

 UIMIOSALUD^{AS} Mejoramos su Calidad de Vida	ACTA DE REUNIONES Y COMITÉS				Código: GCA-FR-027-1
					Vigente desde: 16/07/2025
					Página 1 de 5

Tipo De Reunión:	SOCIALIZACION MECANISMOS DE CONTROL QUE SE MANEJAN EN LA INSTITUCION COMO LA ENCUESTA DE SATISFACCION.					
Agencia:	Sincelejo			Consecutivo	E5LD	
Fecha:	28 NOVIEMBRE DE 2025	Hora:	Inicio	08:00am	Final	9:00am
Lugar de Reunión:	Sala de Espera					
Líder de la Reunión:	Mara Estrada y Mayerlys Rivera Trabajadoras sociales					
Asunto (S):	Socializar la población en general los mecanismos de control que se manejan en la institución como son la encuesta de satisfacción/ buzón de sugerencias y página web.					

AGENDA		
No.	Tema	Cargo Responsable
1	Verificación del quórum	Trabajo social
2	Recursos utilizados	Trabajo social
3	Población	

No.	4.TEMAS DE SOCIALIZACIÓN	Eficaz	
		Si	No
4.1		X	
4.2			

DESARROLLO DE LOS TEMAS

1. VERIFICACION DE QUORUM:

Siendo la 08:00 am del 28 de Noviembre de 2025, se reúne los abajo relacionados; con el fin de dar a conocer y levantar acta de la actividad desarrollada en el marco de la política de participación social en salud.

El tema desarrollado fue: SOCIALIZACION MECANISMOS DE CONTROL QUE SE MANEJAN EN LA INSTITUCION COMO LA ENCUESTA DE SATISFACCION / BUZON DE SUGERENCIAS Y PAGINA WEB INSTITUCIONAL.

- Mara Estrada Quiroz (Trabajadora Social)
- Mayerlyn Rivera (Trabajadora Social)

2. PLANTEAMIENTO DE LA SIATUACION Y JUSTIFICACION

Las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias son cruciales en las IPS porque permiten evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del paciente, identificar fortalezas y debilidades (acceso, trato, instalaciones), mejorar procesos administrativos y humanos, y fomentar la lealtad del

	ACTA DE REUNIONES Y COMITÉS	Código: GCA-FR-027-1
		Vigente desde: 16/07/2025
		Página 2 de 5

usuario, impactando directamente en la reputación y la toma de decisiones estratégicas para una atención más humana y eficiente.

Importancia para las IPS (Instituciones Prestadoras de Salud)

1. Evaluación de la Calidad: Son una herramienta para medir la percepción de los pacientes sobre la atención recibida (trato del personal, oportunidad, instalaciones, procesos).
2. Identificación de Oportunidades: Revelan áreas específicas que necesitan mejora (ej. tiempos de espera, comunicación) y reconocen prácticas exitosas para replicarlas.
3. Mejora Continua: La información recolectada es clave para ajustar protocolos, capacitar personal y optimizar recursos, formando parte de procesos como el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).
4. Toma de Decisiones: Proporcionan datos para planificar inversiones, diseñar estrategias de marketing y mejorar la gestión del presupuesto.
5. Fidelización y Diferenciación: Demuestran al paciente que su opinión es valorada, generando confianza y una experiencia positiva que lo fideliza y diferencia a la IPS de la competencia.
6. Cumplimiento Normativo: Son un indicador de alta importancia para el Ministerio de Salud, ayudando a cumplir con estándares de calidad y permitiendo la libre elección del prestador por parte de los usuarios.
7. Gestión de la Reputación: Ayudan a resolver problemas antes de que se conviertan en malas reseñas públicas y a construir una imagen positiva en línea.

Contribución de los Buzones de Sugerencias

- Acceso Directo y Espontáneo: Permiten a los usuarios expresar sus necesidades y quejas de manera directa y confidencial, a menudo sobre temas no cubiertos por encuestas estructuradas.
- Manifestaciones Informales: Son una fuente rica de comentarios sobre el día a día, que complementan los datos de las encuestas y el sistema de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

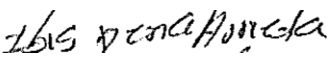
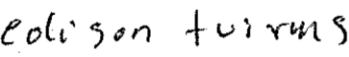
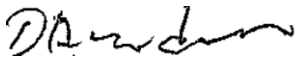
En resumen, ambas herramientas son esenciales para que las IPS sean más eficientes, humanas y centradas en el paciente, convirtiendo la retroalimentación en acciones concretas para el bienestar de la comunidad

3. COMPROMISOS

Fecha Próxima Reunión:			
Compromisos / Decisiones Relevantes / Sugerencias/ Conclusiones			
No.	Tarea	Responsable	Fecha
1			
2			
3			

 QUIMIOSALUD^{SAS} Mejoramos su Calidad de Vida	ACTA DE REUNIONES Y COMITÉS	Código: GCA-FR-027-1
		Vigente desde: 16/07/2025
		Página 3 de 5

Se dio por terminada la reunión siendo las, 09:00am., para mayor constancia se firma por los participantes que en ella intervinieron.

Asistentes			
Nombre	Cargo	Institución	Firma
Mayerli Rivera Jaraba	Trabajadora Social	Quimiosalud SAS Montería	
Mara Estrada Quiroz	Trabajadora Social	Quimiosalud SAS Montería	
Wendy Rios	Coordinadora Medica	Quimiosalud SAS. Sincelejo	
José Puente Alviz	Administrador	Quimiosalud SAS. Sincelejo	
Ibis del Carmen Peña Arrieta	Representante Alianza de Usuarios	Quimiosalud SAS. Sincelejo	
Edison Jacinto Tuiran Sierra	Representante Alianza de Usuarios	Quimiosalud SAS. Sincelejo	
David Jose Carvajal Rivero	Representante Alianza de Usuarios	Quimiosalud SAS. Sincelejo	

ANEXOS



