	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO:</b> GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA:</b> SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>Página 1 de 4</b>

**ACTA No. 08**

**FECHA: OCTUBRE 3 DE 2024**

**LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO**

COMITÉ:  CAPACITACIÓN:  REUNIÓN:  SOCIALIZACIÓN:

INDUCCIÓN:  ADHERENCIA A GUÍAS:  OTROS:

**TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

**OBJETIVO:**

Orden del día:


1. Firma de asistencia
2. Presentación de los miembros de la comunidad
3. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario
4. Reporte de casos relacionados con ética
5. Proposiciones y varios

**VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:**

No quedaron compromisos pendientes por ejecutar

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

1. Se firma y verifica la asistencia al Comité.
2. A continuación, se realiza la presentación de los asistentes por parte de la Alianza de usuarios, la señora Martha Gómez. El señor Alfonso Neira de la Alianza de usuarios no asistió.
3. Se presenta el informe de atención al usuario, a cargo de Carolina Blanco, del mes de agosto, con información, relacionada con la radicación de las solicitudes de los usuarios, que reporta la recepción de 52 formatos, de los cuales, 31 fueron

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 2 de 4

quejas, 19 felicitaciones, 1 sugerencia y 1 petición, que porcentualmente en su orden correspondieron al 59%, 37%, 2% y 2% del total. Respecto al comportamiento de las inconformidades para este mes, hubo un total de 33, siendo las quejas con un 91% la de mayor peso porcentual.


En referencia al mes de julio, se observó una disminución significativa en general del número de inconformidades en un 42% y un aumento de las felicitaciones en un 58%.

Respecto al total de las inconformidades, la U.I. San Francisco, con el 67% del total, fue la sede que presentó un mayor número, seguida de la U.I. Sur con el 15%, y las U.I. Jordán VIII Etapa, Salado y Picalaña con el 6% cada una, siguiendo la misma tendencia del mes anterior, respecto a la sede que presenta el mayor número, que es concordante igualmente con el número de atenciones y actividades asistenciales que se realizan en la U.I. San Francisco en el mes.

En relación con las felicitaciones, la Unidad Intermedia del Sur, con el 58% del total, fue la sede que presentó un mayor porcentaje, seguida con el 21%, para la Unidad Intermedia de Picalaña y con el mismo porcentaje el Centro de Salud 20 de Julio, con similar comportamiento de los meses precedentes, que en su mayoría se originan en la unidad mental.

En cuanto a las inconformidades presentadas por EAPB, el 39% por EPS, pertenecieron a Sanitas; el 37% a Nueva EPS, el 3% para usuarios de Salud Total y Pijao Salud cada uno. El 18% no registro EPS a las que están afiliados. Se resalta que el número de usuarios que no registran la afiliación a disminuido notablemente y en comparación al mes anterior, Sanitas estuvo por delante de Nueva EPS por 2 unidades porcentuales.


De otra parte, los motivos que generaron las inconformidades, por servicio o área, se tiene que asignación de citas con el 67% del total de las inconformidades, fue la sección de mayor inconformidad. El servicio de urgencias con el 15% es la que continúa en menor proporción, seguida de atención médica con 9%, atención de odontología, área de facturación y salud mental con 3% respectivamente. De los motivos por servicio, continúa la tendencia del mes anterior, con el área de asignación de citas, como la principal causa de los inconformismos, que puede estar relacionada con el acceso a los servicios ambulatorios y los cambios que se han implementado.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA: SEP 2019</b>
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>Página 3 de 4</b>

Para el mes de agosto, el comportamiento observado en cuanto al número de inconformidades, se evidencio un descenso importante, respecto a julio, a expensas de las quejas y peticiones, así como un aumento notorio de las felicitaciones en el mismo periodo, que puede estar asociado con una mejor atención y adecuado funcionamiento de las diferentes áreas y servicios prestados a nuestros usuarios de la entidad.

4. Para el mes de agosto no se reportaron casos asociados a los temas a la Ética, por parte de los profesionales de la salud
5. Propositiones y Varios

La señora Martha Gómez, comenta varios casos de usuarios que han tenido dificultad con el acceso a consulta a través de la línea telefónica y una vez Carolina Blanco, explica que las llamadas quedan en espera y los usuarios cuelgan enseguida, se concluye que la Alianza de Usuarios, implementará acciones educativas respecto al uso de la central de citas, como un aporte a la mejora y utilización de las líneas fijas.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.</b> <b>IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y          DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 4 de 4








GEST

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA  
 DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARR LO ESTRATEGICO  
 SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD  
 FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO: GPC-GC- FT-  
 FECHA: SEP 2019

FECHA: *Octubre 3/24* LUGAR: *H.S.F.* RESPONSABLE: *Juan Carlos Zambrano V.*

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Martha Gomez Jimenez</i>	<i>martha.gomezjimenez@gmail.com</i>		<i>3001672935</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Juan Carlos Zambrano V.</i>	<i>coordinacion.medica@unsa.gov.co</i>	<i>Representante Medicina</i>	<i>3105541809</i>	<i>[Signature]</i>
3	<i>Dail-angel Rodriguez</i>	<i>atencioncliente@unsa.gov.co</i>	<i>atención al usuario</i>	<i>31240791024</i>	<i>[Signature]</i>
4	<i>Dora Milena Contreras</i>	<i>vacunacionsonido@unsa.gov.co</i>	<i>Enfermera</i>	<i>3042091937</i>	<i>[Signature]</i>
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 1 de 3

**ACTA No. 09**

**FECHA: OCTUBRE 31 DE 2024**

**LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO**

COMITÉ:  CAPACITACIÓN:  REUNIÓN:  SOCIALIZACIÓN:

INDUCCIÓN:  ADHERENCIA A GUÍAS:  OTROS:

**TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

**OBJETIVO:**

Orden del día:

1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Proposiciones y varios


**VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:**

Sin compromisos pendientes por ejecutar

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

1. Firma y verifica la asistencia al Comité.
2. Se presenta el informe de atención al usuario, a cargo de Carolina Blanco, del mes de septiembre, de los requerimientos y comentarios de los usuarios, que en total fueron 55 formatos que en orden descendente fueron 31 quejas, 21 felicitaciones, 2 reclamos y 1 petición, para un total de 55 que porcentualmente correspondieron al 56%, 38%, 4% y 2% respectivamente. En referencia a las 34 inconformidades, el 86% fueron quejas, el 10% reclamos y el 4% peticiones.



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 2 de 3

En cuanto al comparativo con el mes anterior, agosto, no hubo grandes variaciones ni en el total de los documentos radicados, las quejas y peticiones se mantuvieron en el mismo nivel, y mínimos aumentos en las felicitaciones y reclamos.

Respecto a las inconformidades, la sede U.I. San Francisco, con el 40% del total, generó el mayor número, seguida en orden descendente de la U.I. Picaleña con el 18%, las Unidades Jodan VIII etapa y Sur con el 15% cada una; C.S. 20 de Julio con el 6% y los Centros de Salud Gaitán y Francia con el 3% para cada uno.

Las felicitaciones, el 76% fueron generadas en la UI Sur; el 19% en San Francisco y el 5% en la U.I: Picaleña.


En referencia a las inconformidades presentadas por EAPB, el 35% para la NEPS, el 26% de Sanitas; el 4% a Salud Total, Pijaosalud y y Mutual servicios cada una con 3%.

Por servicios, el 50% de las inconformidades, pertenecen al área de asignación de citas el 8.5 para medicina y enfermera, el 6% para urgencias, partos y odontología y el 3% facturación, salud mental, vacunación, laboratorio clínico y vigilancia. Para destacar que continua la misma tendencia con asignación de citas, que sugiere la revisión de los procesos del área, de igual forma las felicitaciones nos indican que en el servicio de la Unidad Mental, se mantienen las condiciones favorables en los procesos asistenciales y administrativos.

3. Para el mes de junio no hubo casos asociados a la Ética del personal de la salud
4. Proposiciones y Varios

No hubo

Próxima reunión de comité el 29 de noviembre de 2024

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>IBAGUE TOLIMA</b>	
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>Página 3 de 3</b>

--

PROCESO/SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	N°	QUÉ		QUIEN	CUANDO	TOTAL DE ACCIONES
					HALLAZGO	(ACTIVIDAD A REALIZAR)	RESPONSABLE	(FECHA DE TERMINACION)	
	15/10/2024	13/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	INCONFORMIDAD POR LAS PREGUNTAS DURANTE ANAMNESIS DE MÉDICO. PACIENTE CONSIDERA QUE ES SU VIDA PRIVADA	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE LA INTEGRALIDAD DE CONTROL PRENATAL Y ORIENTACION DE LA ATENCIÓN RESPECTO A DETECCIÓN TEMPRANA DE ASPECTOS PSICOSOCIALES QUE INCLUYEN INFORMACIÓN DE VIDA FAMILIAR. 2. CUSTODIA Y PRIVACIDAD DE INFORMACIÓN REGISTRADA EN HC 3. OPCIÓN CAMBIO DE PROFESIONAL INFORMADA POR MD	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	31/10/2024	6/11/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	INCIDENTE CON MEDICO POR INGRESO TARDE A CONSULTA Y FALTA DE ATENCIÓN	1. REASIGNACIÓN DE CONSULTA CON PROFESIONAL MÉDICO EN LA MISMA SEDE Y JORNADA. 2. RECORDATORIO DE ASISTENCIA 20 MINUTOS ANTES 3. RESPUESTA A USUARIO	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	1/10/2024	8/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	FALTA DE ATENCIÓN EN CONSULTA PROGRAMA DE CRÓNICOS	1. REASIGNACIÓN DE CITA MÉDICA CON OTRA PROFESIONAL MÉDICA PARA EL SIGUIENTE DÍA 2. RESPUESTA A USUARIO CON OPCIÓN DE ATENCIÓN PROXIMA A SU DOMICILIO	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	8/10/2024	18/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	4	INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN POCO CORDIAL DE PROFESIONAL MÉDICO POR CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD	1. DESCARGO CON MD Y RECOMENDACIÓN POR ESCRITO PARA ENFOQUE DIFERENCIAL EN LA ATENCIÓN 2. RESPUESTA A USUARIO CON OPCIÓN DE CAMBIO DE PROFESIONAL	coordinacion de medicina	CONTINUO	2

	9/10/2024	21/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	5	INCONFORMIDAD CON ATENCIÓN DE PROFESIONAL MÉDICO POR FALTA DE REPORTE DE RX QUE IMPIDIO DEFINICIÓN DE CONDUCTA	1. RECOMENDACIÓN ESCRITA A MD PARA MEJORAR ACTITUD, COMUNICACIÓN ACERTIVA Y RESOLUTIVIDAD ENTRE OTROS 2. REASIGNACIÓN DE CONSULTA CON OTRO PROFESIONAL EN LA MISMA SEDE	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	20/10/2024	29/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	6	INCONFORMIDAD CON LA OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y ACTITUD DE FUNCIONARIA ADMINISTRATIVA DE SERVICIO DE RADIOLOGÍA	1. SOLICITUD A JEFE INMEDIATO REINNDUCCIÓN SOBRE CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO, EMPATIA Y TRATO AL CLIENTE 2. RESPUESTA A USUARIO	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	sin fecha	13/10/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	7	ANONIMO, SOLICITUD DE OTRO MD, SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y LABORATORIO EN CENTRO DE SALUD	1. OFICIO DE SOLICITUD DE UBICACIÓN DE CENTRO DE SALUD. SE PUBLICA EN CARTELERA			







FECHA: 31-11-2024 LUGAR: H.S.T. RESPONSABLE: Juan Carlos Zambrano

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Martina Canoza	martinacanoza@unsa.com.co	Relacionada con el usuario	3007672335	<i>[Firma]</i>
2	Carolina Estanco	atencioncliente@unsa.com.co	Atención al usuario	3124079024	<i>[Firma]</i>
3	Juan Carlos Zambrano	coordinacion@unsa.com.co	Profr. Ejecución	3105541709	<i>[Firma]</i>
4	Dora Milena Camargo	atencioncliente@unsa.com.co	Enfermera	3042091937	<i>[Firma]</i>
5	Yerly Johanna Heredia	yerlyheredia@unsa.com.co	Trabajo Social	3105670760	<i>[Firma]</i>
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 1 de 3

<b>ACTA Nº 001</b>	
<b>FECHA 03 de octubre</b> DE 2024, 2:00 p.m.	Cursos de vida
COMITÉ: <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/>
REUNIÓN: <input type="checkbox"/>	SOCIALIZACIÓN: <input checked="" type="checkbox"/>
INDUCCIÓN: <input type="checkbox"/>	ADHERENCIA A GUÍAS: <input type="checkbox"/>
	OTROS: <input type="checkbox"/>
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
1. –capacitación en promoción y mantenimiento a la salud	
<b>OBJETIVO:</b>	
Capacitar a la alianza de usuarios en rutas de promoción y mantenimiento a la salud.	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b>	
<p>Siendo las del día 03 de octubre de 2024, se reunieron en la instalación de la Unidad De Salud De Ibagué USI ESE con la alianza de usuarios para capacitación por parte de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, en cursos de vida y programas de mantenimiento a la salud.</p> <p>El ciclo de vida es un enfoque que permite entender las vulnerabilidades y oportunidades de invertir durante etapas tempranas del desarrollo humano; reconoce que las experiencias se acumulan a lo largo de la vida, que las intervenciones en una generación repercutirán en las siguientes, y que el mayor beneficio de un grupo de edad puede derivarse de intervenciones previas en un grupo de edad anterior. Además, permite mejorar el uso de recursos escasos, facilitando la identificación de riesgos y brechas y la priorización de intervenciones claves.</p> <p>El ciclo vital puede dividirse en diferentes etapas del desarrollo, aunque no deben tomarse en forma absoluta y recordar que existe diversidad individual y cultural. La siguiente clasificación es un ejemplo: in utero y nacimiento, primera infancia (0-5 años), infancia (6 -</p>	

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 2 de 3

11 años), adolescencia (12-18 años), juventud (14 - 26 años), adultez (27 - 59 años) y vejez (60 años y más).

Acercarse al envejecimiento considerando el ciclo vital permite reconocer la heterogeneidad de las personas mayores y cómo ésta aumenta con el tiempo. Las intervenciones que crean ambientes de ayuda y que fomentan opciones saludables son importantes en todas las etapas de la vida. Por ejemplo, un envejecimiento activo es la consecuencia de potenciar las oportunidades de salud, participación y seguridad a lo largo del ciclo de vida buscando un mayor bienestar físico, social y mental acorde con sus necesidades, deseos y capacidades.

El Ciclo de vida aborda las etapas del ciclo vital en términos de la vulnerabilidad producida por la condición etérea; las situaciones de vulnerabilidad (temporales) como por ejemplo el desplazamiento, la pobreza, la enfermedad, afectan a las personas a cualquier edad.

Etapas:

- Familia
- Primera Infancia (0-5 años)
- Infancia (6 - 11 años)
- Adolescencia (12 - 18 años)
- Juventud (14 - 26 años)
- Adultez (27- 59 años)
- Persona Mayor (60 años o mas) envejecimiento y vejez



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03  
Página 3 de 3




**ANEXOS**

- Registro de socialización.

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>
Sin compromisos	DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES	



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA: SEP 2019</b>
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>Página 1 de 3</b>

**ACTA PROCESO DE PQRS APERTURA DE BUZON**

**FECHA: 30 DE OCTUBRE 2024**

	<b>ZONA URBANA</b>	x	<b>ZONA RURAL</b>	
	<b>Comuna</b>	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13	Corregimiento	
	<b>Barrio</b>		Vereda	

**TEMA: PROCESO DE PQRS A COLABORADORES**

**OBJETIVO: PROCESO DE PQRS A COLABORADORES**

**POBLACIÓN OBJETO: Usuarios de la unidad de salud de Ibagué**

**NUMERO DE PARTICIPANTES: 88**

**NUMERO DE ASISTENTES:88**

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD: En el mes de OCTUBRE se hicieron apertura de buzón semanalmente en cada centro de salud como testigo un usuario que se encuentra en la sala de espera total aperturas 22 aperturas semanal por cada centro de salud y para un total de 110 visitas a los centros de salud con 47 pqrs que se refleja en el cronograma que se hace apertura de buzón 1 vez por semana**







UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO

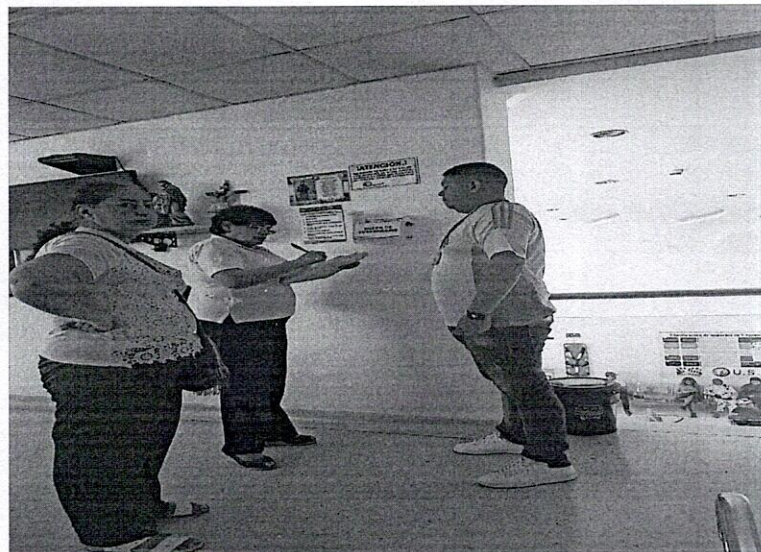
SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
SEP 2019

Página 2 de 3



Cra 8 #24 – 01 b/ el Carmen.  
Teléfonos: 2655534 – 2655465 – 2666153.  
[www.usiese.gov.co](http://www.usiese.gov.co) -





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA

GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO

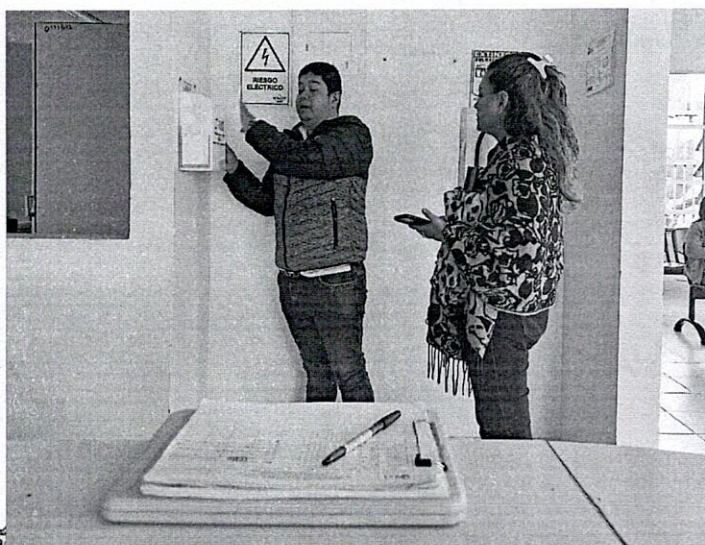
SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD

FORMATO ACTA

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002


FECHA:  
SEP 2019

Página 3 de 3



Cra 8 #24 – 01 b/ el Carmen.  
Teléfonos: 2655534 – 2655465 – 2666153.  
[www.usiese.gov.co](http://www.usiese.gov.co) -



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	<b>FECHA: SEP 2019</b>
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	
	<b>FORMATO ACTA</b>	



**RESULTADOS E IMPACTO DE LA ACTIVIDAD:** se logra que cada de los usuarios que se encuentras en nuestra base de datos conocieran que el buzón de sugerencias se encuentra ubicado en cada centro de salud para que cuando tengan un pqrs sea depositada

**REGISTROS FOTOGRAFICOS**

**FIRMA DEL PERSONAL RESPONSABLE:**

JORGE EDUARDO  
MORALES MACIAS  
AUXILIAR ATENCION AL  
USUARIO

**ANEXOS**

Listado de asistencia

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PARA CUMPLIMIENTO</b>





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 002

CRONOGRAMA APERTURA DE BUZON 01-04 OCTUBRE 2024

SEMANA

SEMANA	DIA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
AM		ATENCIÓN AL USUARIO SUR	GAVIOTA	ATENCIÓN AL USUARIO JORDAN 8	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC
		JARDIN	SALADO EXT.	ATENCIÓN AL USUARIO JORDAN 8	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC
		TOPACIO	SALADO URG.	PICALENA EXT.	AMBALA	
		LA CIMA	USI SUR EXTERNA	PICALENA URG.	GAITAN	
PM		CIUDAD IBAGUE	USI SUR 3 PISO	JORDAN 8	SFC EXT, URG	
		FRANCIA	USI SUR URGENCIAS	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	SFC ADM., RAYO X	
		ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	CS 20 JULIO	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	SFC MATERNO	

OFICINA SIAU : JORGE EDUARDO MORALES MACIAS AUX. ADMINISTRATIVO





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN PQRS

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001

VERSIÓN: 002

FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Yareán	02 octubre	9:10	0						Ally Morales	Rosalba	28566494	31657603
2	40 PASCIO	02 octubre	10:16	0						Ally Morales	Franck	93396675	31280678
3	La Cima	02 octubre	11:38	0						Ally Morales	María ortiz	1010107425	31358070
4	Ciudad Ibagué	02 octubre	2:07	0						Ally Morales	Blanca cordero	28554289	32179394
5	Francisco	02 octubre	3:57	0						Ally Morales	Marcela Conde	110108861	3145178493
6	Gadioto	02 octubre	8:52	7	7					Ally Morales	Rubio Adriana	65'698529	3134487624
7	Salado Caxecana	02 octubre	9:48	0						Ally Morales	Jessica Boas	1102519370	3214976515
8	Salado Urgencias	02 octubre	10:02	0						Ally Morales	Wolter Valbuena	4369934	3219948223
9	US SUR PISO	02 octubre	11:27	4	4					Ally Morales	Dora Beatriz	28553111	3107701028
10	US SUR Urgencias	02 octubre	11:28	0						Ally Morales	Karel Yany	111059475	2773298524
11	US SUR DXF	02 octubre	11:39	7						Ally Morales	Laura Ortiz	110562573	3202278764

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN PQRS

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001

VERSIÓN: 002

FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	C.S. P. N. 10	03 octubre 2019	2:40	0	—	—	—	—	—	Néstor Ibáñez	1004640198	3132384782	
2	PISCOPÍA	03 octubre 2019	10:40	0	—	—	—	—	—	Electo Valencia	793322850	3208322467	
3	PISCOPÍA	03 octubre 2019	10:50	0	2	3	—	—	—	Estefanía Segamoso	1007568825	3025387123	
4	Jardón 8	03 octubre 2019	3:30	4	2	1	—	—	—	Alfonso Morales	6574707	3224180	
5	Ambala	04 octubre 2019	10:10	0	—	—	—	—	—	Alejandra Barral	1006.117.130	3227328503	
6	CAJITA CON	04 octubre 2019	11:33	0	—	—	—	—	—	Alfonso Morales	1005815268	319 6394796	
7	SAN FRANCISCO EXTENSO	04 octubre 2019	11:52	0	—	—	—	—	—	Alfonso Morales	3386305	3102347882	
8	SAN FRANCISCO (SANTA TERESA)	04 octubre 2019	3:03	0	—	—	—	—	—	claudia bogarín	1110444506	3045544872	
9	SAN FRANCISCO RAYO X	04 octubre 2019	3:07	0	—	—	—	—	—	Luisa Sanchez	1610601004	3203889408	
10	SAN FRANCISCO UNGUENCIA	04 octubre 2019	3:10	2	—	—	—	—	—	DIANA BARRAL	1110566613	311574841	
11	SAN FRANCISCO SUATELLO	04 octubre 2019	3:27	0	—	—	—	—	—	Fernando Barral	38141726	315 3135484	

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 002

CRONOGRAMA APERTURA DE BUZÓN 07-11 OCTUBRE 2024

SEMANA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
DIA	USI SUR EXTERNA	SALADO EXT.	SALADO URG.	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
AM	USI SUR 3 PISO	PICALENA EXT.	PICALENA URG.	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	LA CIMA	TOPACIO	AMBALA	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
PM	CIUDAD IBAGUE	GAITAN	JORDAN 8	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	FRANCIA	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	SFC ADM , RAYO X	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC		ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	SFC MATERNO,EXT,URG	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC

OFICINA SIAU : JORGE EDUARDO MORALES MACIAS AUX. ADMINISTRATIVO





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN PQRS

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001

VERSIÓN: 002

FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQR				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Cordón	02/10/2019	10:56	0						Miguel Ángel Sánchez Hernández		2891896	322 60 4368
2	La Cruz	07/10/2019	2:10	0						Jorge Andrés Rodríguez		30258777	3102151667
3	Cipitagua	07/10/2019	3:27	0						Jorge Andrés Rodríguez		30258777	3102151667
4	U.S. SUR 3 PISO	08/10/2019	8:26	1	1					Diana Carolina		28553111	310788028
5	U.S. SUR COXTERNA	08/10/2019	8:37	0						Jorge Morales Epifania Garcia		28656622	3125607263
6	U.S. SUR JAGUANCIOS	08/10/2019	7:50	0						Jorge Morales Nancy A		3953643	321995107
7	La Cruz	08/10/2019	10:02	0						Jorge Andrés Rodríguez		61762728	3115548210
8	Jaguarico	08/10/2019	1:37	0						Jorge Morales Marcela Botero		1110450336	320519210
9	Caitan	08/10/2019	2:06	0						Jorge Morales Nitorelinda		65730023	3158240428
10	Francisco	08/10/2019	3:48	1						Jorge Morales Masadelton		1105648	3178420449
11	Saladoblanco	08/10/2019	8:17	0						Jorge Morales Vicky Paez		3418811	3242884534

FECHA DE ENTREGA ACTA :

QUIEN ENTREGA :

QUIEN ENTREGA :





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO  
FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON PQRS

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001  
VERSIÓN: 002  
FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQR				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	San Jacinto	09 octubre	8:39	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2	Piñaleña	09 octubre	8:58	2	—	2	—	—	—	—	—	—	—
3	Piñaleña	09 octubre	10:27	1	1	—	—	—	—	—	—	—	—
4	Paibabo	09 octubre	2:39	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
5	Jordán	10 octubre	3:10	7	7	—	—	—	—	—	—	—	—
6	San Francisco	10 octubre	4:37	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
7	San Francisco	10 octubre	4:47	0	—	—	—	Buzo partido cambiante	—	—	—	—	—
8	San Francisco	10 octubre	4:53	1	1	—	—	—	—	—	—	—	—
9	San Francisco	10 octubre	4:50	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
10	San Francisco	10 octubre	4:52	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—
11	San Jacinto	11 octubre	9:56	0	—	—	—	—	—	—	—	—	—

FECHA DE ENTREGA ACTA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 002

CRONOGRAMA APERTURA DE BUZON 16-18 OCTUBRE 2024

SEMANA		CRONOGRAMA APERTURA DE BUZON 16-18 OCTUBRE 2024						
DIA		LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES		
AM		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	FRANCIA	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	AMBALA		
		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	GAITAN	TOPACIO	GAVIOTA		
		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	PICALÉÑA EXT.URG	LA CIMA	CS 20 JULIO		
		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	SALADO EXT.URG	JARDIN	CIUDAD IBAGUE		
		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	USI SUR 3 PISO	JORDAN 8	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC		
PM		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	USI SUR EXT.	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	SFC ADM., RAYO X		
		ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	ATENCIÓN AL USUARIO USI SUR	USI SUR URG.	ATENCIÓN AL USUARIO SIAU SFC	SFC MATERNO,EXT,URG		

OFICINA SIAU : JORGE EDUARDO MORALES MACIAS AUX. ADMINISTRATIVO





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ E.S.E. IBAGUÉ - TOLIMA  
GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001

VERSIÓN: 002

FECHA: NOV 2019

SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO  
FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN PQRS

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS					OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S	DF					
1	FRANCIA	16 oct	6:27	7	7	-	-	-	-	-	Jorge Morales	Jessica Vargas	111048195	313 202 2832
2	CAJICA	16 oct	9:18	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	Petra. rodriguez	14316319	316 8686
3	PICALERO	16 oct	9:27	7	7	-	-	-	-	-	Jorge Morales	KAIFER SUAREZ	7579211	3003461880
4	PICALERO AGENCIAS	16 oct	9:38	3	2	1	-	-	-	-	Jorge Morales	Adriana G.	6634023	3115098972
5	SALADO EXT.	16 oct	10:10	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	HAY MARGARITA	65730862	3134481209
6	SALADO U.N.	16 oct	10:18	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	JANINA P.	65822428	3203804832
7	USIBOIR ZPISO	16 oct	2:06	4	4	-	-	-	-	-	Jorge Morales	DOFOTON	20542532	3157525919
8	USIBOIR AGENCIAS	16 oct	2:11	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	Lina Fernanda	41962612	3219957312
9	USIBOIR EXTERRA	16 oct	2:29	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	INCEDE ESPERANZA	28510315	318079959
10	APACACIO	17 oct	16:10	0	-	-	-	-	-	-	Jorge Morales	ESNEATOLAN	28548507318	7182654
11	ACCICARO	17 oct	10:40	9	-	-	4	-	-	-	Jorge Morales	FANDREA	1110510015	318869310

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA**  
**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**  
**SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO**  
**FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON PQRS**

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001  
 VERSIÓN: 002  
 FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Isedin	12 Oct	11:30	0						Jorge Morales	Yidalie Gonzalez	2556355	522673811
2	Jardosa	17 Oct	3:10	0						Jorge Morales	Diana Cardenas	122049454	3534378226
3	Morales	18 Oct	7:29	0						Jorge Morales	Alexander	1007576107	3158219627
4	Sarata	18 Oct	9:40	0						Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	1061368450	3743682541
5	70 Oficio	18 Oct	10:35	0						Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667
6	Unidad Ibague	18 Oct	1:50	0						Jorge Morales	Demmy Jof.	85633002	3113173463
7	SAN FRANCISCO ATAFERRA	18 Oct	3:13	1	1					Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667
8	SAN FRANCISCO ADMINISTRATIVO	18 Oct	3:16	0						Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667
9	SAN FRANCISCO PASO X	18 Oct	3:20	0						Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667
10	SAN FRANCISCO VERACILLOS	18 Oct	3:24	1	1					Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667
11	SAN FRANCISCO VERACILLOS	18 Oct	3:26	0						Jorge Morales	<del>Diana Cardenas</del>	382591777	3183157667

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO

VERSION: 002

CRONOGRAMA APERTURA DE BUZON 21-25 OCTUBRE 2024

SEMANA

SEMANA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
DIA	ATENCION AL USUARIO USI SUR	USI SUR 3 PISO	ATENCION AL USUARIO SALADO	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
AM	ATENCION AL USUARIO USI SUR	USI SUR EXT.	ATENCION AL USUARIO SALADO	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	TOPACIO	USI SUR URG.	SALADO EXT.	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	LA CIMA	PICALAÑA EXT.	SALADO URG	AMBALA	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC
	CIUDAD IBAGUE	PICALAÑA URG.	GAVIOTA	JORDAN 8	SFC ADM , RAYO X
	FRANCIA	GAITAN	JARDIN	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	SFC MATERNO,EXT,URG
PM	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	CS 20 JULIO

OFICINA SIAU : JORGE EDUARDO MORALES MACIAS AUX. ADMINISTRATIVO





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA**  
**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**  
**SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO**  
**FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON PQRS**

CÓDIGO: CAU-AU-FT-001  
 VERSIÓN: 002  
 FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	TOPACIO	27 octubre	9:47	0	-	-	-	-	-	Alfonso Arends	Yvonne Uribe	52741229	350449205
2	Vección	29 octubre	10:58	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Yvonne Uribe	38041665	3147650154
3	Sindogogue	27 octubre	2:00	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Paula Vesquez	1108977053	3108013196
4	Flanquia	27 octubre	3:47	0	-	-	-	-	-	Romero Arends	Romero Arends	28566467	3203613358
5	USI SUR ZIPISO	22 octubre	8:27	2	-	-	-	-	-	Jorge Arends	Jorge Arends	93409988	3104272733
5	USI SUR ZIPISO	22 octubre	8:26	0	-	-	-	-	-	Jorge Arends	Shon Arends	93341736	3174555508
7	USI SUR C. EXTENSA	22 octubre	8:47	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Yvonne Uribe	5068211	3176434111
8	Picalena Vegetales	22 octubre	10:27	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Katia Arends	5248892	3122149579
9	Picalena EXTENSA	22 octubre	10:43	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Gustavo Arends	79716530	3208992997
10	Caítan	22 octubre	7:30	0	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Nancy Arends	65730013	3158240128
11	Saldón EXTENSA	23 octubre	10:02	1	-	-	-	-	-	Yolanda Arends	Fricka Valled	1234644137	312403239

FECHA DE ENTREGA ACTA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO  
 FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZÓN PQRS

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001

VERSIÓN: 002

FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQRS				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Saludo Regencas	23 octubre 2019	3:27	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	Agredine Ospina	65738181	3137262836
2	Gaviota	23 octubre 2019	2:07	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	Angela Morales	100581556	3220723596
3	Jardina	23 octubre 2019	3:10	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	Foxy Vera	1110 461924	3032774959
4	Pumbala	24 octubre 2019	10:43	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	Emadly Guin	38148 823	38.148.823
5	Jardina 8	24 octubre 2019	3:10	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	Yenni Vele	100608650	3294186256
6	Extrema San Francisco	24 octubre 2019	3:43	7	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333
7	San Francisco	24 octubre 2019	3:17	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333
8	San Francisco	24 octubre 2019	3:40	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333
9	San Francisco	24 octubre 2019	3:57	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333
10	San Francisco	24 octubre 2019	3:53	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333
11	C.2.20110	25 octubre 2019	3:07	0	-	-	-	-	-	Angela Morales	[Signature]	38251190	3001672333

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA  
 GESTION DE ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL  
 SUBPROCESO ATENCION AL USUARIO

VERSIÓN: 002

CRONOGRAMA APERTURA BUZON 28-31 OCTUBRE 2024

SEMANA	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
DIA	ATENCION AL USUARIO USI SUR	USI SUR 3 PISO	ATENCION AL USUARIO SALADO	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	
AM	ATENCION AL USUARIO USI SUR	USI SUR EXT.	SALADO EXT.	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	
	JARDIN	USI SUR URG.	SALADO URG	ATENCION AL USUARIO JORDAN 8	
	LA CIMA	PICALERA EXT.	AMBALA	GAITAN	
	TOPACIO	PICALERA URG.	CS 20 JULIO	JORDAN 8	
PM	GAVIOTA	CIUDAD IBAGUE	SFC ADM , RAYO X	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	
	FRANCIA	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	SFC MATERNO,EXT,URG	ATENCION AL USUARIO SIAU SFC	

OFICINA SIAU : JORGE EDUARDO MORALES MACIAS AUX. ADMINISTRATIVO





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA**  
**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**  
**SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO**  
**FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON PQRS**

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001  
 VERSIÓN: 002  
 FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE POR	TIPO DE PQR				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Jardin	28 octubre	10:10	0						Alfonso Mora	[Signature]	3825769	3002120083
2	Laciana	28 octubre	11:30	7						Jorge Andres	Hector Andres	11573145	30723717
3	Apacora	28 octubre	2:10	0						Jorge Marco	Glorio Esteban	65773224	317297132
4	Gaviota	28 octubre	3:40	7						Jorge Carlos	Fernando	116885579	31081013 07
5	Guadalupe	29 octubre	4:15	0						Jorge Carlos	Juan Carlos	657711203	345286279
6	USI SUR EXTERNA	29 octubre	7:39	0						Jorge Andres	Lina Trujillo	29503198	3128391892
7	USI SUR 3 PISO	29 octubre	7:43	7						Jorge Carlos	Sandra Torres	65195714	3193915206
8	USI SUR 5 PISO	29 octubre	7:47	3						Jorge Carlos	Alicia Bobadilla	66797263	322229951
9	Picalena	29 octubre	8:45	0						Jorge Carlos	Mario Torres	6633816	3228891701
10	Picalena	29 octubre	8:58	0						Jorge Carlos	Anderson	103427208	3008547270
11	Luzes	29 octubre	2:10	0						Jorge Carlos	Manu Puello	15170938	3168097205

FECHA DE ENTREGA ACTA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA : \_\_\_\_\_





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE - TOLIMA**  
**GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL**  
**SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO**  
**FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZON PQRS**

CÓDIGO: GAU-AU-FT-001  
 VERSIÓN: 002  
 FECHA: NOV 2019

#	CENTRO DE SALUD / SEDE	FECHA APERTURA	HORA APERTURA	CANTIDAD DE PQRS	TIPO DE PQR				OBSERVACIONES	REPRESENTANTE USU	TESTIGO	NUM. CEDULA	NUM. CELULAR
					F	Q	R	S					
1	Saludo Externa	30 Oct	9:12	0						Jorge Morales	Andrés Pérez	103057864	3016203458
2	Saludo vejenarios	30 Oct	9:19	0						Jorge Morales	Isabel Pineda	28904601	381.7863689
3	Ambala	30 Oct	10:50	0						Jorge Morales	Emmanuel	1005852774	377244283
4	20 Julio	30 Oct	2:27	0						Jorge Morales	Josefylla	100880764	318522363
5	San Francisco Externa	30 Oct	3:33	0						Jorge Morales	Fadina Alva	65451051	3108681286
6	Imprencia de la Institución	30 Oct	3:40	0						Jorge Morales	Corely	98998864	321963895
7	San Francisco Pasaje	30 Oct	3:43	0						Jorge Morales	Roda Marin	38361082	3183917645
8	San Francisco vejenarios	30 Oct	3:48	0						Jorge Morales	Diana Per	11058909	322361804
9	San Francisco unatona	30 Oct	3:54	0						Jorge Morales	Jean	100121204	318622229
10	Cariton	31 Oct	10:46	0						Jorge Morales	Pablo Sanchez	110581926	320430339
11	Ambala	31 Oct	2:54	0						Jorge Morales	VICTOR S-S	111048396	33209949772

FECHA DE ENTREGA ACTA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_

QUIEN ENTREGA: \_\_\_\_\_





## ¿Sabes cómo solicitar una cita en la USI? *¡Es muy fácil!*

Puedes hacerlo por cualquiera de estas opciones:

-  **WhatsApp:** 31 64047203
-  **Celular:** 31 68759096
-  **Página web:** [citas.usiese.gov.co](https://citas.usiese.gov.co)

De lunes a viernes  
de **6:30 a. m.** a **5:00 p. m.**  
en jornada continua



**U.S.I**  
Unidad de Salud de Ibagué. E.S.E.




Alcaldía de  
**IBAGUÉ**







	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 1 de 3

<b>ACTA N° 001</b>	
<b>FECHA 03 de octubre</b> DE 2024, 2:00 p.m.	Socialización plan de acción de la institución
COMITÉ: <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/>
REUNIÓN: <input type="checkbox"/>	SOCIALIZACIÓN: <input checked="" type="checkbox"/>
INDUCCIÓN: <input type="checkbox"/>	ADHERENCIA A GUÍAS: <input type="checkbox"/>
	OTROS: <input type="checkbox"/>
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
1. –socialización plan de acción de la institución	
<b>OBJETIVO:</b>	
Socialización del palan de acción de la institución.	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b>	
<p>Siendo la 2:00 pm de la tarde del día 03 de octubre se reunieron el la instalaciones de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE , Carolina blanco funcionaria del área de atencion al usuarios y la alianza de usuario de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE , Para socializar el plan de acción de la institución se socializa en este momento ya que la alianza fue escogida en el mes de septiembre de este año.</p>	



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.**  
**IBAGUE TOLIMA**  
**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y**  
**DESARROLLO ESTRATEGICO**  
**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**  
**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021


VERSION 03  
Página 2 de 3

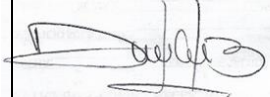
PLAN DE ACCIÓN PLAN ANTICORUPCIÓN 2024 UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE													CODIGO: GPC-DE-FT-002			
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI E.S.E. IBAGUE TOLIMA													FECHA: Enero de 2024			
GESTOR DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO													VERSION: 001			
SUBPROCESO PLANEACION																
FORMATO PLAN DE ACCION PLAN ANTICORUPCIÓN																
HOJAS DEL PLAN: DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024																
Area	Control	Descripción del riesgo	Impacto	Definición del Control	Problema a solucionar	Indicador de medición	Referencia	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Supervisor	Estado	Plan de Acción 2024	Numero de actividades programadas 2021	Relación de actividades que deben reportarse información	Responsables reporte información
ESTRATEGICOS GESTION DE PLANEACION, TALENTO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL	Falta de control en el proceso de Planeación y seguimiento a los planes	Posibilidad de afectación económica por incumplimiento de los costos establecidos frente a la planificación de la entidad dentro a falta de seguimiento y control a la gestión de los planes	Moderado	La oficina de planeación realiza acompañamiento a los líderes de proceso para el seguimiento de los planes operativos de forma trimestral.	Acompañamiento a los líderes de proceso para el seguimiento de los planes operativos de forma trimestral.	Porcentaje de cumplimiento a la gestión de planes institucionales	200%	Lider Planeacion	2024	Abril, Julio, octubre y enero 2025	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 1. Realización comité MPG para efectuar seguimiento al cumplimiento de los planes institucionales	4	Actas de Comité de MPG realizadas - registros de asistencia - registros fotográficos.	Susana Cortés MPG
ADMINISTRATIVOS GESTION CONTRATACION	Omisión por parte del supervisor en la entrega a contratación de los documentos	Posibilidad de liquidación oportuna de documentos requiridos subsiguientemente por la liquidación de la contratación	Moderado	Las actas contractuales cuentan con el rubro de liquidación oportuna de los documentos requiridos para la liquidación de la contratación	Generar un informe de actas sobre el estado de los contratos de manera trimestral.	Porcentaje de cumplimiento de los documentos de liquidación	100%	Lider de contratación	2024	meses junio, agosto y diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 2. Seguimiento manual sobre el estado de los contratos suscritos por la entidad, desde que son emitidos hasta como electrónicos a todos los superiores con el fin de garantizar la efectividad de la contratación a todos los superiores sobre los plazos y condiciones establecidas.	4	Informe y Actas en Excel con información de actas de contratos generados en el SIGCOP e informes desde la oficina de contratación a todos los superiores sobre los plazos y condiciones establecidas.	Lider de contratación
ADMINISTRATIVOS GESTION CONTRATACION	Exposición omisión de los planes	Posibilidad de incumplimiento en diferentes etapas contractuales	Moderado	Verificación de regularidad según contrato y Manual de Contratación para la Contratación de bienes y servicios y Manual de Seguimiento	Capacitar a los responsables de contratos. En normas de contratación y manual de seguimiento a los contratos.	Porcentaje de ejecución de contratos	100%	Gerencia	2024	Actual	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 3. Actualización del manual de contratación manual de ejecución, estado de contratos y manual de procesos contractuales.	1	Documento actualizado	Área jurídica
ESTRATEGICOS GESTION JURIDICA	Falta de control efectivo en las actividades de procesos judiciales para garantizar la asistencia de la entidad	Posibilidad de incurrir en procesos de responsabilidad que generen afectaciones económicas en contra de la E.S.E.	Mayor	Control y seguimiento por parte del asesor de la Oficina Jurídica de los procesos judiciales de la entidad	Seguimiento a los procesos judiciales de la entidad	Porcentaje de procesos judiciales con seguimiento	100%	Oficina Jurídica	2024	Abril, julio, octubre y enero 2025	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 4. Desarrollo y seguimiento a Matriz de seguimiento proceso y cumplimiento judicial de asuntos con naturaleza jurídica, la cual es elaborada de manera mensual y presentada en el Comité de Contratación de la institución.	4	Matriz procesos judiciales	Oficina Jurídica
ADMINISTRATIVOS GESTION FINANCIERA	Existencia de información de procesos de gestión que no representen derechos para la entidad y que afecten la información contable por fallas en el proceso de liquidación	Posibilidad de afectación de los recursos de la entidad por no representen derechos para la entidad y que afecten la información contable por fallas en el proceso de liquidación	Mayor	Fortalecer procedimientos que aseguren la información contable y regular que se obtiene de los procesos de liquidación y recomendación de la entidad	Control de gestión y desarrollo de procesos contractuales	Numero de cambios MPG con de saneamiento contable realizados durante el periodo	1	Comité de gestión y desarrollo para saneamiento contable	2024	Julio	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 5. Realizar seguimiento a la totalidad de la información contable, proyección financiera y ejecución presupuestal de la entidad.	2	Fichas de saneamiento	Comité de gestión y desarrollo para saneamiento contable
ADMINISTRATIVOS GESTION FINANCIERA	Falta de actualización de los datos en el sistema de información contable	Posibilidad de que el sistema contable no registre ni se actualice oportuna y correctamente los datos de la entidad	Mayor	Realizar acciones preventivas en los diferentes ciclos de la contabilidad	Actualizar los datos de los sistemas de información contable	Numero de errores de caja realizados durante el periodo	200	Lider Técnico Asesor Control Interno	2024	12 meses	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 6. Realización de acciones de caja de manera mensual	4	Informes de Análisis de Caja	Lider Técnico Asesor Control Interno
ADMINISTRATIVOS GESTION RECURSOS FISICOS	Falta de una base de datos actualizada de los bienes que pertenecen a la entidad	Posibilidad de pérdida de bienes	Moderado	Actualizar la base de datos de los bienes en el sistema de información contable	Actualizar la base de datos de los bienes con registros actualizados	Base de datos con actualización de bienes en contable	1	Lider de Atención	2024	Diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 7. Elaboración de proyección financiera de la entidad a largo plazo	1	Fichas de Inventario, Registro en Distrital General	Lider Atención
ADMINISTRATIVOS GESTION RECURSOS FISICOS	Infraestructura que se encuentra deteriorada que pone en riesgo la seguridad de la edificación	Deterioro de la infraestructura física	Moderado	Conseguir plan de mantenimiento de la infraestructura física	Ejecutar en el 100% el plan de mantenimiento de la infraestructura física	Cumplimiento plan anual de mantenimiento de la infraestructura	100%	Lider de Mantenimiento	2024	Julio, Enero 2025	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 8. Actualización del inventario de bienes de la entidad, se ejecutaron los registros mensuales y se actualizan los datos en el sistema de Distrital General.	1	Manual para el control y manejo de procesos y procedimientos del área de atención	Lider Atención
ADMINISTRATIVOS GESTION RECURSOS FISICOS	Indefinición de responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura física	Posibilidad de que la información de los bienes deteriorados no sea actualizada oportunamente	Mayor	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Porcentaje de ejecución de la infraestructura física	200%	Lider Técnico Humano Gerencia	2024	según necesidad	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 9. Elaboración de un manual para el control y manejo de procesos y procedimientos del área de atención	2	Informe de ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura física de la E.S.E.	Lider de mantenimiento
ADMINISTRATIVOS GESTION TALENTO HUMANO	Indefinición de responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura física	Posibilidad de que la información de los bienes deteriorados no sea actualizada oportunamente	Mayor	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Porcentaje de ejecución de la infraestructura física	200%	Lider Técnico Humano Gerencia	2024	según necesidad	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 10. Desarrollo de un plan de acción para la ejecución de la infraestructura para la control de Historia Clínica	1	Actas de trabajo y actas control, registro fotográfico	Lider Técnico Humano Gerencia
ADMINISTRATIVOS GESTION TALENTO HUMANO	Indefinición de responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura física	Posibilidad de que la información de los bienes deteriorados no sea actualizada oportunamente	Mayor	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Porcentaje de ejecución de la infraestructura física	200%	Lider Técnico Humano Gerencia	2024	según necesidad	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 11. Cumplimiento al cronograma de mantenimiento preventivo de la institución para la vigencia 2024	2	Informe de ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura física de la E.S.E.	Lider de mantenimiento
ADMINISTRATIVOS GESTION TALENTO HUMANO	Indefinición de responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura física	Posibilidad de que la información de los bienes deteriorados no sea actualizada oportunamente	Mayor	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Porcentaje de ejecución de la infraestructura física	200%	Lider Técnico Humano Gerencia	2024	según necesidad	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 12. Desarrollo de un plan de acción para la ejecución de la infraestructura para la control de Historia Clínica	1	Actas de trabajo y actas control, registro fotográfico	Lider Técnico Humano Gerencia
ADMINISTRATIVOS GESTION TALENTO HUMANO	Indefinición de responsabilidades para el mantenimiento de la infraestructura física	Posibilidad de que la información de los bienes deteriorados no sea actualizada oportunamente	Mayor	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Asignación de la infraestructura física a los diferentes laboratorios	Porcentaje de ejecución de la infraestructura física	200%	Lider Técnico Humano Gerencia	2024	según necesidad	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 13. Implementación de plan de mejoramiento basado en evidencia de novedades de liquidación de nómina.	4	Todos los meses del año se realiza la reunión de liquidación por parte del Profesional Especializado de Talento Humano de las novedades, liquidaciones, reportes en la liquidación de la nómina, además se realiza el proceso de liquidación, realizado antes de pago por parte de la gerencia para definir fallas e incidencias.	Lider Talento Humano Gerencia
MISIONAL GESTION ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL	Resistencia al cambio	Falta de cultura organizacional para la adherencia a planes de mejora derivados de PQR.	Moderado	Los líderes de los procesos formativos comunican a los colaboradores sobre la importancia de la adherencia a los planes de mejora.	Los líderes de los procesos formativos comunican a los colaboradores sobre la importancia de la adherencia a los planes de mejora.	Porcentaje de cumplimiento de los planes de mejoramiento derivados de PQR	200%	Lider de procesos, Lider atención al usuario	2024	Trimestral	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 14. Capacitación gestión de PQR	1	Acta capacitación gestión de PQR	Lider de procesos, Lider atención al usuario
ADMINISTRATIVOS DOCUMENTAL	Bajo nivel de seguridad para el acceso a información	Desacreditación de las políticas de manejo de información	Bajo	Políticas de Gestión Documental, Clasificación, Publicación, Seguridad y Privacidad de la información	Clasificación documental de gestión documental	Numero de procesos de gestión documental	100%	Lider de procesos	2024	junio, diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 15. Seguir el cumplimiento de los planes de mejoramiento PQR	4	Informe de seguimiento PQR	Lider de procesos, Lider atención al usuario
ADMINISTRATIVOS DOCUMENTAL	Bajo nivel de seguridad para el acceso a información	Desacreditación de las políticas de manejo de información	Bajo	Políticas de Gestión Documental, Clasificación, Publicación, Seguridad y Privacidad de la información	Clasificación documental de gestión documental	Numero de procesos de gestión documental	100%	Lider de procesos	2024	junio, diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 16. Elaboración de planes de mejoramiento frente a los procesos de mejoramiento de PQR	4	Planes de mejoramiento	Lider de procesos, Lider atención al usuario
ADMINISTRATIVOS DOCUMENTAL	Bajo nivel de seguridad para el acceso a información	Desacreditación de las políticas de manejo de información	Bajo	Políticas de Gestión Documental, Clasificación, Publicación, Seguridad y Privacidad de la información	Clasificación documental de gestión documental	Numero de procesos de gestión documental	100%	Lider de procesos	2024	junio, diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 17. Seguir el cumplimiento de los planes de mejoramiento PQR	4	Informe cumplimiento planes de mejoramiento	Lider de procesos, Lider atención al usuario
ADMINISTRATIVOS DOCUMENTAL	Bajo nivel de seguridad para el acceso a información	Desacreditación de las políticas de manejo de información	Bajo	Políticas de Gestión Documental, Clasificación, Publicación, Seguridad y Privacidad de la información	Clasificación documental de gestión documental	Numero de procesos de gestión documental	100%	Lider de procesos	2024	junio, diciembre	Trimestral	Programado vigencia 2024	ACCION 18. Actualización y seguimiento con los líderes de los procesos de gestión de Políticas de seguridad y privacidad de la información	2	Informe de actualización de Políticas.	Lider de procesos, Lider atención al usuario




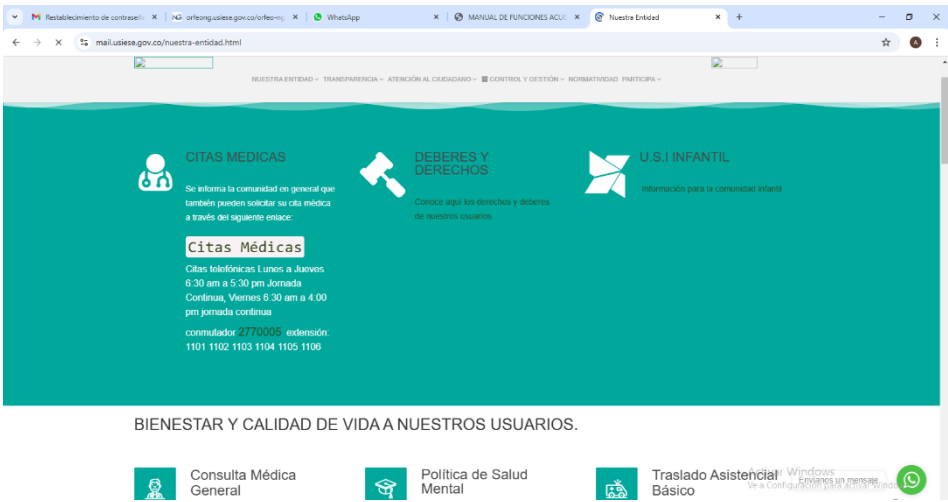
Activa  
Cor



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	VERSION 03
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 3 de 3

<b>ANEXOS</b>		
- Registro de socialización.		
<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>
Sin compromisos	DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES	

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 1 de 3

<b>ACTA Nº 001</b>	
<b>FECHA</b> 24 de julio DE 2024, 2:00 p.m.	Capacitación en uso de herramientas tecnológicas
COMITÉ: <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/>
REUNIÓN: <input type="checkbox"/>	SOCIALIZACIÓN: <input checked="" type="checkbox"/>
INDUCCIÓN: <input type="checkbox"/>	ADHERENCIA A GUÍAS: <input type="checkbox"/>
	OTROS: <input type="checkbox"/>
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
1. - <b>Capacitación herramientas tecnológicas</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	
Capacitar a los usuarios en el uso de herramientas tecnológicas	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b>	
<p>Siendo las del día 24 de julio de 2024, se reunieron en la instalación de Nueva EPS junto con la alianza de usuarios para capacitación por parte de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, para que utilicen las diferentes herramientas tecnológicas que cuenta la Unidad de salud de Ibagué para sus diferentes servicios.</p>	
	





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

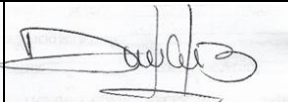
FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03  
Página 2 de 3



**ANEXOS**

- Registro de socialización.

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>
Sin compromisos	DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES	



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03

Página 3 de 3



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 1 de 13

<b>Acta</b>	
<b>FECHA: 28 septiembre de 2024</b>	<b>LUGAR: UNIDAD INTERMEDIA SAN FRANCISCO</b>
COMITÉ: <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/> REUNIÓN: <input type="checkbox"/> SOCIALIZACIÓN: <input type="checkbox"/>
INDUCCIÓN: <input type="checkbox"/>	ADHERENCIA A GUÍAS: <input type="checkbox"/> OTROS: <input type="checkbox"/>
<b>ORDEN DEL DÍA:</b> - <b>Capacitación gestión de PQRS 2024 INDUCCION Y REINDUCCION</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Capacitar a los funcionarios sobre el proceso de SIAU y gestión de PQRS	
<b>VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:</b>	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b> Siendo las del día 28 de septiembre a las 3:00 pm se reunieron por zoom personal de urgencias de la unidad de salud de Ibagué su líder correspondiente Doctor Felipe bocanegra, se presenta capacitación sobre el SIAU.	

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 2 de 13



# ATENCIÓN AL USUARIO

## OBJETIVOS DE ATENCION AL USAURIO DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción.



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA: NOVIEMBRE 2021</b>
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>VERSION 03 Página 3 de 13</b>



# QUE ES SIAU

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario.





## QUEJA

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de la deficiente atención del personal

## RECLAMO

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de servicio.

## PETICIÓN

Es la solicitud respetuosa de información, hecho o acto que interesa o tiene relación directa con el peticionario.

## SUGERENCIA

Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.





	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA: NOVIEMBRE 2021</b>
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>VERSION 03 Página 5 de 13</b>

# LA PARTICIPACION EN LAS INSITUACIONES

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio de salud. es otra forma de participar en el sector.

## ¿QUE Y CUALES SON LAS FORMAS DE PARTICIPACION EN SALUD ?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.



## PARTICIPACIÓN SOCIAL

Comprende

### Participación ciudadana

Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.



### Participación comunitaria

Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	<b>CODIGO: GPC-GC-FT-002</b>
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>FECHA: NOVIEMBRE 2021</b>
	<b>FORMATO ACTA</b>	<b>VERSION 03 Página 6 de 13</b>

## CUALES SON :

**ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS:** Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, que tiene derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la instituciones prestadoras de servicios de salud y las empresas promotoras de salud, del orden publico, mixto y privado.

**COPACOS-COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD:** Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otras) y el Estado (Alcalde, director o secretario de salud, director de la ESE más representativa).

**COMITE DE ETICA HOSPITALARIA:** Instancia que debe conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACOS.

**VEEDURÍAS CIUDADANAS :** Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrían constituir veedurías ciudadanas.





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.**  
**IBAGUE TOLIMA**  
**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y**  
**DESARROLLO ESTRATEGICO**  
**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**  
**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03  
Página 7 de 13

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### Derechos

Recibir atención humanizada y trato amable.  
Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibiré, con sus respectivos riesgos y beneficios.  
Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo, religión)  
Recibir atención preferencial según la condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años de edad. Igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.  
Recibir atención oportuna, segura y continua.  
La información contenida en la historia clínica, será tratada de manera confidencial.  
Decidir sobre el tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconsciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la Ley, los familiares o representantes serán quien lo ejerzan.  
Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en salud para los usuarios, familia y comunidad.  
Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

### Deberes

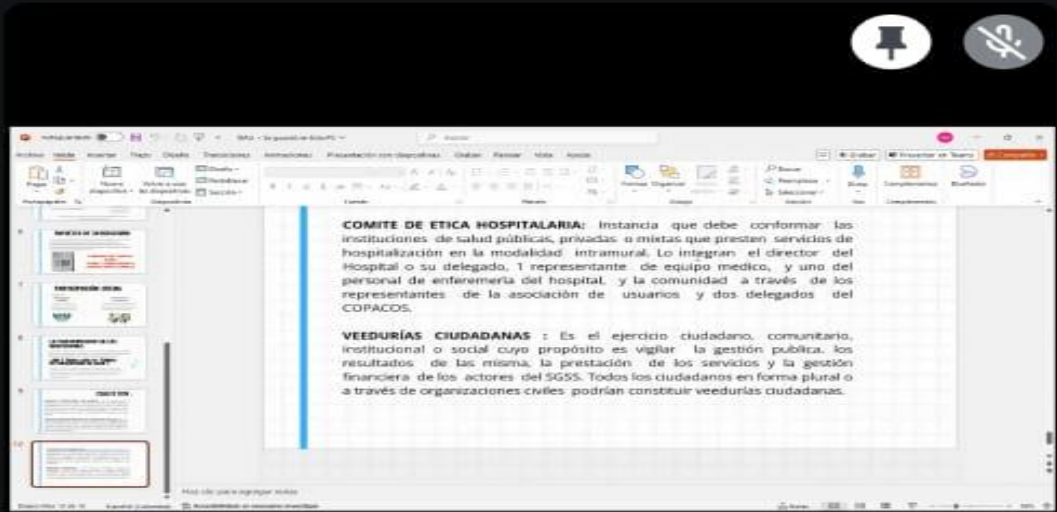
Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el hospital, especialmente al momento de solicitar información.  
Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y después del tratamiento ofrecido.  
Suministrar información correcta y veraz sobre la enfermedad y demás aspectos administrativos (afiliación a sistema de salud, entre otros).  
Cuidar la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.  
Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad (uso de tapabocas, lavado de manos y evitar la aglomeración)  
Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital y participar activamente en ellas.  
Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen por su atención.  
Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes, en caso de no poder asistir.

## ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE ATENCION AL USUAURIO

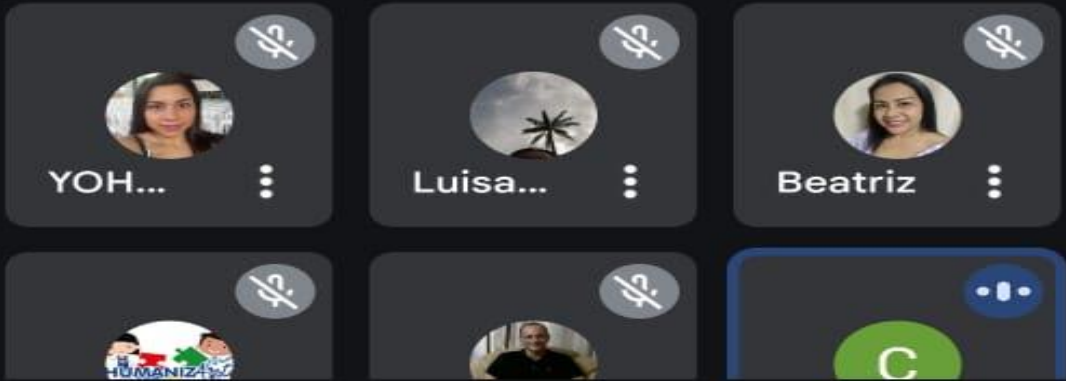
PARA CONSTANCIA FIRMAN: CAROLINA BLANCO LIDER DE ATENCION AL USURIO

## ANEXOS

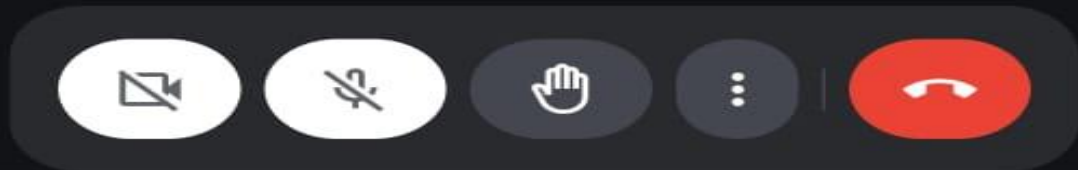
- Registro de asistencia



ATENCION AL USUARIO está presentando



¿Estás intentando hablar? Activa el micrófono.





Marca temporal	1. NOMBRES Y APELLIDOS	2. CORREO ELECTRONICO	3. CARGO	4. SEDE DONDE LABORA	5. TELEFONO
28/10/2024 15:07:43	Oscar Fabian Rojas Gomez	ofrojasg@ut.edu.co	Medico	Usi san francisco	3164520924
28/10/2024 15:08:04	EIDY LORENA HERRERA REINA	eidy03herrera@gmail	AUXILIAR DE ENFERMER	PUESTO DE SALUD CHARCO RI	3227733251
28/10/2024 15:08:23	Sandra Milena Alarcón Bermúdez	sandramilenaalarconbermudez@grr	Auxiliar de enfermería	Usi sur	302 2081909
28/10/2024 15:09:41	Sandra Milena Correa Vasquez	anelimcorrea35@gmail.com	Auxiliar de Enfermeria	Puesto de salud Dantas	32128188800
28/10/2024 15:10:15	Evelin Tatiana Rodriguez Céspedes	etrodriguez@icloud.com	Auxiliar en enfermería	Puesto de salud Toche	3212812026
28/10/2024 15:10:15	Álamo Paco Varela Aguilar	alamopaco@gmail.com	Médico urgencias	Sur	3173170690
28/10/2024 15:10:29	Héctor Hernán Medina Sanchez	hhernanmedina69@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi sur	3157132858
28/10/2024 15:13:08	Luisa Fernanda Aparicio Naranjo	psicoluisaaparicio@gmail.com	Psicóloga	Área rural	3154166735
28/10/2024 15:17:37	Karen contreras	Flak821@hotmail.com	Médico general	San Francisco	3102557939
28/10/2024 15:17:37	Lina Marcela Gutiérrez Varón	linamgutierrez07@gmail.com	Auxiliar de enfermeria	Puesto de salud ambala parte e	3153561957
28/10/2024 15:17:53	Tatiana Torres Garay	tatianato77@gmail.com	Médico general	Unidad de salud de Ibague sala	3134055423
28/10/2024 15:18:14	Luceli Lozano Torres	Lucitorres2904@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Puesto de salud juntas	324 4436255
28/10/2024 15:18:40	Lina Marcela Gutiérrez Varón	linamgutierrez07@gmail.com	Auxiliar de Enfermeria	Puesto de salud Ambala parte e	3153561957
28/10/2024 15:24:12	Yensi Jasbleidy Gualy Santos	yenjas9@gmail.com	Vacunadora	Zona rural	3163699200
28/10/2024 15:25:51	Erika MELISA Castilla Rubio	Melisacastillarubio@gmail.com	Enfermera	San Francisco	3123099792
28/10/2024 15:25:53	catalina bejarano	catalinabejarano@proton.me	enfermera	usi picaleña	3022931348
28/10/2024 15:28:47	José Isaac Vargas Naranjo	joseisaacvargas@hotmail.com	Medico	MAITE	3166165803
28/10/2024 15:29:56	Samuel Velasquez Silva	samuvelasquez@hormail.com	Medico	Jordan	3107743126
28/10/2024 15:34:02	Eliced yohana Rodriguez	Yoharodriguezo@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi sur	3177371694
28/10/2024 15:35:01	SOFÍA LAURA VICTORIA MOYA	comiteseguridadelpacienteusi@gm	Seguridad del paciente y USI		3013043838
28/10/2024 15:35:32	CARLOS EDUARDO AMAYA BARBOS	caeba06@hotmail.com	Vacunador rural	Maite	3113394413
28/10/2024 15:36:48	Hipolito Rodriguez	Jhoajd_25@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi san francisco	3178921612

Marca temporal	1. NOMBRES Y APELLIDOS	2. CORREO ELECTRONICO	3. CARGO	4. SEDE DONDE LABORA	5. TELEFONO
28/10/2024 15:38:05	LAURA ESPERANZA ENCISO RUBIO	laura.encisorubio@gmail.com	ENFERMERA	AREA RURAL MICRO 5-6	3012621654
28/10/2024 15:38:13	Lila alcira zapata	Yoharodriguezo@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi sur	3157939333
28/10/2024 15:38:36	July Jimena urueña Sánchez	yuly_1001@hotmail.com	Enfermera profesional	Unidad Intermedia del Sur	3004688225
28/10/2024 15:38:37	María elced Sánchez	Mariaesa65@gmail.com	Auxiliar	Ps. Tambo	3118384325
28/10/2024 15:39:29	Luz amira Betancourt Rodríguez	katheguz379@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Salado	3214756031
28/10/2024 15:39:43	Diana Patricia Tole Salazar	tolesalazardianapatricia@gmail.com	Auxiliares de enfermería	San Francisco	3213726867
28/10/2024 15:40:03	Ana Yolima rico urueña	yolirico07@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	USI Picaleña	3152583110
28/10/2024 15:40:06	Mónica Hernández	juandiego1711@gmail.com	Enfermera	San Francisco	3224553730
28/10/2024 15:40:08	Ana milena Gonzalez Guiral	Enfermeriacoorusi@gmail.com	Enfermera	Usi sur	3212193439
28/10/2024 15:40:10	Aleyda Penagos Bernal	aleidapenagos20@gmail.com	Tec aux de enfermería	Ricarte usi	3123008439
28/10/2024 15:40:12	Norma Cristina Campos García	normacris940@gmail.com	Higienista Oral	Totumo, charco rico, Carmen d	3017048510
28/10/2024 15:40:43	Angye Natalia Arcila Castrillón	natalia_arcila95@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi san Francisco	3166986503
28/10/2024 15:41:10	Mariluz Hortua Rengifo	usi.mias.auxenfermeria9@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Puesto de salud de San Bernar	3113546367
28/10/2024 15:41:47	Reinel Mora Ducuara	reymodu@gmail.com	Enfermero	Sur	3104272733
28/10/2024 15:42:04	Janeth romero narvaez	pocajontasjr@gmail.com	Auxiliar enfermeria	Usi sur	3168018525
28/10/2024 15:42:25	DAIHANNA CAROLINA BLANCO COF	atencioncliente@usiese.gov.co	atencion al usuario	unidad intermedia san francisc	3124079024
28/10/2024 15:43:04	Cristian Camilo Hernandez Guerrero	cchernandezg@ut.edu.co	Medico	Sur	3133101355
28/10/2024 15:43:44	Paola andrea Gómez rico	paola2018gomezz@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Puesto salud totumo	3112554563
28/10/2024 15:43:48	Flor Aleida Galindo Caro	aleida-30@outlook.com	Auxiliar de Enfermería	Urgencias salado	3143844872
28/10/2024 15:43:58	Adriana castañeda ortegon	Adricasortegon@gmail.com	Enfermera	Usi sur	3208540075
28/10/2024 15:47:14	DEILYS OJEDA PEREA	deilysojedap@gmail.com	BACTERIOLOGA	HOSPITAL SAN FRANCISCO	3045288231
28/10/2024 15:52:33	Karen lisseth quintero Hernández	Karenquintero4@gmail.com	Bacteriologa	San Francisco	3172113328




Marca temporal	1. NOMBRES Y APELLIDOS	2. CORREO ELECTRONICO	3. CARGO	4. SEDE DONDE LABORA	5. TELEFONO
28/10/2024 16:00:22	Luisa Alejandra Zuluaga Monsalve	Malejandra2249@gmail.com	Aux enfermería	San Francisco	3118450794
28/10/2024 16:02:42	Lina Marcela Gutiérrez Varón	linamgutierrez07@gmail.com	Auxiliar de Enfermeria	Puesto de salud Ambala parte i	3153561957
28/10/2024 16:03:16	Lina paola cardenas barrios	Cabezas071@hotmail.com	Auxiliar de enfermeria	Urgencias Usi Salado	3185212295
28/10/2024 16:05:44	Fernando Alberto izquierdo Valderrar	izqval0425@gmail.com	Medico	San Francisco	3115876863
28/10/2024 16:06:22	Diana Marcela Sánchez Sánchez	dianams-25@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Hospital San Francisco	3105609249
28/10/2024 16:06:48	Johanna Maritza Bonilla Rojas	consultaexternajordan8@gmail.com	Enfermera	Jordan 8	3133592252
28/10/2024 16:07:41	Julie Viviana Patarroyo Albarracín	vivianapatarroyo006@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi San Francisco	3102986550
28/10/2024 16:07:53	Lina Marcela Gongora Saenz	Linitasaenzgongora@gmail.com	Enfermera	San Francisco	3103067699
28/10/2024 16:08:17	David Leonardo Prada cardozo	daleoprada@hotmail.com	Médico general	San Francisco	3004713596
28/10/2024 16:08:38	Mayra Rojas	mayritaroma_06@hotmail.com	Enfermera	San Francisco	3164990500
28/10/2024 16:08:45	Maria Fernanda Rojas Vera	mariafernandarojasvera905@gmail.com	Enfermera profesional	Usi sur	3185730815
28/10/2024 16:09:07	Julie Viviana Patarroyo Albarracín	vivianapatarroyo006@gmail.com	Auxiliar de enfermería	USI SAN FRANCISCO	3102986550
28/10/2024 16:11:42	Tatiana Rojas Bedoya	Tatianarojasb.16@gmail.com	Médico general	Jordan	3212489624
28/10/2024 16:16:20	Nicolas Díaz	nirodisi13@gmail.com	Médico general	Usi jordan	3184384846
28/10/2024 16:17:00	Gloria Anadiz Lopez Vargas	lopezvargasgloriaanadiz01@gmail.com	Area de salud	Laboratorio san francisco	3209295982
28/10/2024 16:17:35	Luisa Fernanda Martínez	lilamartinezm99@hotmail.com	Médico general	San Francisco	3160426695
28/10/2024 16:18:06	Diego Fernando Paramo Alvarez	diegodiego_18@hotmail.com	Medico	San Francisco	3002206547
28/10/2024 16:20:06	Diana Maria Garcia Sarmiento	dianagarcias01@hotmail.com	Enfermera	Usi sur	3107881028
28/10/2024 16:23:10	Claudia duque	Duqueclaudia849@gmail.com	Medico	Usi sur	3208037983
28/10/2024 16:23:24	Karen Tatiana Sánchez López	ktsanchezlop@ut.edu.co	Médica	Usi Sur	3214642462
28/10/2024 16:23:35	Luis alfonso Bonilla urrea	Luisbonilla.2108@outlook.com	Auxiliar de enfermería	Usi sur	3158071135
28/10/2024 16:27:02	Andrés Felipe Romero Lupaco	andres.felip.95@gmail.com	Médico general	Sur	3166214028

Marca temporal	1. NOMBRES Y APELLIDOS	2. CORREO ELECTRONICO	3. CARGO	4. SEDE DONDE LABORA	5. TELEFONO
28/10/2024 16:27:11	Diana Nohelia Ramírez Delgado	dinora2486@hotmail.com	Auxiliar enfermería	Urgencias San Francisco	3124908456
28/10/2024 16:27:11	Paola andrea mendoza casallas	Negrita020584@hotmail.com	Auxiliar enfermeria	Usi san francisco	3108681020
28/10/2024 16:27:11	Fabio Andres Cassierra Arias	Fabitocassierra@gmail.com	Médico rural	Usi San Francisco	3137618842
28/10/2024 16:27:39	Carlos Antonio valero Jiménez	Carvaji@gmail.com.co	Odontologo	Maite	3203473699
28/10/2024 16:27:40	Luz Helena Castro urrego	helenmatias07@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi San Francisco	3185488246
28/10/2024 16:27:45	Yeimy Alexandra Rico Miranda	Jloalexa16@hotmail.com	auxiliar de enfermería - C	Caracterización Usi Ambala - m	3124815885
28/10/2024 16:28:36	Edy Patricia Cifuentes cuellar	epcifuentes6@misena.edu.co	Auxiliar de enfermería	Usi San Francisco	3142807015
28/10/2024 16:32:08	Adriana Marcela Ceballos Castañeda	AmCeballos@outlook.com	Auxiliar de enfermeria	Hospital San Francisco	3166260243
28/10/2024 16:32:17	Beatriz barrios	beatrizbarrios623@gmail.com	Auxiliar enfermería	Usi san Francisco	3204286386
28/10/2024 16:33:21	Carlos Montes	a_camovi02@hotmail.com	Medico	Usi jordan	3112135674
28/10/2024 16:33:36	Mary luz murillo diaz	Mar53599@hotmail.com	Médico general	Unidad de salud ibagúe	3024650368
28/10/2024 16:34:10	César agosto clavijo Rodriguez	Cesar.clavijo@hotmail.com	Conductor de ambulanci	San Francisco U.S I	310 3071325
28/10/2024 16:34:43	Edinson Fernando Celis díaz	edisonfernandocelisdiaz@gmail.com	Conductor	Usi san Francisco	3115350865
28/10/2024 16:35:15	Diana paola macias barreto	DianaPaolaMaciasBarreto@gmail.com	Auxiliar de enfermeria	Usi sur	3157525919
28/10/2024 16:38:22	Henry Fernando Bonilla	magno7.ortiz@hotmail.com	Enfermero	San fco	3208965848
28/10/2024 16:39:48	Alejandra cerquera	alejandracerquera56@gmail.com	Psicologa	Rural	3007437139
28/10/2024 16:42:06	Luisa Fernanda Hernandez Guayara	luisa.fer.28@hotmail.com	Auxiliar de enfermería	Hospital San francisco	3105539863
28/10/2024 16:43:33	Yeraldine espinosa medina	Yeralenfe01@hotmail.com	Auxiliar de enfermeria	Usi sur	3166189818
28/10/2024 16:44:28	Liz Alexandra Rojas Ligarreto	usisalado004@gmail.com	Enfermera	Usi salado	3175916035
28/10/2024 16:46:19	Milena díaz vergara	milevergara2011@hotmail.com	Auxiliar de enfermeria	Usi san Francisco	3146421443
28/10/2024 16:48:19	Claudia Marcela Mendez cabezas	clasasa1417@outlook.com	Auxiliar de enfermería	San Francisco	3118884571
28/10/2024 16:50:54	Carmen Tulia Hortúa Rengifo	andalize@hotmail.com	Auxiliar administrativo	Usi San Francisco	3204035543



Marca temporal	1. NOMBRES Y APELLIDOS	2. CORREO ELECTRONICO	3. CARGO	4. SEDE DONDE LABORA	5. TELEFONO
28/10/2024 16:53:12	Jorge armando cabrera gutierrez	jorgeacabrerag24@gmail.com	Subgerente	USI san francisco	3153869129
28/10/2024 16:54:07	Lina Murcia	Linamurcia1988@gmail.com	Medico	San Francisco	3228191527
28/10/2024 16:57:06	Diana triviño	dianamayerlyta@hotmail.com	Aux enfermería	Usi san francisco	3214805622
28/10/2024 16:59:16	YAMILE SALINAS PARRA	yamilesalinas1@outlook.com	auxiliar de enfermeria	puesto de salud san juan de la	3208528104
28/10/2024 17:03:51	Maria arana	Maria.arana.ssmi@gmail.com	Enfermera	Triage hsf	3212137194
28/10/2024 17:04:56	Sandra Arango	manitos76@hotmail.com	Auxiliar de enfermeria	Urgencias Sanfrancisco	3203341995
28/10/2024 17:05:20	MILENA PATRICIA HERRAN RONDON	mileherran78@gmail.com	Enfermera	San Francisco	3134642564
28/10/2024 17:08:29	Jazmín Amaya lozano	Negris_2222@hotmail.com	Aux enfermería	San francisco	3118452031
28/10/2024 17:09:44	Liliana Rodriguez	Lucho-2512@hotmail.com	Aux de enfermería	Usi San Francisco	3156846415
28/10/2024 17:10:39	Leidy Johanna González Ramírez	leigon2211@gmail.com	Auxiliar de enfermería	Usi san francisco	3167671470
28/10/2024 17:44:29	Mónica Andrade Rodríguez	marla331@hotmail.com	Médico General	Usi San fco	3188790200

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: NOVIEMBRE 2021
	<b>FORMATO ACTA</b>	VERSION 03 Página 1 de 13

<b>ACTA N° 001 SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS</b>	
<b>FECHA</b> 7 de Enero DE 2025, 2:00 p.m.	SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS
COMITÉ: <input type="checkbox"/>	CAPACITACIÓN: <input type="checkbox"/>
REUNIÓN: <input type="checkbox"/>	SOCIALIZACIÓN: X <input type="checkbox"/>
INDUCCIÓN: <input type="checkbox"/>	ADHERENCIA A GUÍAS: <input type="checkbox"/>
	OTROS: <input type="checkbox"/>
<b>ORDEN DEL DÍA:</b>	
1. - <b>Capacitación ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	
<b>OBJETIVO:</b>	
Sensibilizar a los funcionarios en enfoque diferencial.	
<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:</b>	
<p>Siendo las del día 06 de agosto de 2024, se reunieron en el auditorio de la unidad intermedia san francisco USI ESE para capacitación por parte de la secretaria de salud departamental a los funcionarios de la Unidad de salud de Ibagué USI ESE, El enfoque diferencial en salud se define como un enfoque dinámico y flexible que se ajusta a las características y necesidades específicas de la población, considerando su autorreconocimiento, modos de vida y contextos socio-culturales, económicos y políticos. Este enfoque busca la adaptación continua de las intervenciones de salud para garantizar una atención integral y equitativa, reconociendo la diversidad de las personas y grupos atendidos.</p> <p><b>Población étnica</b></p> <p>Se refiere a los grupos humanos que comparten características culturales, históricas, lingüísticas, religiosas y/o ancestrales específicas. En el contexto de salud, la población étnica incluye a comunidades indígenas, afrodescendientes, gitanas, entre otras, que pueden enfrentar barreras de acceso y desigualdades en la atención médica debido a su identidad cultural.</p> <p><b>Víctimas del conflicto armado</b></p> <p>Son aquellas personas que han sido afectadas directa o indirectamente por conflictos armados, guerras o situaciones de violencia prolongada. Esta población puede presentar necesidades especiales de salud mental, física y social derivadas de las experiencias traumáticas vividas durante el conflicto.</p> <p><b>Comunidad LGBTIQ+</b></p> <p>El enfoque diferencial reconoce la diversidad en características como género y orientación sexual, promoviendo igualdad y bienestar. La comunidad LGBTIQ+, que incluye lesbianas, gays,</p>	



bisexuales, transgéneros e intersexuales, se beneficia de este enfoque al aumentar su visibilidad, defender derechos, fomentar inclusión y facilitar el acceso a servicios de salud adaptados.

**Población con discapacidad**

Se refiere a las personas que presentan limitaciones en su actividad y restricciones en su participación social debido a deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales. Estas personas pueden requerir ajustes razonables y servicios especializados para acceder a la atención médica de manera inclusiva y equitativa.

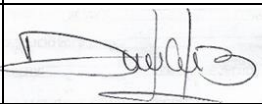
**Población habitante de calle**

Son aquellas personas que viven en situación de calle, sin un hogar fijo o estable, enfrentando condiciones de vulnerabilidad social, económica y de salud. Esta población puede requerir intervenciones específicas para abordar sus necesidades de atención médica, vivienda, alimentación y reinserción social.



**ANEXOS**

- Registro de socialización.

<b>COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FIRMA</b>
Sin compromisos	DAIHANNA CAROLINA BLANCO CORTES	



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03

Página 2 de 13





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03

Página 3 de 13



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

**CODIGO:  
GPC-GC-FT-002**

**FECHA:  
NOVIEMBRE 2021**

**VERSION 03**

**Página 4 de 13**





**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03

Página 5 de 13



**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.  
IBAGUE TOLIMA**

**GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y  
DESARROLLO ESTRATEGICO**

**SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**FORMATO ACTA**

CODIGO:  
GPC-GC-FT-002

FECHA:  
NOVIEMBRE 2021

VERSION 03

Página 6 de 13





UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO GPC-GC- FT-001
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA	FECHA DICIEMBRE 2021

TEMA		VERSION 002			
FECHA:	LUGAR:	RESPONSABLE:			
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Carment Hortua R.	andalize@hotmail.com	Aux Adminstr.	3204035543	carmenthortua R.
2	Edy pastora Ceballos	epceballos@gmail.com	Aux enfermera	314280705	Edy pastora Ceballos
3	Mayera Alejandra Anla	mayeraajl28@gmail.com	Aux enfermeria	3183000019	Mayera Anla
4	Monica A. JELGAO G	monicadeigadog050@gmail.com	Aux. Asist. J. Lab	3261892661	Monica A. Jelgao G.
5	Maria Del Rosario Vanegas P	rosario.0208@hotmail.com	Aux Laboratorio	3152336912	Maria Del Rosario Vanegas P
6	Luz Amparo Rios Saleno	luzamparoriossaleno@gmail.com	Aux Adminstr	3163310008	Luz Rios
7	Cesar Alejandro Astacio	raedekalpedro815@gmail.com	Aux enf	31837144444	Astacio
8	Angelica M. Hoenu	angelicamo@hotmail.com	Docente	3164320712	Angelica M. Hoenu
9	Dorotea Garcia de Cuello	lobanobiosytrabajos@gmail.com	Bacteriologa	3155431758	Dorotea Garcia de Cuello
10	Gustavo Andres Parado S.	andresy_99@gmail.com	Proctologo	3166259682	Andres P.
11	Aura Isabel Uveña Galus	auraisabel40@hotmail.com	Aux. lab. clinico	3124588845	Aura Isabel Uveña G
12					
13					
14					
15					

TOTAL:

Actividad  
Ver a Co





IA:22/08/2024	LUGAR: UNIDAD INTERMEDIA SUR	RESPONSABLE:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
Esmeralda Gomez J	gomezemeraldita.031@gmail.com	Asistente Administrativo	311-2182644	Esmeralda Gomez J
Angela Maceo	mikyangelite8@gmail.com	Aux admn	3115352630	Angela maceo
Madeline Quintana	quintanamadeline.03@gmail.com	Aux. Adm.	3002762544	Madeline Quintana
Diana Cortes	dianax78@gmail.com	Aux Adm.	3227542809	Diana Cortes
Johnuel Gonzalez R	johnuelgonzalezr@gmail.com	Aux. Administr.	303673866	Johnuel Gonzalez R
Laura Velasco C	lauravc@hotmail.com	Aux Administrat.	3202762781	Laura Velasco C
Ronne Zapata G	ronnezapata@gmail.com	Aux Administrativo	31732516046	Ronne Zapata G
Alvaro Cabido P	alvarocabido@gmail.com	Aux admn	3208447148	Alvaro Cabido P
Carolina Pulido L	carolinapulido@hotmail.com	Aux adm.	3212110509	Carolina Pulido L
Yennifer Maldonado	yennifer.maldonado@gmail.com	Aux adm	3108996566	Yennifer Maldonado
Ulises F Trujillo	ulisesftrujillo@gmail.com	Aux adm	3185223695	Ulises F Trujillo
Cristina Acosta	acostacristina.03@gmail.com	Aux Adm	3155553462	Cristina Acosta
Theracy Naveja B	theracynaveja@gmail.com	Aux adm	3164501702	Theracy Naveja B
Marcela Basto M	marcelabasto@gmail.com	Aux Adm	3162808531	Marcela Basto M

<b>U.S.I.</b>	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GPC-GC- FT-001
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	
	SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD	FECHA: SEP 2022
	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA	

IA:22/08/2024	LUGAR: UNIDAD INTERMEDIA SUR	RESPONSABLE:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
Aurora M. Rozo D.	rozoaurora.usiese@gmail.com	Aux. Adm.	3108479601	Milena Rozo
Danny Irena Ramirez	ramirezdanny.usiese@gmail.com	Aux Adm	3228989786	Danny Irena Ramirez
Adriano R. Ramirez C	ramirezadriano.usiese@gmail.com	Aux Adm	3168051610	Adriano R. Ramirez C
Pablo Estiven Sanchez P	sanchezepablo.usiese@gmail.com	AUX Adm	3204383350	Pablo Estiven Sanchez P
Yina Carolina Sanchez P	yinacaser@gmail.com	Aux. Adm.	3102209170	Yina Sanchez P
Sonia Camila Henao C	henaozonica@gmail.com	Aux Adm	3224620076	Sonia Henao C
Honor Andros Gomez	ag941029@gmail.com	Aux Adm	3014032347	Honor Andros Gomez
Mileny Diaz Upte	milenydiazupte@gmail.com	AUX. Adm	3214933551	Mileny Diaz Upte
Aracely Cespedes	aracelycespedes@gmail.com	Aux	3214625179	Aracely Cespedes














	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 1 de 4

**ACTA No. 10**

**FECHA: NOVIEMBRE 29 DE 2024**

**LUGAR: U.I. H. SAN FRANCISCO**

COMITÉ:  CAPACITACIÓN:  REUNIÓN:  SOCIALIZACIÓN:

INDUCCIÓN:  ADHERENCIA A GUÍAS:  OTROS:

**TEMA: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

**OBJETIVO:**

Orden del día:


1. Firma de asistencia
2. Informe mensual de la Oficina de Atención al Usuario y planes de mejoramiento de consulta externa
3. Reporte de casos relacionados con ética
4. Propositiones y varios

**VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS:**

No quedaron compromisos pendientes por ejecutar

**DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:**

1. Se registra la asistencia de integrantes al Comité y se verifica asistencia
2. El informe de la Oficina de Atención al Usuario, por parte de Carolina Blanco, del Área de atención al usuario, nos entera para el mes de octubre, el recibo de 43 felicitaciones y 53 requerimientos para un total de 96 formatos, que se desagregaron de la siguiente forma: 26 quejas, 7 reclamos 8 peticiones y 12 sugerencias que porcentualmente equivalen al 49%, 13%, 15% y 23% del total de los servicios prestados para el periodo de octubre. Cabe resaltar que del total de la información captada por los usuarios, el 45% fueron felicitaciones.

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 2 de 4

Respecto al mes septiembre, se evidenció un aumento en general de los formatos del 75% con disminución del número de quejas y aumento de las peticiones, reclamos y felicitaciones. Respecto al global de los inconformismos, para el mes de octubre aumentaron en un 15% a expensas principalmente de los reclamos y peticiones. Las felicitaciones aumentaron un poco más del 100% y las sugerencias se mantuvieron en igual número.

En el mes de octubre las Unidades Intermedias de San Francisco y Picalaña, fueron las que más reportaron quejas con el 54% y 18% respectivamente, seguidas de la Unidad Intermedia Sur con el 8%. En menor proporción las Unidades Intermedias del Sur, Salado y Jordán VIII Etapa; y los Centros de Salud Francia y Ambala así como el Puesto de Salud Dantas con el 1% para cada uno.

En cuanto a los reclamos la Unidad Intermedia Picalaña con el 43% y el Centro de Salud La Francia con el 29% del total, presentaron el mayor número. En menor cantidad la Unidad Intermedia Jordán VIII etapa y Centro de Salud Gaviota.


De las sugerencias causadas en octubre, la cuarta parte un 25% correspondió al Centro de Salud Gaviota y en menor porcentaje la Unidad Intermedia Picalaña y los Puestos de Salud de Dantas y Coello, con el 16% y las Unidades Intermedias, Sur, Salado y Jordán VIII Etapa con 8% cada una.

Las Peticiones para el mes de octubre, se generaron principalmente en los Puestos de Salud, Coello Cocora con el 50% de las mismas y Tapias, San Bernardo y dantas con 12.5, así como el Centro de la Cima con igual porcentaje.

Con relación a las felicitaciones, la Unidad Intermedia del Sur, con el 21% fue la de mayor reconocimiento, seguida de la Unidad Intermedia Picalaña, con el 16% y en su orden descendente, los Puestos de Salud Coello con el 14%, Tapias 12%, Laureles 9%, Dantas 7% y Toche 7%, al igual que la Unidad Intermedia Jordán. Los Centros de Salud Gaviota Y Francia con el 5% y 2% respectivamente.

En referencia a las no conformidades por EPS, respecto a las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, el 54%, 47% 50% y 63% en su orden pertenecieron a Nueva EPS. Sanitas tuvo una participación del 8% de las quejas, 43% de los reclamos 1% de las sugerencias y 25% de las peticiones. De los usuarios que



	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 3 de 4

diligenciaron inconformidades, el 26% de las quejas, y el 42% de las sugerencias, no registraron EPS. En menor proporción se presentaron quejas por parte de Cajacopi, capital salud y Sura, así como una petición de salud total EPS.

Respecto a las felicitaciones, el 42% correspondió a usuarios de Nueva EPS, 16% de Sanitas, 14% para Salud Total, Famisanar 8% y Sura, Policía Nacional y SSM con 2% para cada uno. El 14% restante no registro EPS.

Los motivos de las inconformidades estuvieron en orden descendente, 20% citas; servicio médico y apoyo hospitalario 16% cada uno; urgencias, facturación y enfermería con 8% por servicio; enfermería, laboratorio clínico y salud mental con el 6% de manera respectiva y finalmente vacunación con el 4% del total y rayos X con el 2%.


El servicio más felicitado fue enfermería con el 46% del total, seguido de salud mental con el 20%, vigilancia con el 10%, apoyo hospitalario y urgencias con 7% por servicio, odontología y atención al usuario con el 5% cada uno.

Para destacar del mes de octubre el aumento notorio de las felicitaciones, un descenso de las quejas y aumento de los inconformismos relacionados con reclamos y peticiones.

Se hace referencia a los planes de mejoramiento ejecutados para tres (3) inconformidades en el servicio de consulta externa médica.

3. En el mes de octubre no se presentaron casos asociados con la Ética durante la prestación del servicio.
4. Propositiones y Varios

No hubo

	<b>UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.</b> <b>IBAGUE TOLIMA</b>	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	<b>GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y          DESARROLLO ESTRATEGICO</b>	
	<b>SUBPROCESO GESTION DE CALIDAD</b>	FECHA: SEP 2019
	<b>FORMATO ACTA</b>	Página 4 de 4

PROCESO/SERVICIO	FECHA	FECHA DEL PLAN	OBJETIVO	N°	HALLAZGO	QUÉ	QUIEN	CUANDO	TOTAL DE ACCIONES
						(ACTIVIDAD A REALIZAR)	(RESPONSABLE)	(FECHA DE TERMINACION)	
	5/11/2024	12/11/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1	RESTABLECER SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA Y MEDICINA LOS DÍAS VIERNES EN C.S. GAITAN	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE LA ACTUAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD EXTRAMURAL, POR INCONVENIENTES EN INSTALCIONES FÍSICAS CON LA CONSIGUENTE MODIFICACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN 2. GESTIÓN CON MIEMBROS DE J.A.C. PARA VIABILIZAR MANTENIMIENTO	coordinacion de medicina	CONTINUO	2
	7/11/2024	21/11/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	2	ASIGNACIÓN CONSULTA DE MEDICO GENERAL CERCAÑO A SITIO DE RESIDENCIA	1. ASIGNACIÓN DE CITA MEDICA POR CONSULTA GENERAL EN UI SALADO PROXIMI A DOMICILIO, INFORMANDO A EMAIL Y DIRECCION DE RESIDENCIA	coordinacion de medicina	CONTINUO	1
	13/11/2024	21/11/2024	MEJORAMIENTO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	3	RETIRO DE SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA Y MEDICINA LOS DÍAS VIERNES EN C.S. GAITAN	1. OFICIO INFORMATIVO SOBRE LA ACTUAL PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LA MODALIDAD EXTRAMURAL, POR INCONVENIENTES EN INSTALCIONES FÍSICAS CON LA CONSIGUENTE MODIFICACIÓN DE HORARIOS DE ATENCIÓN 2. GESTIÓN CON MIEMBROS DE J.A.C. PARA VIABILIZAR MANTENIMIENTO	coordinacion de medicina	CONTINUO	2





	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE	OLIMA	CODIGO:
GESTI	DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO	O ESTRATEGICO	GPC-GC- FT-
	SUBPROCESO GESTION DE LA CALIDAD		FECHA: SEP
	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA		2019

FECHA: *Noviembre 29/24* LUGAR: *H.S.P.* RESPONSABLE: *JUAN CARLOS ZAMBRANO V.*

N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	<i>Martha Gomez Aragon</i>	<i>martagomezaragon@gmail.com</i>	<i>Rep. etica planza de usuarios</i>	<i>3001672335</i>	<i>[Signature]</i>
2	<i>Wendy Linares Cortes</i>	<i>atencadiente@usiese.gov.co</i>	<i>atencadiente</i>	<i>3124079024</i>	<i>[Signature]</i>
3	<i>Juan Carlos Zambrano V.</i>	<i>coordinacionmedic@usiese.gov.co</i>	<i>Prof. Especializado</i>	<i>3105541309</i>	<i>[Signature]</i>
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
TOTAL:					