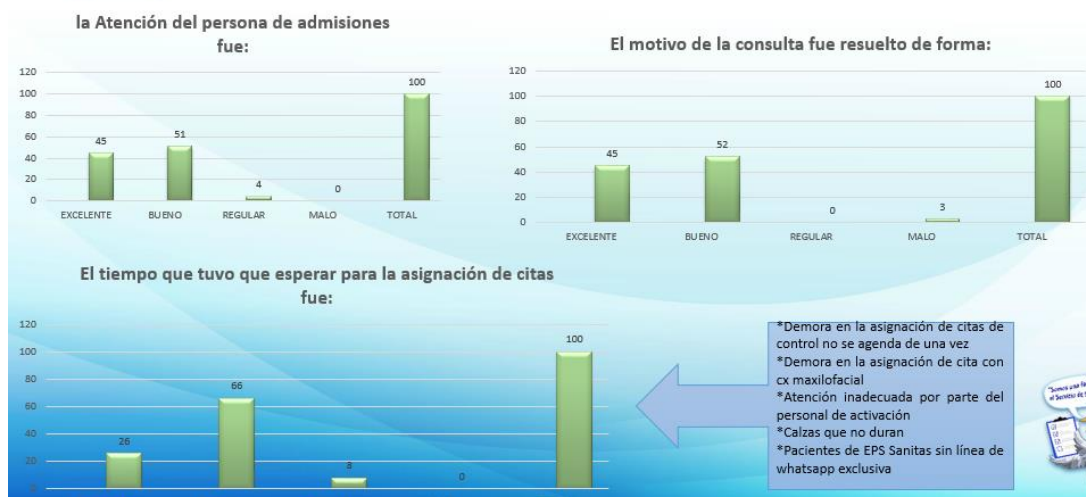
Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 96%, cumpliendo de manera positiva.

Sin embargo, quince usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:
- - *Demora en la asignación de citas de control no se agenda de una vez
 - *Demora en la asignación de cita con cx maxilofacial
 - *Atención inadecuada por parte del personal de activación
 - *Calzas que no duran
 - *Pacientes de EPS Sanitas sin línea de whatsapp exclusiva

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



Sugerencias de los usuarios sede clínica y santa Laura:

- Demora para lectura de exámenes
 - Médico no informa con claridad el diagnostico
 - Falta de médicos en el servicio de urgencias
 - Poca empatía de los médicos a la hora de atender
 - Inadecuada información entre los trabajadores
 - No se atiende a la hora asignada para las ecografías
 - Llevo más de 4 meses esperando una endoscopia.
 - Luces de los baños intermitentes
 - Citas médicas general se asigna muy lejos
 - Llevo más de 3 meses esperando cita por gastroenterología
 - Lllaman a cancelar las citas de un día para otro
 - No atiende a la hora asignada las cita con especialista
 - No hay rampla para subir a odontología
 - No hay una línea exclusiva para cancelar citas medicas
- Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Socialización de lavado de manos usuarios



- Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.

Socialización de derechos y deberes usuarios



- Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS		Plazo	Responsable
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.		Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de			
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

los temas de salud pública según su día de celebración.

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

Elaboró:

Yessica Díaz Pó

YESSICA DIAZ PORTELA

PSICOLOGA Y PROFESIONAL SIAU.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

ACTA No. 017

Fecha: 23/07/2024	Hora: 16:00 pm	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

11. Llamado a lista y verificación de quórum
12. Lectura acta anterior
13. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
14. Compromisos adquiridos
15. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	SI
2	Amparo Prieto	Presidente suplente	x
3	Sandra patricia Portela	Vicepresidente	x
4	María Isabel López Arboleda	Vicepresidente suplente	x
5	Carlos Alberto Sánchez Trujillo	Secretario	x
6	Harol Steven calderón	Secretario suplente	x
7	Leyden Orozco Buitrago	Vocal 1	x
8	María Emilce Quina Ulchur	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado:01/08/2020

Siendo las 16:00 p.m. del día 23 de julio de 2024 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

3. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:
La señora Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste el profesional de la oficina de atención al usuario Harold Stiven Mosquera Tabares.

Se da Lectura acta anterior, el profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 016 del mes de Abril del año 2024, sin ninguna objeción.

DESARROLLO DE LA REUNION:

5. Llamado a lista y verificación de quórum

Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de 01 persona.

6. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de junio

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 11 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de junio:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte de la profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

- Evidencia de envió de informe a secretaria Departamental:

Se realiza envió de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, diez usuarios, refieren que no están satisfechos, por la falta de oportunidad de asignación de citas con especialistas en gastroenterología y cirugía general.

- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

Para el indicador 12, se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

Sin embargo, siete usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad de programación de endoscopias y reprogramación de las consultas con especialistas.

- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 98%, cumpliendo de manera positiva.

Sin embargo, cinco usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

- Informe de tabulación del servicio de odontología, la proporción de usuarios insatisfecho hace referencia:
- Demora en la asignación de citas de control no se agenda de una vez
- Demora en la asignación de cita con maxilofacial
- Pacientes de EPS Sanitas sin línea de whatsapp exclusiva

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



Sugerencias de los usuarios sede clínica y santa Laura:

- Demora para lectura de exámenes
 - Médicos de consulta externa llegan tarde
 - Demora en la asignación de citas de control, no se agenda de una vez
 - Línea de whatsapp para la eps Sanitas
- Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.

Socialización de lavado de manos usuarios



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.

Socialización de derechos y deberes usuarios



- Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS	Plazo	Responsable
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-F-28 Registro asistencia

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Elaboró:

Harold S Mosquera T

HAROLD S MOSQUERA T

PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

NOMBRE ACTIVIDAD: Asociación de Usuarios

FECHA: 23-07-24 HORA: 4:00 pm RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Coordinador SIAU

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	<u>Yula Piedra</u>	<u>Presidente</u>	<u>yula.piedra73@gmail.com</u>	<u>3102064844</u>	<u>Yula Mtd</u>
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de Calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		



ACTA No. 018

Fecha: 22/10/2024	Hora: 16:00 pm	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: Profesional SIAU		

ORDEN DEL DÍA:

16. Llamado a lista y verificación de quórum
17. Lectura acta anterior
18. Desarrollo de la reunión (temas a tratar)
19. Compromisos adquiridos
20. Propositiones y varios

VERIFICACION DEL QUORUM

N.º	NOMBRE	CARGO	ASISTE
1	Yurley Medina	Presidente	SI
2	Amparo Prieto	Presidente suplente	x
3	Sandra patricia Portela	Vicepresidente	x
4	María Isabel López Arboleda	Vicepresidente suplente	x
5	Carlos Alberto Sánchez Trujillo	Secretario	x
6	Harol Steven calderón	Secretario suplente	x
7	Leyden Orozco Buitrago	Vocal 1	x
8	María Emilce Quina Ulchur	Vocal 2	x

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 16:00 p.m. del día 22 de octubre de 2024 en las instalaciones de Santa Laura sede prado de forma presencial se da inicio a la reunión ordinaria de la asociación de

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

usuarios, con el objetivo de dar continuidad del cronograma del año vigente cada dos meses.

Se trataron temas sobre la voz del usuario percibida en Corpomedica a través de las encuestas de satisfacción y las manifestaciones de los mismos PQRSF. La representante de los usuarios ante la asamblea la Sra. Yurley Medina como siempre en Corpomedica realizó un acompañamiento permanente a la Asociación.

4. Se da inicio a constatación de quorum, por la asociación asisten:
La señora Yurley Medina, por parte de corpomedica asiste el profesional de la oficina de atención al usuario Harold Stiven Mosquera Tabares.

Se da Lectura acta anterior, el profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 017 del mes de Julio del año 2024, sin ninguna objeción.

DESARROLLO DE LA REUNION:

7. Llamado a lista y verificación de quórum

Se verifico la lista de los asistentes, existiendo un quorum para reunión de 01 persona.

8. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de septiembre

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 20 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

1	GAU-18	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	80360802	JULIO TORRES MARTINEZ	3.1E-09	*****	*****	JULIO TORRES MARTINEZ	CC	80360802	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	ODONTOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	Cordial saludo. De acuerdo al cronograma establecido para el mes de septiembre se encuentra bien.	10/07/2024	72 HORAS	NINGUNA	A
2	GAU-18	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	3089797	MARIA AURELIA REALPE	3.2E-09	*****	*****	MARIA AURELIA REALPE	CC	3089797	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	10/08/2024	24 HORAS	NINGUNA	A
3	GAU-17	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40369050	CENEY MARIA DUSSEN	3.1E-09	*****	*****	CENEY MARIA DUSSEN	CC	40369050	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	MEDICO GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	2 HORAS	NINGUNA	A
4	GAU-18	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	13E-09	IRE GUTIERREZ MARTINEZ	3.1E-09	*****	*****	IRE GUTIERREZ MARTINEZ	CC	13E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	MEDICO GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	11 HORAS	NINGUNA	A
5	GAU-18	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD TI	13E-09	MELA CAPIRRA CHOA	3.1E-09	*****	*****	MELA CAPIRRA CHOA	TI	13E-09	PUEBLO RICO	QUEJA	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	ODONTOLOGIA	*****	CEPRA DA	Primero me saludó la señora MELA CAPIRRA CHOA, me saludó muy bien, me saludó muy bien, me saludó muy bien.	06/09/2024	72 HORAS	NINGUNA	A
6	GAU-120	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	10E-09	STEFFANY VALENTINA ALARCÓN	3.2E-09	*****	*****	STEFFANY VALENTINA ALARCÓN	CC	10E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	GRINECOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	06/09/2024	3 HORAS	NINGUNA	A
7	GAU-121	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	2663266	HERMINIA CASTAÑO	3.1E-09	*****	*****	HERMINIA CASTAÑO	CC	2663266	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	OFICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	06/09/2024	24 HORAS	NINGUNA	A
8	GAU-122	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	13E-09	ROBERTH DIONISIO OLIVERA	3.1E-09	*****	*****	ROBERTH DIONISIO OLIVERA	CC	13E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	96 HORAS	NINGUNA	A
9	GAU-123	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40779893	DAMIANE TABARCA MONTA	3.1E-09	*****	*****	DAMIANE TABARCA MONTA	CC	40779893	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	GASTROENTEROLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	11 HORAS	NINGUNA	A
10	GAU-124	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD TI	13E-09	DANIELA YADIRA CHAVARRA VARELA	3.1E-09	*****	*****	DANIELA YADIRA CHAVARRA VARELA	TI	13E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	MAULOFACIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	ODONTOLOGIA	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	06/09/2024	2 HORAS	NINGUNA	A
11	GAU-125	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	13E-09	VILLAFRANCA VILLAFRANCA	3.2E-09	*****	*****	VILLAFRANCA VILLAFRANCA	CC	13E-09	MOQUELA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	06/09/2024	96 HORAS	NINGUNA	A
12	GAU-126	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	13E-09	LUIS ANDREA MOLINA AREVALO	3.1E-09	*****	*****	LUIS ANDREA MOLINA AREVALO	CC	13E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	GRINECOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	48 HORAS	NINGUNA	A
13	GAU-127	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40689032	BONIFACIA SANCHEZ	3.2E-09	*****	*****	BONIFACIA SANCHEZ	CC	40689032	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	GRINECOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	5 DIAS	NINGUNA	A
14	GAU-128	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	10E-09	LUIS TORRES BELTRAN	3.1E-09	*****	*****	LUIS TORRES BELTRAN	CC	10E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	ANESTESIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	24 HORAS	NINGUNA	A
15	GAU-129	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40689037	AMARDO BOCAMERUSA	3.2E-09	*****	*****	AMARDO BOCAMERUSA	CC	40689037	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	RECONOCIMIENTO DE PAPA ENDOSCOPICA	06/09/2024	5 DIAS	NINGUNA	A
16	GAU-130	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	2677309	ADOLFO RIVERA DE LOPEZ	3.1E-09	*****	*****	ADOLFO RIVERA DE LOPEZ	CC	2677309	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	ANESTESIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	24 HORAS	NINGUNA	A
17	GAU-131	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40779895	SANDRA MELANIA FAJARDO	3.1E-09	*****	*****	SANDRA MELANIA FAJARDO	CC	40779895	FLORENCIA	QUEJA	O	NA	ODONTOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	ODONTOLOGIA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	24 HORAS	NINGUNA	A
18	GAU-132	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	13E-09	YURY MEDINA SALAZAR	3.1E-09	*****	*****	YURY MEDINA SALAZAR	CC	13E-09	MOQUELA	RECLAMO	O	NA	GRINECOLOGIA	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CEPRA DA	PS CORPOMEDICA a verificación que la consulta de PRIMERA VEZ POR	06/09/2024	7 DIAS	NINGUNA	A
19	GAU-133	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	10E-09	ALDAMIR GUZMAN	3.2E-09	*****	*****	ALDAMIR GUZMAN	CC	10E-09	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	RECONOCIMIENTO DE PAPA ENDOSCOPICA	06/09/2024	5 DIAS	NINGUNA	A
20	GAU-133	*****	CORPO ELECTRON CO	ASMET SAUD CC	40793908	ALBA VANETH CUELLOS	3.1E-09	*****	*****	ALBA VANETH CUELLOS	CC	40793908	FLORENCIA	RECLAMO	O	NA	PROCEDIMIENTO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	PROCEDIMIENTO	*****	CEPRA DA	Buenos días, espero que se encuentre bien.	06/09/2024	6 DIAS	NINGUNA	A

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

- Cronograma de apertura de buzón durante el mes de septiembre:

Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte del profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

											
Cronograma de apertura de Buzón											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5	2	1	5	3	7	5	2	6			
12	9	8	12	10	14	12	9	13			
19	16	15	19	17	21	19	16	20			
26	23	22	26	24	28	26	23	27			
				31			31				

- Evidencia de envío de informe a secretaria Departamental:

Se realiza envío de informe de monitoreo de forma mensual dando a conocer el número de PQR, número de personas encuestadas durante el mes, paciente atendidos en las dos sede y tipo de PQR, a los correos correspondientes de la secretaria departamental, dando cumplimiento al reporte.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado:01/08/2020

INFORME MONITOREO MENSUAL CORPOMEDICA >



Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>

para Secsalud, siau ▾

jue, 3 oct, 9:12 (hace 4 días)

☆ 😊 ↶ ⋮

Buenos días, cordial saludo

Dando cumplimiento, nos permitimos presentar el informe de monitoreo mensual de la oficina de SIAU, correspondiente al mes de Septiembre de 2024.

Recuerda, "somos una familia al servicio de su salud".
¡Gracias, feliz día!

Atentamente,
Harold Mosquera
Psicólogo y Coordinador SIAU



1 archivo adjunto • Analizado por Gmail ⓘ



- Durante el mes de Septiembre no se evidencio visitas de usuarios víctimas de violencia sexual dentro de nuestras instalaciones:

ACTA No. 009

FECHA: Septiembre/2024	HORA: 08:00 am- 17:00 pm	LUGAR: Clínica y Sede Santa Laura
ACTIVIDAD: Revisión Usuarios víctimas de violencia sexual		
RESPONSABLE: Profesional SIAU		

1. DESARROLLO:

Se realizó la investigación sobre usuarios víctimas DE VIOLENCIA SEXUAL que han visitado nuestras instalaciones, este protocolo sirve de marco general para garantizar la atención integral a todas estas víctimas y reconocer la importancia de la acción intersectorial contra la violencia sexual, para la efectiva garantía de los Derechos Humanos.

Durante el mes de SEPTIEMBRE se encontró un numero 00 usuarios que visitaron nuestras instalaciones.

- Exposición de Indicador 11 en proporción con la Satisfacción global de los usuarios en la IPS:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: GC-F-03
		Versión: 004
	Formato Actas	Aprobado:01/08/2020

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

Sin embargo, once usuarios, refieren que no están satisfechos, por la demora en respuesta en la demora en lectura de exámenes y programación de endoscopias.

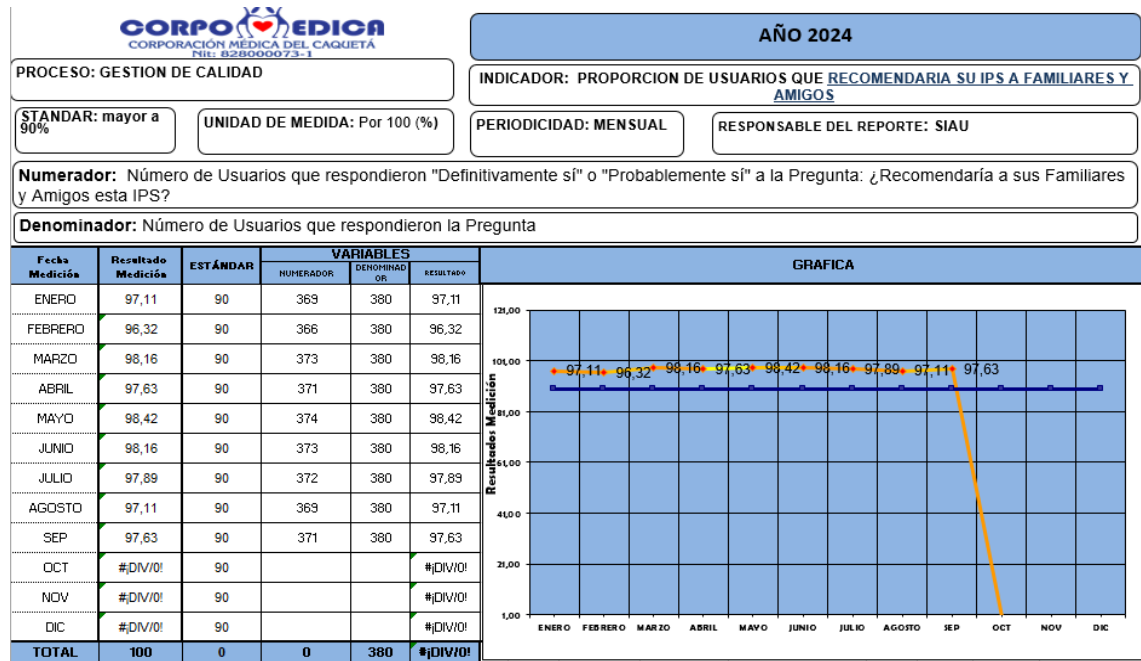


- Exposición del indicador 12 proporción de usuarios que recomienda la IPS amigos y familiares:

Para el indicador 12, se evidencia el cumplimiento con el 97% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

Sin embargo, nueve usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad programación de histerectomías abdominales, colporrafia anterior y posterior, endoscopias.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 96%, cumpliendo de manera positiva.

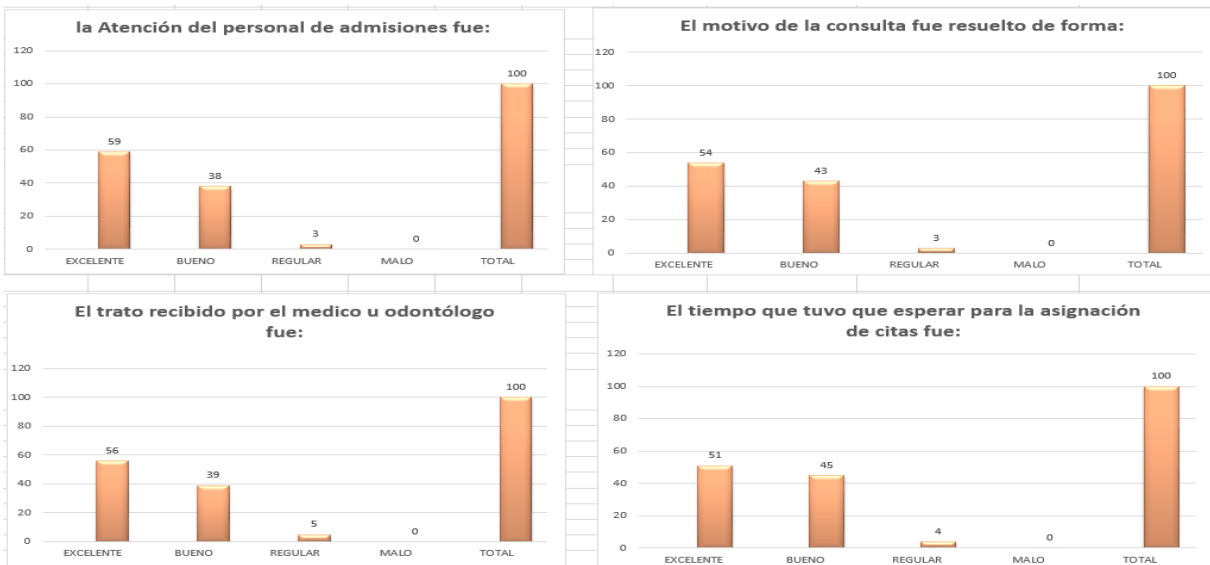
Sin embargo, trece usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1		AÑO 2024																																																																																					
PROCESO: GESTION DE ATENCION AL USUARIO		INDICADOR: PROPORCIÓN DE USUARIOS QUE COMPRENDEN 3 DERECHOS Y DEBRES																																																																																					
STANDAR: 80%	UNIDAD DE MEDIDA: Por 100 (%)	PERIODICIDAD: MENSUAL	RESPONSABLE DEL REPORTE: Profesional Gestion Atencion al Usuario																																																																																				
Numerador: Número de usuarios que respondiendo tres derechos y tres deberes																																																																																							
Denominador: Número de usuarios encuestados																																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha Medición</th> <th>Resultado Medición</th> <th>ESTÁNDAR</th> <th>NUMERADOR</th> <th>DENOMINADOR</th> <th>RESULTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ENERO</td><td>96,05</td><td>80</td><td>365</td><td>380</td><td>96,05</td></tr> <tr><td>FEBRERO</td><td>94,21</td><td>80</td><td>358</td><td>380</td><td>94,21</td></tr> <tr><td>MARZO</td><td>96,05</td><td>80</td><td>365</td><td>380</td><td>96,05</td></tr> <tr><td>ABRIL</td><td>96,84</td><td>80</td><td>368</td><td>380</td><td>96,84</td></tr> <tr><td>MAYO</td><td>97,37</td><td>80</td><td>370</td><td>380</td><td>97,37</td></tr> <tr><td>JUNIO</td><td>98,68</td><td>80</td><td>375</td><td>380</td><td>98,68</td></tr> <tr><td>JULIO</td><td>97,11</td><td>80</td><td>369</td><td>380</td><td>97,11</td></tr> <tr><td>AGOSTO</td><td>95,79</td><td>80</td><td>364</td><td>380</td><td>95,79</td></tr> <tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>96,58</td><td>80</td><td>367</td><td>380</td><td>96,58</td></tr> <tr><td>OCTUBRE</td><td>#DIV/0!</td><td>80</td><td></td><td></td><td>#DIV/0!</td></tr> <tr><td>NOVIEMBRE</td><td>#DIV/0!</td><td>80</td><td></td><td></td><td>#DIV/0!</td></tr> <tr><td>DICIEMBRE</td><td>#DIV/0!</td><td>80</td><td></td><td></td><td>#DIV/0!</td></tr> <tr><td>TOTAL</td><td>#DIV/0!</td><td>80</td><td>3.301</td><td>3420</td><td>#DIV/0!</td></tr> </tbody> </table>	Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ENERO	96,05	80	365	380	96,05	FEBRERO	94,21	80	358	380	94,21	MARZO	96,05	80	365	380	96,05	ABRIL	96,84	80	368	380	96,84	MAYO	97,37	80	370	380	97,37	JUNIO	98,68	80	375	380	98,68	JULIO	97,11	80	369	380	97,11	AGOSTO	95,79	80	364	380	95,79	SEPTIEMBRE	96,58	80	367	380	96,58	OCTUBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!	NOVIEMBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!	DICIEMBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!	TOTAL	#DIV/0!	80	3.301	3420	#DIV/0!	GRAFICA		
Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO																																																																																		
ENERO	96,05	80	365	380	96,05																																																																																		
FEBRERO	94,21	80	358	380	94,21																																																																																		
MARZO	96,05	80	365	380	96,05																																																																																		
ABRIL	96,84	80	368	380	96,84																																																																																		
MAYO	97,37	80	370	380	97,37																																																																																		
JUNIO	98,68	80	375	380	98,68																																																																																		
JULIO	97,11	80	369	380	97,11																																																																																		
AGOSTO	95,79	80	364	380	95,79																																																																																		
SEPTIEMBRE	96,58	80	367	380	96,58																																																																																		
OCTUBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!																																																																																		
NOVIEMBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!																																																																																		
DICIEMBRE	#DIV/0!	80			#DIV/0!																																																																																		
TOTAL	#DIV/0!	80	3.301	3420	#DIV/0!																																																																																		

○ Recomendaciones generales de Usuarios:

- ✓ Médicos de consulta externa llagan tarde a la consulta.
- ✓ Demora en las citas de odontología.
- ✓ Vigilante en la clínica, usuarios les genera miedo cuando ingresan indigentes.



Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

- Se desarrolló en cada una de las salas de espera de las sedes de la institución la capacitación a los usuarios en tema relacionado en el autocuidado uso adecuado de tapabocas y lavado de manos.



- Se educa a los usuarios en cada una de las salas de espera de la institución en tema relacionado a la importancia del cumplimiento de los 10 derechos y los 10 deberes que tienen estipulado Corpomedica.



- Compromisos adquiridos:**

COMPROMISOS

Plazo

Responsable

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica directamente en Daruma.	Permanente mensual	Profesional SIAU
Continuar con la socialización de prevención y promoción, socializando la conmemoración de los temas de salud pública según su día de celebración.		

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			



Elaboró:

Harold S Mosquera T

HAROLD S MOSQUERA T

PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!			

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MEDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1	MEJORAMIENTO CONTINUO	Código: MC-F-28
	Formato Control de Asistencia	Versión: 004
		Aprobado: 01/08/2020

NOMBRE ACTIVIDAD: Asociación de Usuarios

FECHA: 22-10-24 HORA: 5:00 RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SIAJ

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	Yurley Medina	presidenta	yurley.medina@corpo-medica.org	3102064844	Yurley Medina
2	Augusto Pantoja	Vicepresidente	esbozamp@corpo-medica.org	3132886258	Augusto Pantoja
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Elaboró: Auditor de Calidad	Revisó: Asesor de Calidad	Aprobó: Asesor de Calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC-		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad
Sistema Gestión de Calidad -SGC-		
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!		

