

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 5

ACTA N°																	
FECHA: 28 de marzo 2025			LUGAR: Auditorio U.I San francisco														
COMITÉ: ☐	CAPACITACIÓN: ☐	REUNIÓN: ☒	SOCIALIZACIÓN: ☐														
INDUCCIÓN: ☐		ADHERENCIA A GUÍAS: ☐	OTROS: ☐														
ORDEN DEL DÍA: Mesa de trabajo PQRS pendientes mes de febrero 2025.																	
OBJETIVO: Analizar la PQRS y revisar líderes pendientes por respuesta.																	
VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS PREVIOS: Sin compromisos																	
Siendo la 7:00 am en el auditoria de la unidad intermedia San Francisco se reúnen en el auditorio los líderes de procesos, subgerencia asistencial de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE, se realiza mesa de trabajo con líderes para presentación líderes pendientes por respuesta. Durante el mes de FEBRERO de 2025 fueron radicados en total 52 requerimientos en la Unidad de salud de Ibagué E.S.E en la zona urbana y rural.																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>UNIDAD, CENTRO , PUESTO DE SALUD</th> <th>QUEJA</th> <th>RECLAMO</th> <th>FELICITACION</th> <th>SUGERENCIA</th> <th>PETICION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>24</td> <td>6</td> <td>38</td> <td>3</td> <td>19</td> </tr> </tbody> </table>						UNIDAD, CENTRO , PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION	TOTAL	24	6	38	3	19
UNIDAD, CENTRO , PUESTO DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION												
TOTAL	24	6	38	3	19												



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:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 1 de 5

CENTRO DE SALUD O UNIDAD INTERMEDIA	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
UNIDAD INTEREMEDIA SUR	4	0	8	0	0
UNIDAD INTEREMEDIA SALADO	2	0	0	0	2
UNIDAD INTEREMEDIA JORDAN	1	0	0	0	1
UNIDAD INTEREMEDIA SAN FRANCISCO	6	1	26	2	7
UNIDAD INTEREMEDIA PICALEÑA	5	0	4	0	0
CENTRO DE SALUD 20 DE JULIO	2	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD CIUDAD IBAGUE	0	0	0	0	6
CENTRO DE SALUD GAITAN	0	1	0	0	0
CENTRO DE SALUD JARDIN	1	0	0	0	1
CENTRO DE SALUD FRANCIA	2	1	0	0	0
CENTRO DE SALUD GAVIOTA	0	1	0	0	1
CENTRO DE SALUD AMABLA	0	1	0	0	0
PUESTO SALUD LAURELES	1	0	0	0	0
PUESTO SALUD COELLO	0	0	0	1	0
TOTAL	24	6	38	3	19

Nuestros servicios al Alcance de todos.

EPS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
FAMISANAR	0	0	2	0	0
PIJAOSALUD	0	0	1	0	0
NO REGISTRA	4	0	4	0	1
NUEVA EPS	7	6	16	2	10
SALUDTOTAL	0	0	10	1	0
SANITAS	13	0	4	0	8
SSM	0	0	1	0	0
TOTAL	24	6	38	3	19

La EPS con más inconformismos para este mes es SANITAS con 21 ~~fundos~~ de inconformismo de los diferentes servicios.



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:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 1 de 5

1.4 MOTIVOS DE INCONFROMISMOS

De acuerdo con los motivos de PQRS durante el mes de diciembre se presentaron motivos de la siguiente manera:

MOTIVOS	QUEJA	RECLAMO	FELICITACION	SUGERENCIA	PETICION
CALIDAD EN LA ATENCION ASIGNACION DE CITAS	8	4	0	0	11
CALIDAD EN LA ATENCION ENFERMERIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION AL USUARIO	0	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FACTURACION	3	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION LABORATORIO	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION MEDICO	3	2	0	1	5
CALIDAD EN LA ATENCION ODONTOLOGIA	2	0	0	0	1
CALIDAD EN LA ATENCION SALA DE PARTOS	0	0	26	1	0
CALIDAD EN LA ATENCION SALUD MENTAL	0	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION ADMINISTRATIVOS	0	0	0	0	2
CALIDAD EN LA ATENCION URGENCIAS	4	0	4	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION FARMACIA	1	0	0	0	0
CALIDAD EN LA ATENCION VACUANACION	1	0	0	0	0
TOTAL	24	6	38	2	19

Mes	OPORTUNA	< 15 DIAS	> 15 DIAS	EN TRAMITE	FELICITACIONES
FEBRERO	44	0	0	8	48



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 5

De la información anterior se da a conocer los líderes pendientes por respuesta de PQRS que en este momento por tiempo no se han vencido aun, pero se debe dar respuesta lo más pronto posible para que no pase de los tiempos determinados. En el momento siguen las 8 PQRS pendiente con el compromiso que los líderes respondan el día de hoy.

Se realiza presentación del plan de acción de la política de participación social en salud y se solicita a planeación control interno y calidad la ayuda para el desarrollo de las 23 actividades.



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA		CODIGO: GPC-GC-FT-002
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO		FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	FORMATO ACTA		VERSION 02 Página 1 de 5

CODIGO DEL TERRITORIO DE REFERENCIA DE APLICACION DEL PLAN DE ACCION	CODIGO DE LA LINEA DE ACCION POR EJE ESTRATEGICO	CONSECUTIVO DE LA META DE LA LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESION NUMERICA DE LA ACTIVIDAD
Divipola del municipio o distrito donde se aplica este plan de acción. En todas las variables comunes (resultados en amarillo) la información diligenciada en la programación se traslada automáticamente al archivo de seguimiento.	Elegir de la lista desplegable la línea de acción a programar	MOX, donde XX es el consecutivo de la meta dentro de la línea de acción. Ejemplo: M01	Texto que describe la meta a la cual se comprometen, dejando espacios en blanco entre palabras, no dejar espacio en blanco al final del texto. No utilizar coma (,) ni punto y coma(;). Mínimo 20 caracteres, máximo 300 caracteres. El color naranja desaparece cuando se diligencia el campo de forma correcta: sin utilizar ni aplica y con más de 20 caracteres	Act. Donde xx es el consecutivo de la actividad dentro de la meta. Ejemplo: A01	Texto que describe la actividad que se va a desarrollar, dejando espacios en blanco entre palabras, no dejar espacio en blanco al final del texto. No utilizar coma (,) ni punto y coma(;). Mínimo 20 caracteres, máximo 300 caracteres. El color naranja desaparece cuando se diligencia el campo de forma correcta: sin utilizar ni aplica y con más de 20 caracteres	Número de veces que se va a ejecutar la actividad. El color naranja desaparece cuando el valor es mayor a cero (0)
73001	E1La	M01	Asignar personal encargado de la oficina de Atención al usuario de la Unidad de salud de Ibagué para que desarrolle el plan de acción de la política de participación social en salud	A01	El equipo del planeación, calidad, y SIAU de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE, será el encargado de liderar el plan de acción de la política de participación en salud, por lo cual se desarrollará reunión donde se asignaran responsabilidades dejando	1
73001	E1Lb	M02	Socializar el plan de acción de la política de participación social a los responsables de su ejecución y todos los funcionarios de la Unidad de Salud de Ibagué a USI ESE.	A01	Realizar socialización del plan de acción a todo el personal de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE.	1
73001	E1Le	M03	Gestionar capacitaciones para el personal de la salud y alianza de usuarios sobre la política de participación social y control social en salud.	A01	Solicitar a las instituciones que ofrezcan formación a la comunidad. Programar reunión con la alianza de usuarios para coordinar la capacitación. Iniciar proceso de capacitación.	1
73001	E1Lh	M04	Informar y sensibilizar al personal sobre los derecho con enfoque diferencial.	A01	Realizar cursos virtuales en los temas de: Política de participación social y enfoque diferencial y poblaciones vulnerables junto con el equipo Psicosocial y trabajadora social de apoyo.	1
73001	E2La	M05	Realizar durante el año capacitaciones a usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios y socializar la adopción de la PPSS y sus directrices	A01	Capacitar a Usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios: 1. Salud Mental. 2. Cursos de vida	4

PARA CONSTANCIA

ANEXOS
 - Registro de asistencia

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO

**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-002FECHA:
DICIEMBRE 2021

VERSION 02

Página 1 de 5

**UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA**
GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO
SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDADCODIGO:
GPC-GC-FT-001

VERSION 002

FECHA:	LUGAR:	RESPONSABLE:			
28-03-2025	Auditorio SF	Guillermo Vargas Caldas			
N	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	CLAUDIA C. DRAVE H.	draveclaudia84@gmail.com	Medico encargado	3208037983	
2	Roberto Tula (Perez)	lrobuto80@usi.ee.gov.co	Gerente de Negocio	3155434358	
3	Martina Lucia Delgado T.	delgadomarsa@yahoo.com	Asesoría G.F.	3012002693	
4	JOSÉ F. TRIANA G.	pyphof@usi.ee.gov.co	Enfermero	3115531392	
5	Sergio E. GARCIA	epidemiologo2@usi.ee.gov.co	EPIDEMIOLOGO	3005558304	
6	Andrea Nieto Ortiz	farmacia@usi.ee.gov.co	Farmacia	3107232626	
7	SOFIA LANA VICENTIA BOJAR	comitexegomiosdelapacienta@gmail.com	UG-PAE/UG	3013043838	
8	Carolina Moreno	atencindiente@usi.ee.gov.co	atención al usuario	3124090241	
9	Allison Borden Horta	allisonhorta2@gmail.com	Psicóloga	3154839621	
10	Dora Milena Cardozo F.	vacunacioncondemuriet@gmail.com	Enfermera	3042091937	
11	Dr. Alejandro Rops L.	lorobado@usi.ee.gov.co	Enfermera	3175016035	
12	Maria Alejandra Rops	Saladepontes10@gmail.com	Enfermera	3164990500	
13	Ingrid Puchana Jorj	ingrid.puchana@hotmail.es	Prof. Calidad	3176367758	
14	Ben Arceos Zamora	coordinacionmedica@usi.ee.gov.co	Prof. Especialista	3125541209	
15	Johna Bonilla R	consultaexterna@usi.ee.gov.co	Gerente	3133542252	
TOTAL					

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 5

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.	CODIGO: GPC-GC-FT-002
	IBAGUE TOLIMA	
	GESTION DE PLANEACION DE LA CALIDAD Y DESARROLLO ESTRATEGICO	FECHA: DICIEMBRE 2021
	SUBPROCESO SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	FORMATO ACTA	VERSION 02
		Página 1 de 5