

ACTA No. 019

Fecha: 31/01/2025	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:

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:

Siendo las 16:00 p.m. del día 31 de enero de 2025 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 tres 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 Yurley Medina y la Señora Amparo Prieto, por parte de corpomedica asiste el profesional de la oficina de atención al usuario Harold Stiven Mosquera Tabares.

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 da Lectura acta anterior, el profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 018 del mes de Octubre del año 2024, 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 02 persona.

2. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Diciembre

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 03 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

2	GAU-467	####	BUZON DE SUGERENCIAS	ASMET SALUD	CC 40776704	FLORMARIA GUERRA VALDEFRANCA	3/12/2024	informacion@corpomedica.org	FLORMARIA GUERRA VALDEFRANCA	CC 40776704	FLORENCIA QUEJA	FALTA DE HIGIENE Y ASEO EN LOS BAÑOS	HOSPITALIZACIÓN	SI	CONTRIBUTO	CLINICA	HOSPITALIZACIÓN	29/11/2024	CEPRADA	De acuerdo a la queja interpuesta, se llamo a la usuaria para escucharla	6/12/2024	7 DIAS	NINGUNA
3	GAU-467	01/12/2024	BUZON DE SUGERENCIAS	ASMET SALUD	PC 1016-09	ALEJANDRA BARRIOS	3/12/2024	informacion@corpomedica.org	EMILY ALEJANDRA VARGAS	CC 1125-09	FLORENCIA QUEJA	FALTA DE HIGIENE Y ASEO EN EL CUARTO	HOSPITALIZACIÓN	SI	SUBSIDIO	CLINICA	HOSPITALIZACIÓN	01/12/2024	CEPRADA	De acuerdo a la queja interpuesta, se llamo a la usuaria para escucharla	####	5 DIAS	NINGUNA
4	GAU-468	####	BUZON DE SUGERENCIAS	ASMET SALUD	CC 1125-09	DANIA CAROLINA TOVARCELY	3/12/2024	informacion@corpomedica.org	DANIA CAROLINA TOVARCELY	CC 1125-09	FLORENCIA RECLAMO	FALTA DE HIGIENE Y ASEO EN EL CUARTO	HOSPITALIZACIÓN	SI	SUBSIDIO	CLINICA	HOSPITALIZACIÓN	01/12/2024	CEPRADA	De acuerdo a la queja interpuesta, se llamo a la usuaria para escucharla	####	3 DIAS	NINGUNA

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

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.

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

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
5	2	1	5	3	7	5	2	6	4	1	6
12	9	8	12	10	14	12	9	13	11	8	13
19	16	15	19	17	21	19	16	20	18	15	20
26	23	22	26	24	28	26	23	27	25	22	27
				31			31			29	

- 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.

INFORME MONITOREO MENSUAL IPS CORPOMEDICA



Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>
para Secsalud, siau

jue, 2 ene, 8:55

Buenos días, cordial saludo

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



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>			

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

ACTA No. 012

FECHA: Diciembre/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:

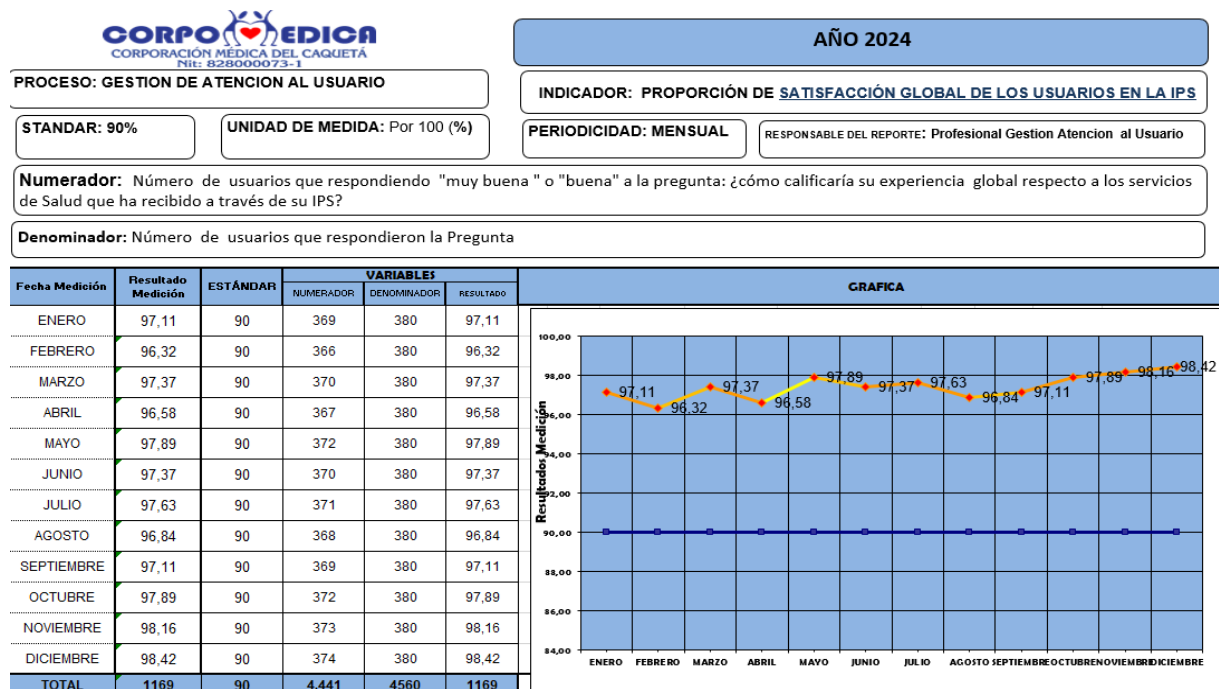
Se realizó la investigación sobre usuarios víctimas DE VIOLENCIA SEXUAL que han visitado nuestras instalaciones, este protocolo sirve de marco general para garantizar la atención integral a todas estas víctimas y reconocer la importancia de la acción intersectorial contra la violencia sexual, para la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

Durante el mes de DICIEMBRE 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:

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

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



Elaboró: Revisó: Aprobó:
Auditor de Calidad Asesor de Calidad Asesor de calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

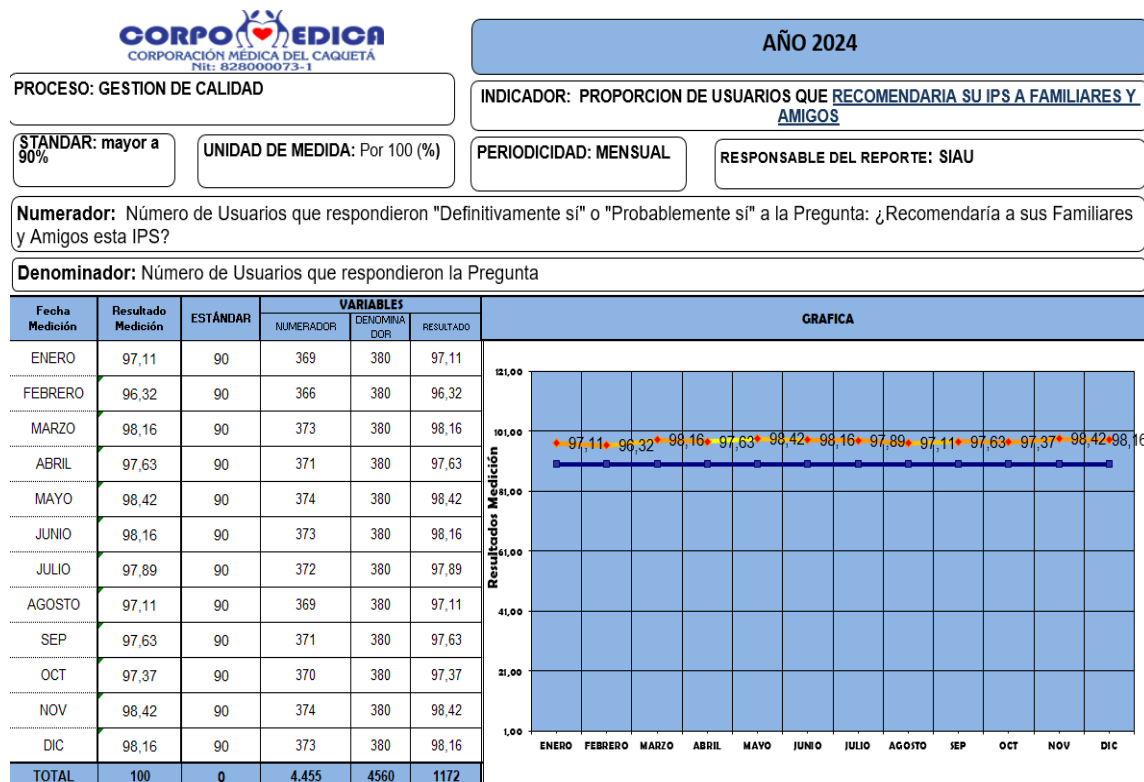
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!



- 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 programación de histerectomías abdominales y endoscopias.



- 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, siete 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			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

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

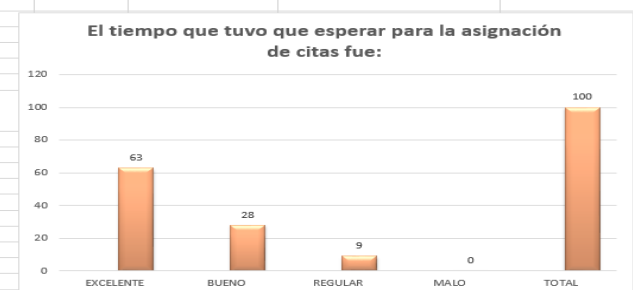
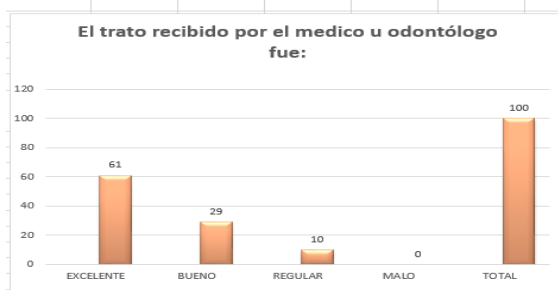
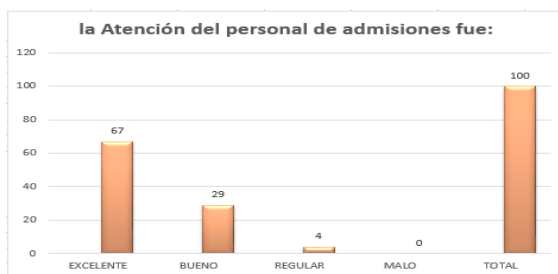
Numerador: Número de usuarios que respondiendo tres derechos y tres deberes

Denominador: Número de usuarios encuestados

Fecha Medición	Resultado Medición	ESTÁNDAR	VARIABLES			GRAFICA
			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	96,68	80	375	380	96,68	
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	97,37	80	370	380	97,37	
NOVIEMBRE	97,89	80	372	380	97,89	
DICIEMBRE	98,16	80	373	380	98,16	
TOTAL	1162	80	4.416	4560	1162	

○ 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:

Auditor de Calidad

Revisó:

Asesor de Calidad

Aprobó:

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
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			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

los temas de salud pública según su día de celebración.

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

Elaboró:

Harold S Mosquera T

HAROLD S MOSQUERA T

PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.



Elaboró:

Auditor de Calidad

Revisó:

Asesor de Calidad

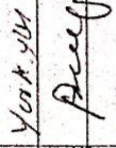
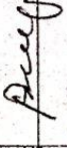
Aprobó:

Asesor de calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!



CORPO MEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ NIT: 828000073-1		MEJORAMIENTO CONTINUO Formato Control de Asistencia		Código: MC-F-28 Versión: 004 Aprobado: 01/08/2020
NOMBRE ACTIVIDAD: <u>Asociación de Usuarios</u>				
FECHA: <u>31-01-20</u> HORA: <u>11:00</u> RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: <u>Profesional</u>				
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR
1	Yurley Medina	presidenta		3102064844
2	Angelo Jarama	Vicepresidenta		2138827678
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
FIRMA				
 				



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. 020

Fecha: 23/04/2025	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:

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	NO
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:

Siendo las 16:00 p.m. del día 23 de abril de 2025 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 tres 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, por parte de corpomedica asiste el profesional de la oficina de atención al usuario Harold Stiven Mosquera Tabares.

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 da Lectura acta anterior, el profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N.º 019 del mes de Enero del año 2025, 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 01 persona.

4. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Marzo.

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 10 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

1	GAU-184	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	11E-09	LINA MARCELA GUTUMBO LADIO	3,2E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	LINA MARCELA GUTUMBO LADIO	CC	1,1E-09	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA ODONTOLOGIA	NA	PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	MAXILOFACIAL	*****	CERRAD	A	Buenos días, cordial saludo	*****	1 DIA	NINGUN	A
2	GAU-185	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1E-09	LEIDY LORENA GONZALEZ GURIOZ	3,2E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	LEIDY LORENA GONZALEZ GURIOZ	CC	1,0E-09	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	CONTRIBUTIVO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRAD	A	De acuerdo a su solicitud, se le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL	*****	1 DIA	NINGUN	A
3	GAU-186	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1E-09	KEIMER RAMIREZ GURIOZ	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	KEIMER RAMIREZ GURIOZ	CC	1,0E-09	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRAD	A	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL	*****	1 DIA	NINGUN	A
4	GAU-187	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	11E-09	KATHERIN BRYITH MAMIAN RIVERA	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	KATHERIN BRYITH MAMIAN RIVERA	CC	1,1E-09	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA ODONTOLOGIA	NA	PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	ENDODONCIA	*****	CERRAD	A	Buenos días	*****	1 DIA	NINGUN	A
5	GAU-188	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	4E-07	SANDRA MANDON AMAYA	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	SANDRA MANDON AMAYA	CC	40660267	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA TOMA DE RX	NA	RX	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	RAYOS X	*****	CERRAD	A	Mediante a su solicitud, se le informa que la Cita para RX	*****	1 DIA	NINGUN	A
6	GAU-189	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	3,6E-07	CLAUDIA MILENA VELASQUEZ MAZABEL	3,2E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	CLAUDIA MILENA VELASQUEZ MAZABEL	CC	36236368	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA TOMA DE LABORATORIO	NA	LABORATORIO	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	LABORATORIO	*****	CERRAD	A	Buenos tardes, cordial saludo	*****	1 DIA	NINGUN	A
7	GAU-190	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	11E-09	CRISTIAN CAMILO ROJAS PERDOMO	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	CRISTIAN CAMILO ROJAS PERDOMO	CC	1,1E-09	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	CONTRIBUTIVO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRAD	A	Se le informa la cita para toma de RX	*****	1 DIA	NINGUN	A
8	GAU-191	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1,8E-07	SANDRENZA GROSZO	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	SANDRENZA GROSZO	CC	17648761	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA PARA ODONTOLOGIA	NA	PROCEDIMIENTO ODONTOLOGICO	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	REHABILITACION ORAL	*****	CERRAD	A	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ODONTOLOGIA	*****	1 DIA	NINGUN	A
9	GAU-192	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1,8E-07	LUIS GONZAGA VALENCIA	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	LUIS GONZAGA VALENCIA	CC	17632303	FLORENCIA	PETICION	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	SANTA LAURA	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRAD	A	IPS CORPMEDICA le informa que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL	*****	4 DIA	NINGUN	A
10	GAU-193	*****	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	4E-07	LUDIVIA CUELLAR PARRA	3,1E-09	informacion.corpomedica@gmail.com	LUDIVIA CUELLAR PARRA	CC	40073508	FLORENCIA	RECLAMO	CASO FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PARA TBC	NA	ENTRE MEDICAMENTOS	SI	SUBSIDIADO	CLINICA	TBC	*****	CERRAD	A	Buenos días, cordial saludo	*****	3 DIA	NINGUN	A

- 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 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.

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												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	3	7	7									
	10	14	14									
	17	21	21									
	24	28	28									
	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.

INFORME **MONITOREO** MENSUAL IPS CORPOMEDICA >

Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>
para Secsalud, siau

mié, 2 abr, 15:41

Buenas tardes, cordial saludo

Dando cumplimiento, nos permitimos presentar el informe de **monitoreo** mensual de la oficina de SIAU, correspondiente al mes de Marzo de 2025.

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 Marzo no se evidencio visitas de usuarios víctimas de violencia sexual dentro de nuestras instalaciones:

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>			

ACTA No. 015

FECHA: Marzo/2025	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:

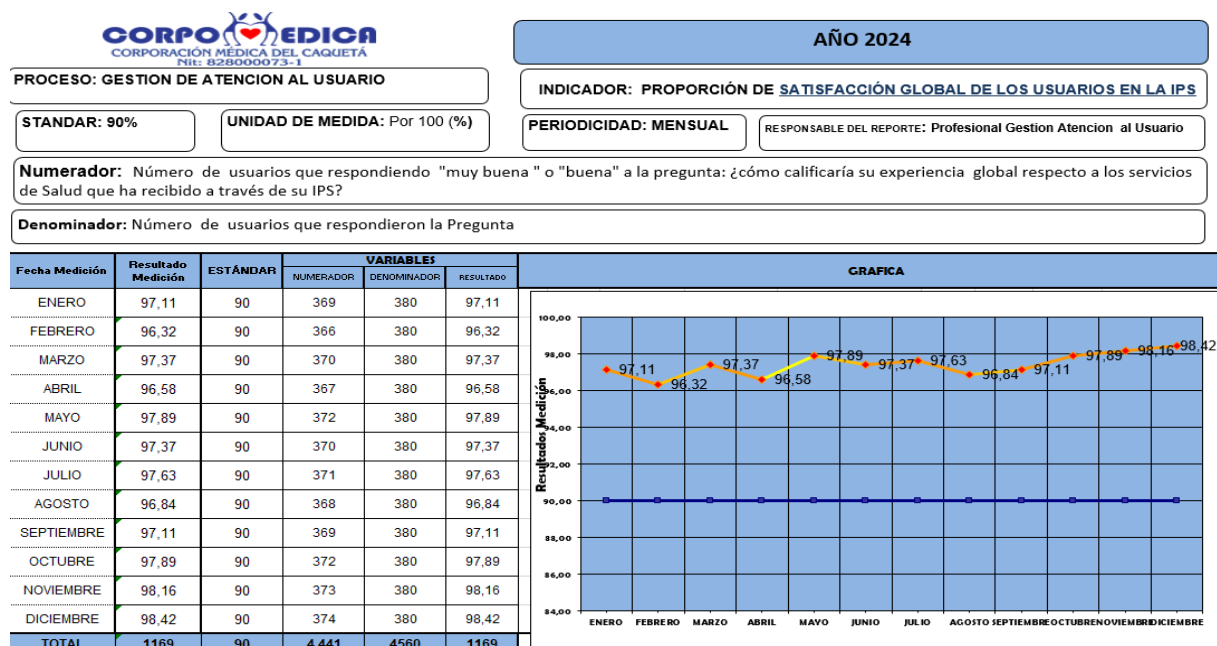
Se realizó la investigación sobre usuarios víctimas DE VIOLENCIA SEXUAL que han visitado nuestras instalaciones, este protocolo sirve de marco general para garantizar la atención integral a todas estas víctimas y reconocer la importancia de la acción intersectorial contra la violencia sexual, para la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

Durante el mes de MARZO 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:

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

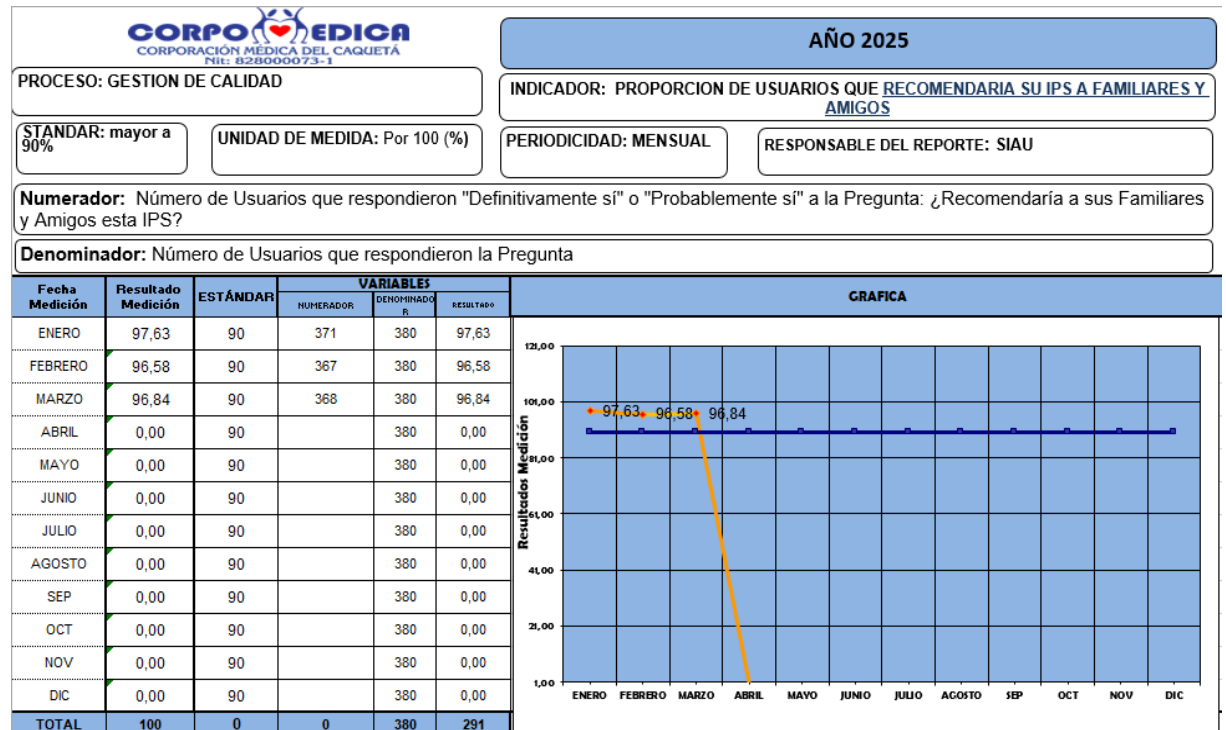


Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

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

Para el indicador 12, se evidencia el cumplimiento con el 96% de los usuarios que si recomienda a Corpomedica a familiares o conocidos para su atención médica.

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

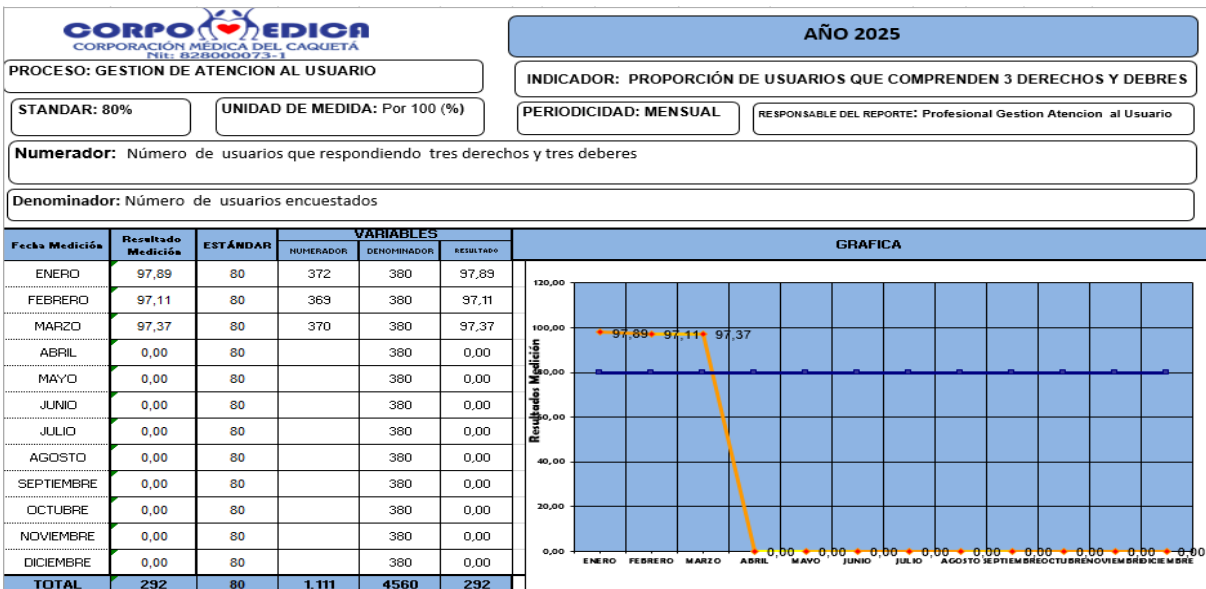


- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 97%, cumpliendo de manera positiva.

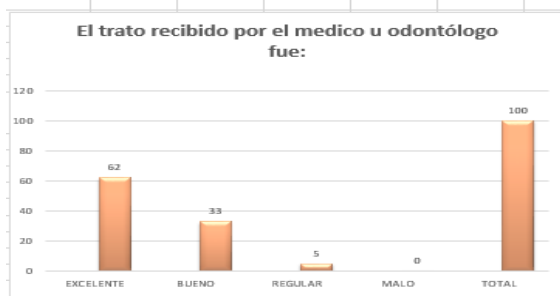
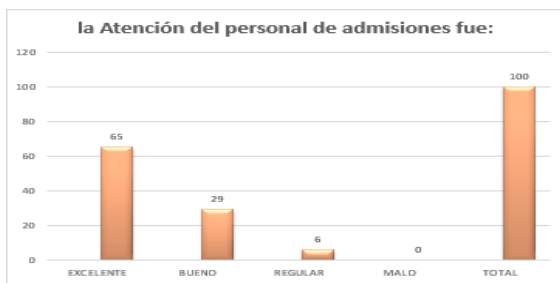
Sin embargo, diez usuarios respondieron que no comprenden, no recuerdan los derechos y deberes que tienen como pacientes, a los cuales se les realizó socialización para reforzar el tema.

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



○ 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: Auditor de Calidad Revisó: Asesor de Calidad Aprobó: 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
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el Prado y clínica.	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			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

los temas de salud pública según su día de celebración.

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

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 MÉDICA DEL CAQUETÁ NIT: 828000073-1		MEJORAMIENTO CONTINUO Formato Control de Asistencia	
NOMBRE ACTIVIDAD: <u>Asociación de Usuarios</u>		Versión: 004 Aprobado: 01/08/2020	
FECHA: <u>23/04/25</u> HORA: <u>4:00pm</u> RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: <u>Profesional SIA</u>			

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	<u>Amparo Ruiz</u>	<u>Vicapresidenta</u>	<u>amparosbo@gmail</u>	<u>3132276756</u>	<u>[Firma]</u>
2					
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!		



ACTA No. 021

Fecha: 16/07/2025	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. Proposiciones 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:

Siendo las 16:00 p.m. del día 16 de julio de 2025 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 tres 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 Amparo Prieto, por parte de corpomedica asiste el profesional de la oficina de atención al usuario Harold Stiven Mosquera Tabares.

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>			

	GESTION ATENCION AL USUARIO		Código: GAU-F-08
	Acta de apertura de buzón		Versión: 003
			Aprobado: 01/09/2020

Se da Lectura acta anterior, el profesional de SIAU da lectura del acta anterior, N. ° 020 del mes de Junio del año 2025, 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 02 personas.

6. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Junio.

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 10 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

1	GAU-344	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	9308022	FERNANDO MURILLO REYES ORTIZ	3,2E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	FERNANDO MURILLO REYES ORTIZ	CC	9308022	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	CONTRIBUTO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
2	GAU-265	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	4077840	ANA ISABEL REYES ORTIZ	3,14E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	ANA ISABEL REYES ORTIZ	CC	4077840	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
3	GAU-266	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	132E-09	EDUAR GUATAMITA JOLDEWAY TATIANA CUELLAR SANDRA PATRICIA MORENO MALDONADO	3,8E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	EDUAR GUATAMITA JOLDEWAY TATIANA CUELLAR SANDRA PATRICIA MORENO MALDONADO	CC	132E-09	FLORENCIA	FELICITACION	FELICITACIONES	NA	URGENCIAS	SI	CONTRIBUTO	URGENCIAS	*****	CERRADA	Para CORPOMEDICA es muy importante que el usuario se sienta atendido.	*****	1 DIA	NINGUNA
4	GAU-267	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1E-09	JOLDEWAY TATIANA CUELLAR SANDRA PATRICIA MORENO MALDONADO	3,2E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	JOLDEWAY TATIANA CUELLAR SANDRA PATRICIA MORENO MALDONADO	CC	1E-09	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	TO ODONTOLOGICO	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	Corpomedia es una corporación que busca mejorar la atención al usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
5	GAU-269	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40070721	JEAN CARLOS DIAZ JOVEN	3,14E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	JEAN CARLOS DIAZ JOVEN	CC	40070721	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	URGENCIAS	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	Hago envío de cita por PQRS, para la atención al usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
6	GAU-269	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	10E-09	ALEJANDRA LOZANO	3,14E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	ALEJANDRA LOZANO	CC	10E-09	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
7	GAU-270	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	7884778	ALBERTINA AMBITO ROSAS	3,2E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	ALBERTINA AMBITO ROSAS	CC	7884778	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	MEDICINA GENERAL	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
8	GAU-271	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40789395	LUISA FERNANDA OSORIO YALOTA	3,1E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	LUISA FERNANDA OSORIO YALOTA	CC	40789395	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	1 DIA	NINGUNA
9	GAU-272	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	132E-09	FERNANDA CABRERA	3,1E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	FERNANDA CABRERA	CC	132E-09	FLORENCIA	QUEJA	CASO DE MALA ATENCION POR PARTE DE MEDICO EN TRASE	NA	URGENCIAS	SI	SUBSIDIADO	CONSULTA EXTERNA	*****	CERRADA	que la Cita CONSULTA DE CONTROL POR MEDICINA GENERAL es muy importante para el usuario.	*****	2 DIA	NINGUNA
10	GAU-273	*****	CORPO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	132E-09	FERNANDA CABRERA	3,1E-09	informacion.corpomedia@gmail.com	FERNANDA CABRERA	CC	132E-09	FLORENCIA	PETICION	OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA POR MEDICINA GENERAL	NA	TO ODONTOLOGICO	SI	SUBSIDIADO	ENDODONCIA	*****	CERRADA	hizo un estudio detallado y se encontró que a la señora CLARA le faltaba una consulta.	*****	8 DIAS	NINGUNA

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

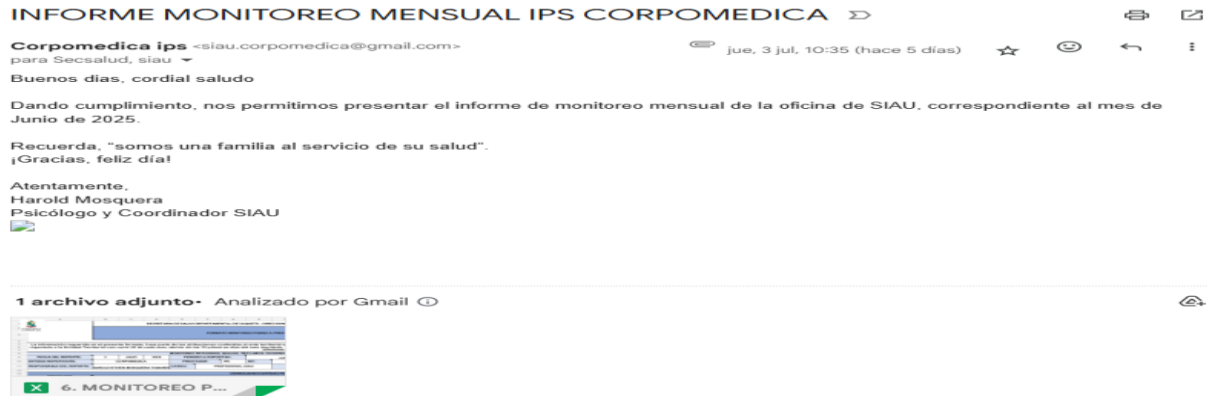
Se realiza apertura de buzón de sugerencias los días viernes a las 16:00pm durante el mes por parte del profesional de SIAU y en compañía de la representante de la asociación de usuarios, se genera acta y firma de formatos de asistencia como evidencia.

												
Cronograma de apertura de Buzón												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	3	7	7	4	2	6						
	10	14	14	11	9	13						
	17	21	21	18	16	20						
	24	28	28	25	23	27						
	31				30							

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>			

- 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.



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

ACTA No. 018

FECHA: JUNIO/2025	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.

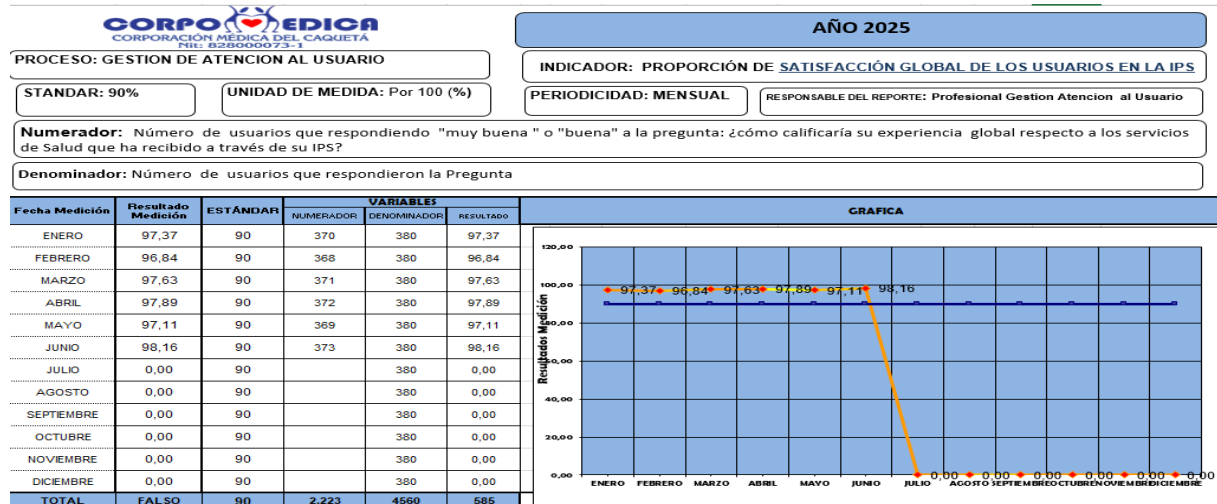
Durante el mes de JUNIO se encontró un numero 00 usuarios que visitaron nuestras instalaciones.

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

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

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>			

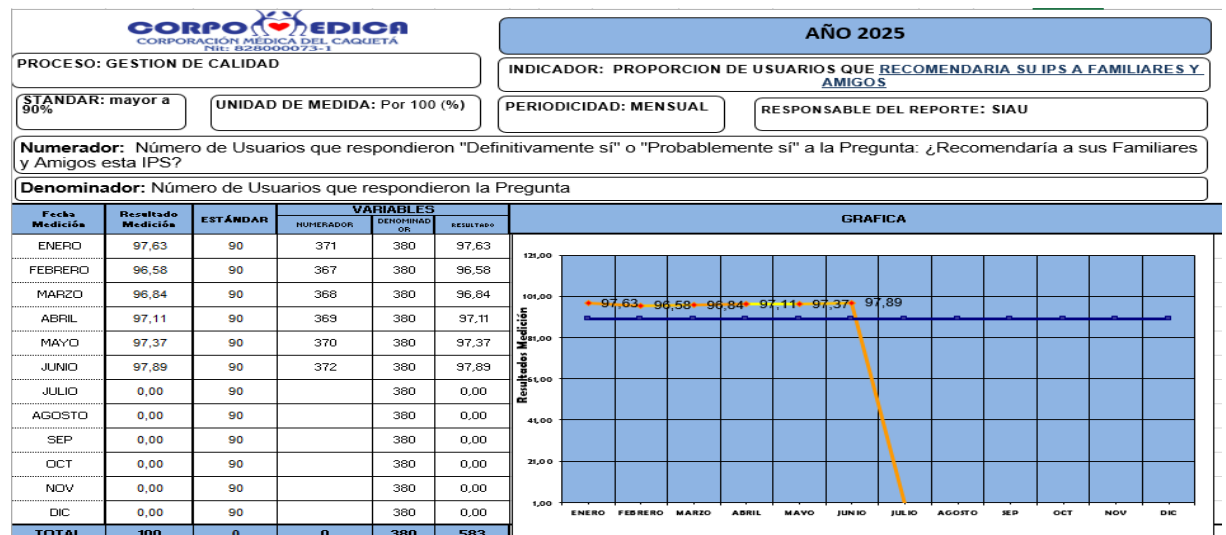
Sin embargo, siete usuarios, refieren que no están satisfechos, por la demora en respuesta en la demora en lectura de exámenes y programación de endoscopias.



- 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, ocho usuarios refieren que no recomendarían la IPS, debido a la falta de oportunidad programación de histerectomías abdominales y endoscopias.



Elaboró: Auditor de Calidad Revisó: Asesor de Calidad Aprobó: Asesor de calidad

Sistema Gestión de Calidad -SGC

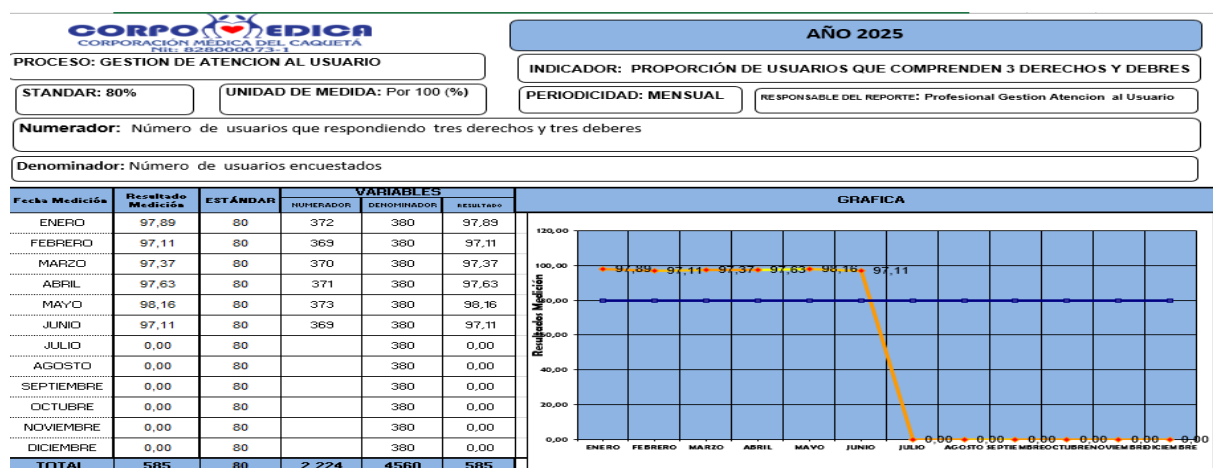
¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!



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

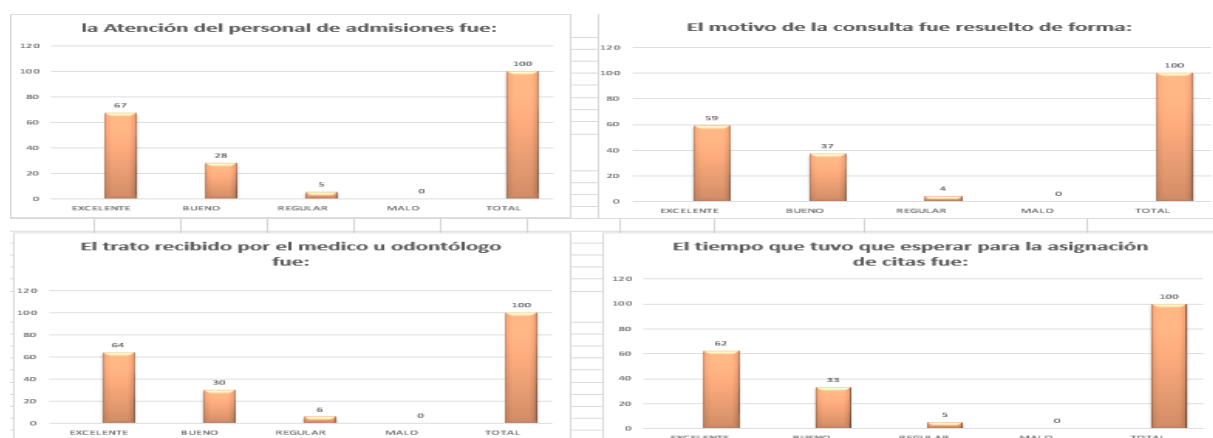
Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 97%, cumpliendo de manera positiva.

Sin embargo, once 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.



- 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			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

- 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
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el Prado y Clínica.	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.		

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>			

Adjunto:

- Formato MC-F-28 *Registro asistencia*

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		MEJORAMIENTO CONTINUO		Código: MC-F-28	
CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ		Formulario Control de Asistencia		Versión: 004	
Nit: 828000073-1				Aprobado: 01/09/2020	
NOMBRE ACTIVIDAD: <u>Asociación de Usuarios</u>					
FECHA: <u>16/07/25</u> HORA: <u>4:00 pm</u> RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: <u>Profesional SIAU</u>					
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR	FIRMA
1	<u>Fluysana Puerto</u>	<u>Vicepresidenta</u>	<u>oueyue.eyebos</u>	<u>3132226256</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Yoliver Uceda</u>	<u>Presidente</u>	<u>yulivmedina@gmail.com</u>	<u>310206484</u>	<u>[Firma]</u>
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!		

ACTA No. 022

Fecha: 15/10/2025	Hora: 16:00 pm	Lugar: Sede el prado santo Laura
Comité: Reunión de asociación de usuarios		
Ordinario: X	Extraordinario:	
Responsable: 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!		



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	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:

Siendo las 16:00 p.m. del día 15 de julio de 2025 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 tres 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 Amparo Prieto, 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 021 del mes de Junio del año 2025, 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 02 personas.

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>			

8. Desarrollo de la reunión:

- Exposición Gestión de PQRS durante el mes de Septiembre.

Se realiza consolidación y archivo en Excel de las 04 PQRS generadas y resueltas durante el mes.

1	GAU-286	1/09/2025	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	6262080	JOSE ANTONIO GALLEG0 AGUIRRE	3202817559	informacion.corpomedica@gmail.com	JOSE ANTONIO GALLEG0 AGUIRRE	CC	6262080	FLORENCIA	PETICION
2	GAU-287	8/09/2025	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1144156695	ANGELICA MARIA BARBOSA GONZALEZ	3132875429	informacion.corpomedica@gmail.com	ANGELICA MARIA BARBOSA GONZALEZ	CC	1144156695	FLORENCIA	PETICION
3	GAU-288	11/09/2025	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	40093887	LUZ MILA CUELLAR ZAPATA	3175456953	informacion.corpomedica@gmail.com	LUZ MILA CUELLAR ZAPATA	CC	40093887	FLORENCIA	PETICION
4	GAU-289	20/09/2025	CORREO ELECTRONICO	ASMET SALUD	CC	1117514836	MAYERLIN GONZALEZ GOMEZ	3212686506	informacion.corpomedica@gmail.com	MAYERLIN GONZALEZ GOMEZ	CC	1117514836	FLORENCIA	PETICION

- 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												
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	3	7	7	4	2	6	4	1	5			
	10	14	14	11	9	13	11	8	12			
	17	21	21	18	16	20	18	15	19			
	24	28	28	25	23	27	25	22	26			
	31				30			29				

- 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>			

INFORME MONITOREO MENSUAL IPS CORPOMEDICA

Corpomedica ips <siau.corpomedica@gmail.com>

jue, 3 jul, 10:35 (hace 5 días)

Buenos días, cordial saludo

Dando cumplimiento, nos permitimos presentar el informe de monitoreo mensual de la oficina de SIAU, correspondiente al mes de Junio de 2025.

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. 021

FECHA: SEPTIEMBRE/2025	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.

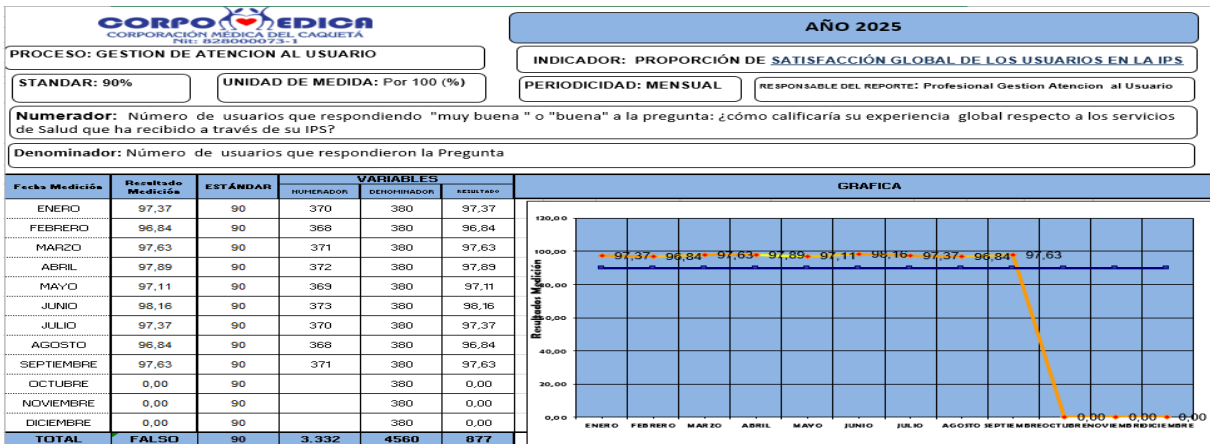
Durante el mes de SEPTIEMBRE se encontró un numero 00 usuarios que visitaron nuestras instalaciones.

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

Para esta medición el comportamiento del indicador se evidencia el cumplimiento con el 98% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención prestada en las dos sedes de la Ips Corpomedica.

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

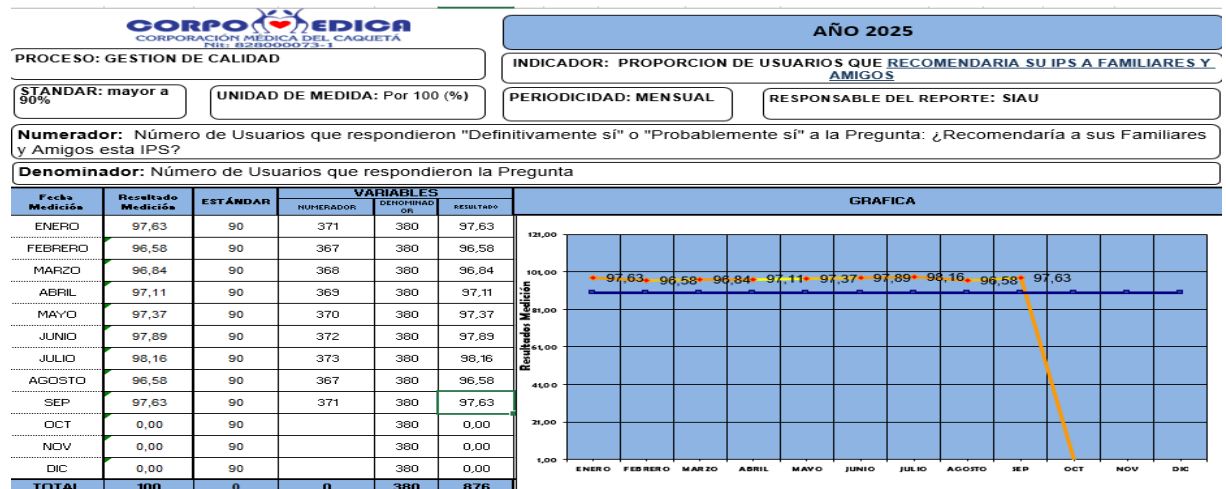
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			



- Exposición 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 y endoscopias.

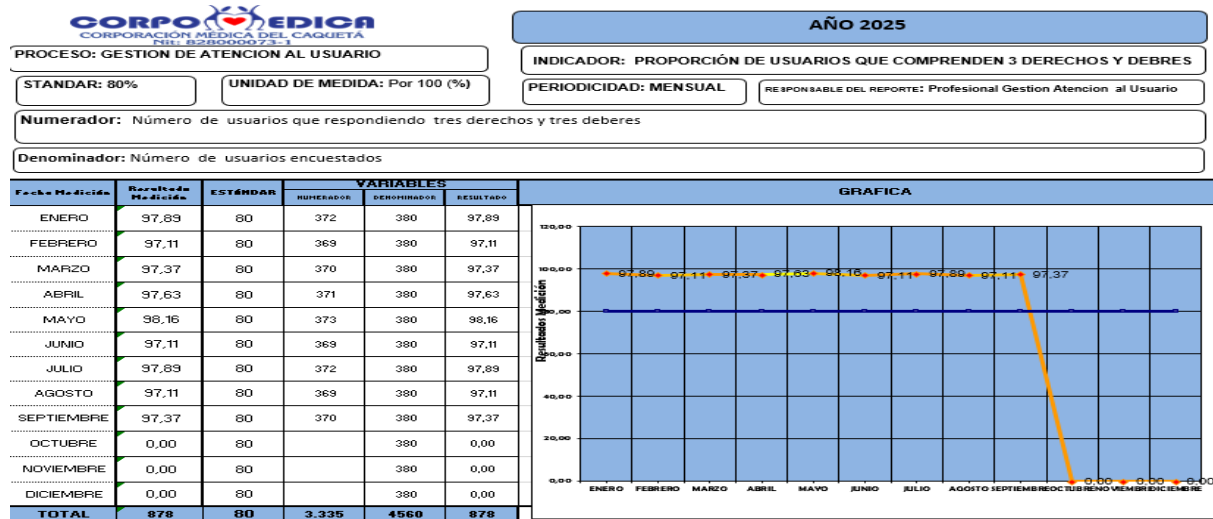


- Exposición de indicador 13 Proporción de usuarios que comprenden 3 derechos y deberes:

Con respecto a la proporción de usuarios que comprenden tres derechos y tres deberes se evidencia el 97%, cumpliendo de manera positiva.

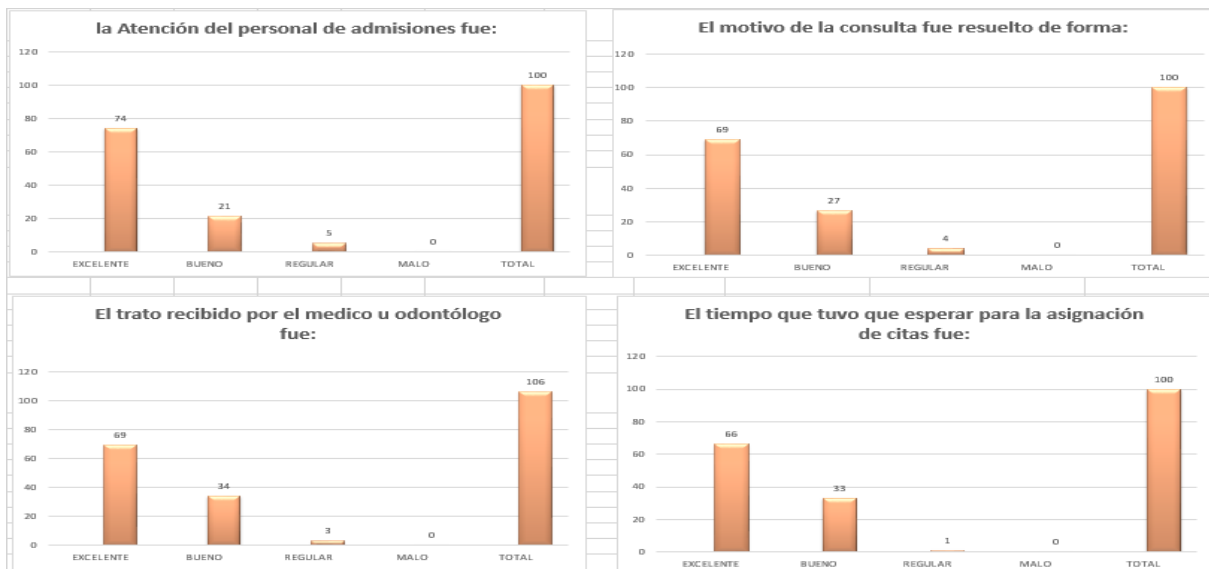
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	
Auditor de Calidad	Asesor de Calidad	Asesor de calidad	
Sistema Gestión de Calidad -SGC			
<i>¡SOMOS UNA FAMILIA AL SERVICIO DE SU SALUD!</i>			

Sin embargo, diez 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.



○ 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: Auditor de Calidad Revisó: Asesor de Calidad Aprobó: 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
Continuar en la realización de las encuestas de satisfacción en las dos sedes, el prado y clínica.	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:

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>			

- Formato MC-F-28 Registro asistencia

Elaboró:

Harold S Mosquera T

HAROLD S MOSQUERA T
PSICOLOGO Y PROFESIONAL SIAU.

CORPO MEDICA CORPORACIÓN MÉDICA DEL CAQUETÁ Nit: 828000073-1		MEJORAMIENTO CONTINUO Formato Control de Asistencia		Código: GAU-F-08 Versión: 004 Aprobado: 01/09/2020
NOMBRE ACTIVIDAD: Asociación de Usuarios				
FECHA: 15/10/15 HORA: 4:00 pm RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD: Profesional SIAU				
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	CORREO ELECTRONICO	NUMERO CELULAR
1	Harold S Mosquera T	Presidente	amparosboax@gmail.com	313226756
2	Luis Alvaro Novos T	Presidente	haroldmos1957@gmail.com	3213264001
3	Yolky Medina	Presidente	yolkymedina73@gmail.com	3102064840
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Elaboró: [Firma]

Auditor de Calidad: [Firma]

Revisó: [Firma]

Aprobó: [Firma]

Asesor de Calidad: [Firma]

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!		



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>			