

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CODIGO: INS-PD-001
			VERSIÓN: 01
	PROCESO	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y DEL DESARROLLO	PÁG. 1 DE 2
	FORMATO ÚNICO DE CARGUE DE INFORMACIÓN-EJECUTOR TOLIMA.		VIGENTE DESDE: 28/06/2022

FORMATO ÚNICO DE CARGUE

CÓDIGO DE META	NOMBRE DE LA META	INDICADOR DE PRODUCTO	TIPO DE INDICADOR
EP1MP40	Realizar acciones de promoción, asistencia técnica y seguimiento a la implementación de las instancias de participación ciudadana y comunitaria en los municipios del Departamento	Municipios fortalecidos en las instancias de participación ciudadana y comunitaria	Mantenimiento

META PROGRAMADA VIGENCIA	META CUATRIENIO	AVANCE A LA FECHA*
47	47	35

* De acuerdo a la unidad de medida del indicador de la meta.

Nota: En relación a lo establecido en el sistema de evaluación y seguimiento Ejecutor.

Dependencia responsable: SECRETARÍA DE SALUD

Fecha del reporte: 8/1/2023

Periodo de reporte: 1/1/2023 - 7/31/2023

Tipo de soporte: (marca con una X el tipo de evidencia)

TIPO DE SOPORTE	
FOTOGRAFICO	
VIDEO	
CONTRATO / CONVENIO	
ACTA	X
OFICIO	
OTRO ¿CUAL? INFORME	x

Beneficiados: (marca con una X el tipo de beneficiados y especifique cuantos son / solo si aplica)

BENEFICIADOS	¿CUÁNTOS?
PERSONAS	99
FAMILIAS	
MUNICIPIOS	35
INSTITUCIONES EDUCATIVAS	
HOSPITALES	8
ASOCIACIONES	8
PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD	1
OTRO, CUAL?	

Enfoque territorial y diferencial: (marca con una X el tipo de beneficiados bajo el enfoque diferencial)

ENFOQUE DIFERENCIAL Y TERRITORIAL	CATEGORÍA	CUANTOS
TERRITORIAL	URBANO	66
	RURAL	
ÉTNICO	ENFOQUE ÉTNICO - INDIGENAS	
	ENFOQUE ÉTNICO - AFRO	
	ENFOQUE ÉTNICO - ROM	
GÉNERO	MUJERES	75
	HOMBRES	24
DIVERSIDAD	LGTBIQ+	
CICLO VITAL	PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)	
	INFANCIA (6-11)	
	ADOLESCENCIA (12-17)	
	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	
	JÓVENES (14-28 AÑOS)	
	ADULTO (29 A 59 AÑOS)	80
	ADULTO MAYOR (MAYOR DE 60 AÑOS)	19
OTRAS SITUACIONES DIFERENCIALES	PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
	VICTIMAS DEL CONFLICTO	
	JEFATURA DE HOGAR	
	EXTREMA POBREZA	
	POBLACION MIGRANTE	
	HABITANTE DE CALLE	
	POBLACION REINCORPORADA	

Nota: Se debe aclarar que la suma del total de beneficiarios no equivale al total de la población con enfoque diferencial, ya que un beneficiado puede pertenecer a más de un enfoque diferencial.

1. AVANCE FINANCIERO

• **EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL DEPARTAMENTO** (de acuerdo a lo establecido en el plan de acción y proyectos de inversión, lo correspondiente al valor absoluto y acumulado; Si la meta comparte actividades con otra meta, es necesario agregar una nota que lo clarifique)

CÓDIGO DE META	PRESUPUESTO DE INVERSIÓN **	RECURSOS EJECUTADOS CON RP**	RECURSOS EJECUTADOS CON OP**
EP1MP40	\$ 200,000,000.00	\$ 184,000,000.00	\$ -

- **: solo si aplica.
- RP*: registro presupuestal.
- OP*: orden de pago.

• **RECURSOS DE GESTIÓN **:**

ENTIDAD COOPERANTE Y/O EJECUTORA	TIPO DE APORTE	VALOR ESTIMADO

- **: solo si aplica.
- Tipo de Aporte*: determinar si son bienes o servicios en especie o/u aportes financieros.

2. REPORTE DE ACTIVIDADES:

Describe y desglose las actividades adelantadas, para el cumplimiento de los bienes y servicios establecidos en la meta, enumérelas y en dicha descripción deberá poder verificarse: las principales actividades realizadas, los bienes y servicios generados y que contribuyen al cumplimiento de la meta.

No.	ACTIVIDAD
1	SE ESTA REALIZANDO ASISTENCIA TECNICA A LOS 35 MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
###	

3. LOCALIZACIÓN (inversión focalizada)

MUNICIPIO	BIEN Y SERVICIO	VALOR* RP**

- **: solo si aplica.
- RP*: registro presupuestal

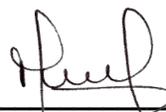
4. Evidencias

Anexar los respectivos soportes que permiten verificar las acciones realizadas por lo tanto debe ser conducentes, pertinentes, claras y útiles como actas de entrega, fotos (formato JPG o PNG), actas parciales (formato PDF), certificaciones entre otros soportes a la gestión, que no superen las 10 páginas, incluyendo evidencias.

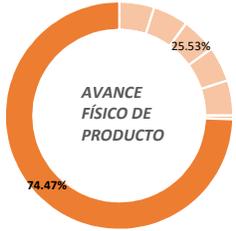
Nombre, cargo y firma del secretario o director de cada dependencia.



AGUSTIN NUÑEZ ROSALES
DIRECTOR DE SALUD PUBLICA



HILDA MARIANA DIAZ USECHE
Profesional Universitario

		REPORTE EJECUTOR			
		SECRETARÍA DE SALUD			
		REPORTE DE INFORMACIÓN DE SEGUIMIENTO AL PDD Y A LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN			
CÓDIGO PROYECTO:		2021004730110	SECTOR:		Salud y Protección Social
PROGRAMA PRESUPUESTAL:		Salud pública			
PROYECTO:		Fortalecimiento de la autoridad sanitaria desde la inspeccion, vigilancia y control del Tolima			
OBJETIVO:					
CÓDIGO PRODUCTO	PRODUCTO MGA		PRODUCTO PROGRAMADO	PRODUCTO EJECUTADO	
EP1MP40	Realizar acciones de promoción, asistencia técnica y seguimiento a la implementación de las instancias de participación ciudadana y comunitaria en los municipios del Departamento		47	35	
TIPO DE INDICADOR	INDICADOR DE META		META DEL CUATRIENIO	AVANCE DEL CUATRIENIO	
Mantenimiento	Municipios fortalecidos en las instancias de participación ciudadana y comunitaria		47	93.61%	
DATOS DE REPORTE					
RESPONSABLE DE PROYECTO		HILDA MARIANA DIAZ USECHE		RESPONSABLE DE META	
RESPONSABLE DE CARGUE DE PROYECTO		MIGUEL ERNESTO MUÑOZ		HILDA MARIANA DIAZ USECHE	
				RESPONSABLE DE REPORTE	
				SINDY MARCELA BARRERA CAÑIZALES	
PERIODO DE CARGUE		1-ene.-2023	31-jul.-2023	FECHA DE CARGUE	
				1-ago.-2023	
ACTIVIDADES		PROGRAMADO	EJECUTADO	AVANCE	
1	Realizar asistencia tecnica sobre las instancias de participacion comunitaria en salud y la Política de Participacion Social en Palud (PPSS) en cumplimiento al decreto 1757 de 1994 y la resolucion 2063 de 2017, a las entidades municipales territoriales, IPS públicas y EPS que operan en los 47 municipios del Departamento	47	35	74.47%	
2	Realizar acciones de informacion, educación y comunicación orientadas a empoderar a la comunidad tolimensense en la participación ciudadana activa sobre la politica de participacion social en salud PPSS.	47	0	0.00%	
				#DIV/0!	
AVANCE DE LAS ACTIVIDADES		AVANCE FÍSICO DE PRODUCTO			
comunitaria en salud y la Política de Participacion Social en Palud (PPSS) en cumplimiento al decreto 1757 de 1994 y la resolucion 2063 de 2017, a las entidades municipales territoriales, IPS públicas y EPS que operan en los 47 municipios del Departamento		Atraso	25.53%		
Realizar acciones de informacion, educación y comunicación orientadas a empoderar a la comunidad tolimensense en la participación ciudadana activa sobre la politica de participacion social en salud PPSS.		Avance Físico	74.47%		
		AVANCE FINANCIERO DE PRODUCTO			

		Presupuesto Definitivo	Presupuesto Ejecutado (RP)	Presupuesto Ejecutor (OP)		
		\$ 200,000,000	\$ 184,000,000	\$ -		
		Proporción de Ejecución	92.00%	Proporción de Ejecución		
FUENTES DE FINANCIACIÓN		PROPIOS		TRANSFERENCIAS		
Propios	LIBRE DESTINACIÓN	DESTINACIÓN ESPECÍFICA	SGP PROPÓSITO GENERAL	SGP SALUD, EDUCACIÓN Y SANEAMIENTO	SGP OTROS	
Transferencias			200,000,000			
Regalías	REGALÍAS					
Otros	ASIGNACIONES DIRECTAS	INVERSIÓN REGIONAL	CIENCIA Y TECNOLOGÍA	ASIGNACIÓN PARA LA PAZ	ÁREAS AMBIENTALES	
OTROS						
GESTIÓN	OBRAS POR IMPUESTOS	BIENES Y SERVICIOS	CRÉDITOS	FUNCIONAMIENTO	COOPERACIÓN INTERNACIONAL	
* Revisar Ficha FUC						
EJECUCIÓN CONTRACTUAL						
No.	OBJETO	PRESTAR POR SUS PROPIOS MEDIOS Y CON PLENA AUTONOMIA LOS SERVICIOS PROFESIONALES DE UNA PSICOLOGA PARA APOYAR FORTALECER LAS INSTANCIAS DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD EN DEARROLLO DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO DE LA UATORIDAD SANITARIA DESDE LA INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL EN EL TOLIMA				
1339						
CONTRATISTA	VERONICA GALLEGO			VALOR	\$ 32,000,000.00	
LINK DE ACCESO	https://www.secop.gov.co/CO1ContractsManagement/Tendering/ProcurementContractEdit/View?docUniqueIdentifier=CO1.PCCNTR.4652041&prevCtxUri=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1ContractsManagement%2fTendering%2fProcurementContractManagement%2findex&prevCtxLbL=Contratos-				AVANCE FÍSICO	25%
MSPS-0554-2023						
CDP	1778	RP	4438	AVANCE FINANCIERO	\$ 25.00	
FOCALIZACIÓN REGIONAL						
MUNICIPIO	BIEN Y SERVICIO			VALOR		
EVIDENCIAS						
Inspecciones.						
Fecha	Medio	Asunto	Participantes	Soporte		
JUNIO 15 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRCULAR UNICA NO. 049 DE 2008 Y EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO Y ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LA EPS SANIDAD MILITAR.	4	ACTAS INFORMES		
JUNIO 28 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA SECRETARIA DE SALUD DEL MUNICIPIO DE DOLORES TOLIMA.	2	ACTAS INFORMES		
JUNIO 28 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL SAN RAFEL DE DOLORES.	2	ACTAS INFORMES		
JUNIO 29 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA DIRECCION DE SALUD DE NATAGAIMA.	2	ACTAS INFORMES		

JULIO 05 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL SAN ANTONIO DE NATAGAIMA.	2	ACTAS INFORMES
JULIO 05 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA SECRETARIA DE DESARROLO SOCIAL DE RIOBLANCO.	2	ACTAS INFORMES
JULIO 06 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL MARIA INMACULADA DE RIOBLANCO.	2	ACTAS INFORMES
JULIO 06 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL FEDERICO ARBELAEZ DE CUNDAY.	2	ACTAS INFORMES
JULIO 06 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA SECRETARIA DE SALUD DE CARMEN DE APICALA.	2	ACTAS INFORMES
JULIO10 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DEL CARMEN DE APICALA.	3	ACTAS INFORMES
JULIO10 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA SECRETARIA DE SALUD DEL GUAMO.	2	ACTAS INFORMES
JULIO12 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL SAN ANTONIO DEL GUAMO.	4	ACTAS INFORMES
JULIO13 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 DE 2017, ASOCIACION DE USUARIOS , COMITE DE ETICA HOSPITALARIA, OFICINA DE ATENCION AL USUARIO, CON EL HOSPITAL SAN CARLOS DE SALDAÑA.	2	ACTAS INFORMES

JULIO 13 DE 2023	PRESENCIAL	DECRETO 1757 DE 1994 INCORPORADO EN EL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD COPACO, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC, CIRUCLAR UNICA NO. 049 DE 2008, RESOLUCION NO. 2063 E 2017., CON LA SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL DE ATACO.	2	ACTAS INFORMES
MAYO 9 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE ALPUJARRA APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 10 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE ALVARADO APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 11 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE CARMEN DE APICALA APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 12 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE CHAPARRAL APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 16 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE FALAN APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 17 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE MARIQUITA APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 18 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE IBAGUE APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 19 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE MELGAR APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES

MAYO 22 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE MURILLO APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 23 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE PALOCABDO APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 24 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE PLANADAS APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 25 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE PRADO APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 26 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE PURIFICACION APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES
MAYO 29 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE ROVIRA APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIALDE SEFURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES

MAYO 30 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE SANTA ISABEL APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES		
MAYO 31 DE 2023	PRESENCIAL	MUNICIPIO DE VALLE DE SAN JUAN APOYAR LAS ASISTENCIAS TECNICAS, INSPECCION Y VIGILANCIA Y ACOMPAÑAMIENTO EN LAS ENTIDADES MUNICIPALES PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 780 DE 2016 (COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA, CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, VEEDURIAS EN SALUD, SAC, SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD), Y LA CIRCULAR UNICA NUMERO 49 DE 2008 DE SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD EN CONCORDANCIA DE LA RESOLUCION 3218 DE 2018 CAPITULO 3 NUMERAL 3.1.3 PARTICIPACION SOCIAL Y PARTICIPAR ACOMPAÑAR EN LAS CONVOCATORIAS DE LOS MUNICIPIOS QUE LO REQUIERAN	2	ACTAS INFORMES		
			2			
Ibagué	Anzoátegui	Carmen de Apicalá	Coyaima	Falan	Herveo	Libano
Alpujarra	Armero	Casabianca	Cunday	Flandes	Honda	Mariquita
Alvarado	Ataco	Chaparral	Dolores	Fresno	Icononzo	Meigar
Ambalema	Cajamarca	Coello	Espinal	Guamo	Lérida	Murillo
Natagaima	Planadas	Roncesvalles	San Luis	Venadillo		
Ortega	Prado	Rovira	Santa Isabel	Villahermosa		
Palocabildo	Purificación	Saldaña	Suárez	Villarrica		
Piedras	Rioblanco	San Antonio	Valle de S. Juan	Tolima		

BENEFICIARIOS

Tipo de Beneficiario	Cant
PERSONAS	99
FAMILIAS	
MUNICIPIOS	35
INSTITUCIONES EDUCAT	0
ASOCIACIONES	8
HOSPITALES	20
PRESTADORES SALUD	

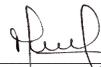
ENFOQUE TERRITORIAL Y DIFERENCIAL

MUJERES	JÓVENES	ENFOQUE ÉTNICO	VÍCTIMAS
75			
HOMBRES	DISCAPACIDAD	REINCORPORADOS	LGTBI
24			
ADULTO MAYOR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCET	HAB CALLE	POB MIGRANTE
19			
URBANO	RURAL	ROM	NARP
66			
PRIMERA INFANCIA (0 - 5 AÑOS)	INFANCIA (6 - 11 AÑOS)	ADOLESCENCIA (12 - 17 AÑOS)	ADULTOS (29 - 59 AÑOS)
			80
JEFATURA DE HOGAR	EXTREMA POBREZA		

RESPONSABLES



AGUSTIN NUÑEZ ROSALES
Director de Salud Pública



HILDA MARIANA DIAZ USECHE
Profesional Universitario

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 6
	ACTA ASISTENCIA TECNICA		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	CONMEMORACION DEL DIA MUNDIAL DE LA HIPERTENSION 2023 Bajo el lema " Mide correctamente la presión arterial, ¡PARA...! Y tómala con calma "		
FECHA:	17 DE MAYO DEL 2023	HORA:	7:30 AM
LUGAR:	GOBERNACION DE TOLIMA		
REDACTADA POR:	LINA MARIA LOPERA TRUJILLO-PROFESIONAL DE APOYO DE LA DIMENSION VIDA SALUDABLE Y CONDICIONES NO TRANSMISIBLES.		

OREDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de Bienvenida 2. Socialización de la celebración del día mundial de la hipertensión 2023 en los 10 pisos de la gobernación del Tolima, educando a los trabajadores de cada piso sobre los factores protectores para disminuir el riesgo de sufrir una enfermedad crónica no transmisible como lo es la hipertensión y se realiza tamizaje de riesgo cardiometabolico. 3. Rifa de material educativo entre los participantes.
DESARROLLO DE LA REUNION:
<p>Siendo las 7:30 am del 17 de mayo del 2023 nos reunimos en la gobernación del Tolima los profesionales y la coordinadora de la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles para realizar la conmemoración del día mundial de la hipertensión Bajo el lema "Mide correctamente la presión arterial, ¡PARA...! Y tómala con calma" por medio de una actividad que vincula a todos los trabajadores de la gobernación del Tolima.</p> <p>Se realiza la actividad desde el piso 11 hasta el 2 piso, se realizó piso a piso iniciando con da un saludo a los participantes por parte de los profesionales de la dimensión vida saludable y condiciones no transmisible DUBAN LOZANO, ANGELICA PAVA, LINA LOPERA y BETRIZ CASABIANCA, se les indica a los participantes que el 17 de mayo del 2023 se conmemora el dia mundial de la hipertensión Bajo el lema "Mide correctamente la presión arterial, ¡PARA..! Y tómala con calma" y por tal motivo estamos realizando educación en factores protectores para la salud y tamizaje cardiometabolico.</p> <p>Se les indico los participantes de cada piso (2-11) que, con este lema, se destaca la importancia de realizar un diagnóstico preciso para proporcionar el inicio del tratamiento oportuno de la hipertensión arterial o intensificar su tratamiento cuando este indicado, evitando al máximo posible la aparición de desenlaces graves e incluso fatales y mejorando la expectativa de vida de las personas que</p>

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 6
	ACTA ASISTENCIA TECNICA		Vigente desde: 13/12/2011

padecen esta enfermedad.

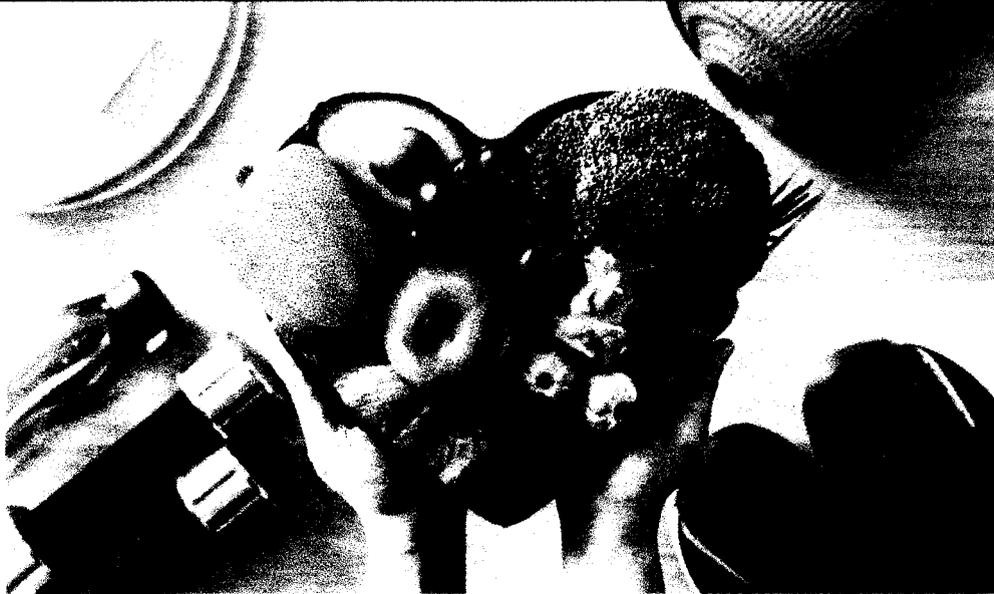


Se les indica que el riesgo de sufrir de hipertensión aumenta por una alimentación poco saludable, la cual se caracteriza por un bajo consumo de frutas y verduras y un consumo elevado de sal, azúcares y grasas. Una alimentación poco saludable contribuye a la obesidad y el sobrepeso, los cuales a su vez son factores de riesgo para las ECV. En tal sentido, los hábitos alimenticios no saludables también pueden dar lugar a otro tipo de enfermedades entre las que se encuentran el cáncer, la diabetes y otras.

Se prosigue la actividad contándoles que se debe Reducir el consumo de sal en los alimentos, se debe disminuir el consumo de embutidos, salsas, sopas de sobre, snacks, entre otros, Una alimentación saludable es importante para el manejo y control de la hipertensión arterial y no solo para esta si no como para la diabetes y la obesidad, además de ayudar a prevenir el infarto agudo de miocardio y el ataque cerebrovascular. La composición de una alimentación saludable depende de las necesidades individuales (por ejemplo, edad, sexo, estilo de vida, nivel de actividad física), contexto cultural y alimentos disponibles localmente. Sin embargo, los elementos básicos de una alimentación saludable para un adulto, deben de contener las frutas, verduras, cereales, leguminosas, lácteos bajos en grasa y si le es posible varíe entre carnes blancas y en menor frecuencia carnes rojas con el objetivo de hacerla más saludable.

Se les indica que adicional a la alimentación saludable se debe acompañar con actividad física ya que la práctica regular y adecuada de actividad física ayuda a reducir el riesgo de hipertensión, infarto agudo de miocardio, ataque cerebrovascular, diabetes y la depresión. La actividad física contribuye también al control de peso y de la diabetes, mejora los valores de presión arterial, así como los niveles de colesterol y otros lípidos en sangre.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 6
	ACTA ASISTENCIA TECNICA		Vigente desde: 13/12/2011



Se recomienda que los adultos deben realizar:

por lo menos 150 minutos de actividad física moderada a la semana buscando un aumento leve en la frecuencia cardíaca o respiratoria resultante de realizar actividades como, caminar a paso ligero, subir escaleras, bailar, llevar a cabo tareas de jardinería o domésticas, o al menos 75 minutos de actividad física vigorosa a la semana incluida la jardinería vigorosa, correr, montar en bicicleta, nadar o practicar algún deporte, o una combinación equivalente de actividad moderada y vigorosa, o actividades de fortalecimiento muscular dos o más días a la semana, las cuales deben involucrar los principales grupos musculares.

Se expresa que es muy importante que disminuyan el consumo de alcohol y el consumo de tabaco y sus derivados o también el uso de cigarrillos electrónicos también llamados "vapeadores" pues estos son factores de riesgo para sufrir de hipertensión y otras enfermedades como lo es el cáncer, adicional los pacientes que ya son hipertensos y son fumadores y consumen alcohol aumentan el riesgo de que su enfermedad se complique y puedan fallecer.

Se les indican otras medidas de prevención como lo son:

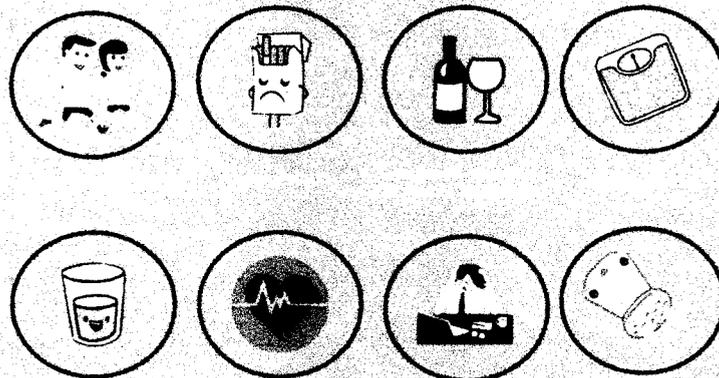
Medidas de prevención:

- Periódicamente visite a su profesional de salud para conocer la tensión arterial y la identificación de factores de riesgo.
- Si tienen la patología: Asistir cumplidamente a la realización de exámenes de seguimiento y citas médicas.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 6
	ACTA ASISTENCIA TECNICA		Vigente desde: 13/12/2011

- Mantenga la adherencia a las terapias, medicamentos y manejo formulados.
- No auto formularse, cualquier cambio en los esquemas terapéuticos consultarlo previamente con su médico tratante.
- Educar al soporte familiar, para practicar conductas protectoras de su salud y adherencia al tratamiento, es muy importante para disminuir las posibles complicaciones.

PREVENCIÓN DE LA HIPERTENSIÓN



Se realizó tamizaje cardiometabólico con todas las personas que realizaron la actividad piso a piso tomando la tensión arterial, peso, la talla, el perímetro abdominal y realizando preguntas como: ¿realiza actividad física?, ¿consume frutas y verduras diariamente? ¿fuma? ¿consume alcohol? ¿es hipertenso? ¿toma algún medicamento? ¿es diabético? Entre otras las cuales fueron registrados en el programa instalado en el computador de uno de los profesionales de la dimensión vida saludable y condiciones no transmisibles y indicándoles a cada una de las personas el nivel de riesgo que nos arrojaba el programa.

Se pudo observar que la actividad tuvo gran impacto en todos los trabajadores que participaron y que estuvieron prestos a la educación que se realizó y estaban muy interesados en que se les realizara el tamizaje, adicional manifestaron que les parecía muy interesante la actividad ya que les permitía conocer los factores de riesgo y protectores para no desarrollar una tensión arterial alta y si ya se encontraban con un diagnóstico de tensión alta poder adquirir esos hábitos y estilos de vida saludable.

Se realiza rifa en cada uno de los pisos de material educativo (agendas que contienen guías de estilos de vida saludable, termos, individual) donde se les hacían repreguntas con respecto a los

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 6
	ACTA ASISTENCIA TECNICA		Vigente desde: 13/12/2011

socializado y quien respondía bien se ganaba el material educativo.

La actividad finaliza a las 1:00 pm.

SOPORTE REGISTRO FOTOGRAFICO
CONMEMORACION DIA MUNDIAL DE LA HIPERTENSION EN LA GOBERNACION DEL
TOLIMA



Foto 1. Realizando tamizaje cardiometabolico a una profesional del piso 11 de la gobernación del Tolima



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 6 de 6

ACTA ASISTENCIA TECNICA

**Vigente desde:
13/12/2011**



Foto. 2 registrando la información suministrada por los profesionales que trabajan en la gobernación del Tolima para el tamizaje cardiometabolico



Foto.3 educando sobre factores protectores para prevenir y controlar la tensión arterial.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 3
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Apoyar la oferta institucional de la secretaria de salud del Tolima en el municipio del Guamo.
LUGAR:	Vereda la chamba.
FECHA:	Sábado, 20 de mayo de 2023.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.
ACTIVIDAD:	Apoyar al Departamento del Tolima – Secretaría de Salud Departamental las demás acciones según lineamiento de la supervisora del contrato y las demás que resulten de la ejecución del mismo.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Siendo las 08:00 am se hace presencia en el municipio del guamo, vereda la chamba, en donde se llevará a cabo oferta institucional articulada con las secretarías de la gobernación del Tolima junto.

Se oriento y educo a los usuarios en todo lo relacionado con participación social en salud La Gobernación del Tolima, a través de la secretaria de salud departamental, está convencida del papel tan importante que juega la participación ciudadana dentro de los procesos de la prestación de los servicios de salud para garantizar el acceso de la población Tolimense a los servicios de salud y en la planeación del mismo.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud de la Ley 100 de 1993 trae en su normatividad los elementos necesarios para involucrar a la sociedad en su desarrollo e implementación.

Comprender la salud como un asunto de comunidades, permite no solo entenderla desde un enfoque asistencial y clínico, si no avanzar a uno de tipo social que comprometa el interés público y además involucre diferentes actores.

En tanto asunto de comunidades, la salud exige un componente fundamental e inaplazable, éste es precisamente, la participación social. De ahí surge la necesidad de elaborar conjuntamente un material formativo e informativo que pueda promover en las comunidades la participación en los procesos que estén relacionados directamente con su estado de bienestar.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Pág. 2 de 3
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

Por lo anterior, esta cartilla se dirige a los líderes comunitarios con el ánimo de fortalecer su relacionamiento con la institucionalidad pública, las empresas y las organizaciones de la sociedad civil, en busca de soluciones a las necesidades e intereses de las comunidades. De igual manera, ésta cartilla pretende convertirse en un instrumento de formación que haga posible la construcción de un sujeto para la acción comprometido con la participación y transformación social y capaz de reinventar una historia de individualización.

Material de apoyo entregado:



Siendo las 02:00 pm se da por terminada la jornada de oferta institucional en la vereda la

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 3
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

chamba del guamo Tolima.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Apoyo en las jornadas de salud.	Profesionales de apoyo dimensión no transmisibles y participación social en salud.		

Firman los que en ellos intervinieron;



LEIDY MARCELA ARIAS
 Profesional de Apoyo
 Secretaria de salud del Tolima



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



OFERTA INSTITUCIONAL MUNICIPIO DEL GUAMO, VEREDA LA CHAMBA



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Brindar asistencia técnica, inspección, vigilancia y acompañamiento a la secretaria de salud del municipio, con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016 (COPACO, CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD Y SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC), circular única No. 049 de 2008 de la superintendencia nacional de salud , seguimiento e implementación de la Resolución No. 2063 de 2017 Política de participación social en salud (Elaboración y cargue del plan de acción a PISIS), apoyar la socialización del plan decenal de salud pública 2022-2032 bajo los lineamientos del MSPS Resolución No. 295 de 2023.
FECHA:	Martes, 30 de mayo de 2023.
LUGAR:	Secretaria de Salud y educación del municipio de San Luis Tolima.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ secretariasalud_educación@sanluis-tolima.gov.co	PSICOLOGA DE POBLACIONES VULNERABLES	SECRETARÍA DE SALUD Y EDUCACION
LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono 321 4762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co lemaar52810@hotmail.com	Profesional de Apoyo-Componente de Participación comunitaria	Secretaria de Salud Departamental

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de bienvenida
2. Inspección, vigilancia y acompañamiento a través de la verificación del cumplimiento de los mecanismos de participación comunitaria- Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016, (Carpetas debidamente marcada, cartas de citación, actualización y representantes de los delegados, actos administrativos de conformación de cada comité, actas de reuniones efectuadas, listado de asistencias y reporte fotográfico).
3. Verificación de la implementación del Servicio de atención a la comunidad SAC.
4. Verificación de la inspección y vigilancia a la IPS del municipio.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

5. Verificación del cumplimiento de la PPSS Resolución No. 2063 de 2017.
6. Socialización del plan decenal de salud pública 2022-2031, bajo los lineamientos del ministerio de salud y protección social.
7. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Se da inicio a la visita de asistencia al municipio, como primera medida se realizó presentación formal como la profesional de apoyo encargada de realizar el acompañamiento en el municipio, seguidamente doy a conocer el objetivo de la misma y se empieza a desarrollar cada uno de los puntos citados en la agenda.

Se realiza el proceso de socialización de la normatividad que enmarca todo el componente de participación social en salud; en donde se indica y socializa sobre los diferentes mecanismos de participación social, los temas y los tiempos de las reuniones.

Seguidamente como parte de la verificación del cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. En base en el decreto No.780 de 2016 y la Circular Única número 049 de 2008 de Superintendencia Nacional de Salud, (comités de participación comunitaria, consejo territorial de seguridad social en salud, veedurías en salud) con sus respectivas bases de datos (integrantes o miembros de cada comité). Se hace el proceso de revisión de la documentación donde se logra evidenciar el cumplimiento de cada uno de estos espacios y la intervención de la comunidad:

De acuerdo a lo establecido en la circular única No. 049 de 2008 de la Superintendencia Nacional de Salud, en:

2. De las modalidades de la participación

2.1. Participación en salud Por su parte la participación institucional es la interacción de los usuarios con los servidores de la salud para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación de los servicios en salud.

COMITÉ DE VEEDURIAS EN SALUD

Actualmente la secretaria de salud y educación no cuenta con veeduría en salud debidamente conformada, para esta vigencia no se ha realizado ninguna convocatoria para realizar la conformación de la veeduría en salud.

CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:

Decreto No. 026 del 22 de mayo de 2017, creación del consejo territorial de seguridad social en salud CTSSS del municipio de san Luis.

No se tiene consejo territorial de seguridad social en salud vigente.

No se cuenta con reuniones efectuadas para la vigencia, sobre lo cual se informó a

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

cerca del proceso de conformación del ctsss, como hacer la convocatoria de la elección de los miembros, como deben efectuar las reuniones.

COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA (COPACO)

Decreto No. 062 del 16 de julio de 2021, por medio del cual se conforma el comité de participación comunitaria en salud COPACO del municipio de san Luis.
Para la vigencia 2023 no se han efectuado reuniones.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- SAC; Se cuenta con un Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), formalizado a través de acto administrativo, y este mismo cuenta con instrumentos (página web, teléfono, buzón físico, ventanilla, formato físico) que permita que el ciudadano pueda interponer una PQRS.

La secretaria de salud y educación del municipio cuenta con la resolución No. 138 del 08 de julio de 2022, por medio del cual se adopta el tramite interno de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias-PQRS en la administración municipal, se cuenta con formato en medio físico para que el usuario pueda interponer una PQRS, también se cuenta con una línea telefónica (teléfono de la persona encargada), correo electrónico (quejassanluis8@gmail.com) y (secretariasalud_educación@sanluis-tolima.gov.co), presencial, vía wasap.

Se cuenta con una matriz en Excel en donde se tiene toda la relación de las PQRS, que se van recepcionando a diario, para los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo se han recepcionado 6 quejas las cuales los principales motivos es que la clínica avidanti no contesta para la asignación de citas, la secretaria de salud ha tomado una nueva alternativa ya que algunas de las quejas que ponen no dan respuesta sobre lo cual han optado por interponer las quejas en la página de la nueva EPS o supersalud. De las 6 quejas, son 5 quejas que ya se les dio respuesta, solo está pendiente 1 queja.

Todas las PQRS son cargadas a la plataforma ONE DRIVE.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Vía telefónica, redes sociales (Facebook), cartelera, perifoneo, estados de wasap.

En la página de la alcaldía se sube la información correspondiente a la información de la secretaria de salud y educación.

Se realiza socialización de derechos y deberes en salud como usuarios, en la semana de la seguridad se realizan estas socializaciones.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (Resolución no. 2063 de 2017).

La secretaria de salud y educación del municipio cuenta con resolución de adopción; resolución No. 122 del 06 de junio de 2022.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Para la vigencia 2023 se cuenta con un plan de acción el cual fue cargado a la plataforma PISIS EN SISPRO el día 29 de mayo de 2023.

Se dispuso de una profesional que va a realizar las actividades del plan de acción.

Seguidamente como parte del proceso de la visita se realiza socialización del plan decenal de salud pública del departamento del Tolima, bajo los lineamientos del ministerio de salud y protección social, se hace entrega de la presentación seguidamente de la socialización del mismo.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

		GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DIRECCION DE SALUD PUBLICA			
ENTIDAD INSPECCIONADA		SECRETARIA DE SALUD Y EDUCACION			
FECHA DE INSPECCION		30 DE MAYO DE 2023			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA		LUISA FERNANDACASTELLANOS			
CARGO		PSICOLOGA DE POBLACION VULNERABLES			
TELEFONO		3176704652			
CORREO ELECTRONICO		secretolimasalud_educacion@saniturn.tolima.gov.co			
NOMBRE DEL VERIFICADOR		LEIDY MARCELA ARIAS			
CARGO		PROFESIONAL DE APOYO			
TELEFONO		3214762102			
CORREO ELECTRONICO		participacomunitaria@saludtolima.gov.co			
ACTIVIDADES		Marco Normativo		SOportes	
		CUMPLE		NO CUMPLE	
				OBSERVACIONES	
PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD					
Se cuenta con un Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), formalizado a través de acto administrativo, y este mismo cuenta con instrumentos (pagina web, telefono, buzón fijo, ventanilla, formato físico) que permita que el ciudadano pueda interponer una PQRS.	CAPÍTULO 2, Artículo 4, Decreto 1757/1994	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	RESOLUCION Y/O DECRETO E INSTRUMENTOS Y MECANISMOS	
Se cuenta con una veeduría en salud debidamente constituida ante Cámara de comercio o personería municipal, Vigente (Establecer tiempo), conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPÍTULO 6, Artículo 20, Decreto 1757/1994	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	No han hecho convocatorias de conformación para la vigencia
Se cuenta con Comité de Participación Comunitaria en Salud (COPACO) vigente (3 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	CAPITULO 3, Artículo 7, Decreto 1757/1994, ARTICULO 2.10.1.3.7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	
Se cuenta con el decreto de creación-renovación y resolución de designación de miembros del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS), vigente (2 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	Acuerdo 57 de 1994 Artículo 3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	no cuentan con ctses conformado vigente
Se cuenta con Acto administrativo de Adopción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCION DE LA PPSS	
Se Realizo Cargue de Programación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y seguimiento de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	No se realizo cargue del seguimiento de la vigencia 2022.
Se realizo cargue de Programación de la Política de Participación Social en Salud de la Vigencia Actual con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se formulo y ejecuto el PIC mediante procesos de participación social de conformidad con lo establecido en el plan decenal de salud pública, Plan de desarrollo municipal y ASIS.	RESOLUCION 295 Art. 3 No. 11.2 inciso 11.2.1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PIC Y PLAN DE ACCIÓN	
Se implementaron procesos de participación social, en la formulación y ejecución del PIC con población perteneciente a grupos étnicos residentes en el municipio.	RESOLUCION 295 Art. 3 No. 11.2 inciso 11.2.1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTAS DE CONCERTACION	
Se conforman y fortalecen las redes sociales y comunitarias para la participación y promoción de estilos de vida saludable y el abordaje de las enfermedades crónicas incluído la asociación de pacientes con enfermedades huérfanas.	LEY 1392 DEL 2010 Cap 3, LEY 1438 del 2011 título 9 art. 140, LEY 1751 de 2015 Art. 11,15 parágrafo 3.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTOS ADMINISTRATIVOS Y CONVOCATORIAS A LA COMUNIDAD-COMITÉ DE ESTILOS	
Total		5	2	Cumplimiento	

Finalmente, se le oriento y se le pregunto si tenía alguna duda, las cuales fueron despejadas.

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan acuerdos y compromisos por parte del Municipio y el Departamento.

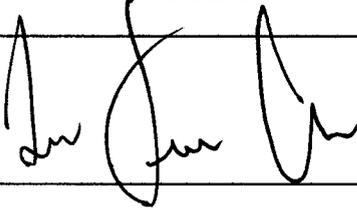
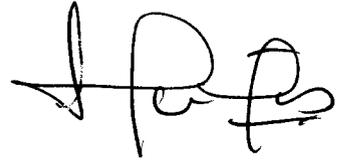
COMPROMISOS Y TAREAS				
COMPROMISOS TAREAS	Y	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIONES

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
	ACTA DE REUNION		

		CUMPLIMIENTO	
Realizar renovación de los miembros del CTSSS de acuerdo a la normatividad vigente.	LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ PSICOLOGA POBLACION VULNERABLES	30 DÍAS	
Empezar a efectuar las reuniones de los comités de participación social en salud.	LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ PSICOLOGA POBLACION VULNERABLES	30 DÍAS	
Hacer el proceso de convocatoria para que se conforme la veeduría en salud.	LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ PSICOLOGA POBLACION VULNERABLES	30 DÍAS	
Crear la base de datos actualizada de los miembros de copaco, ctsss y veedurías en salud con (nombre completo, teléfono, correo electrónico).	LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ PSICOLOGA POBLACION VULNERABLES	30 DÍAS	
Brindar asistencia técnica a la Secretaria de salud del municipio de san Luis Tolima.	Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Como constancia firman los que en ella intervinieron en el municipio de San Luis Tolima, a los 30 días del mes de mayo de 2023.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
LUISA FERNANDA CASTELLANOS GONZALEZ PSICOLOGA DE POBLACION VULNERABLES <u>Secretariasalud_educacion@sanluis-tolima.gov.co</u>	
LEIDY MARCELA ARIAS Profesional de Apoyo Participación Comunitaria. 3214762102 <u>Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co</u>	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

MONITOREO COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA (Decreto 1757/1994 – Resolución 13437/1991-Resolución 1817 de 2009	
LUGAR	HOSPITAL SERAFIN CUELLAR MONTAÑA ESE DE SAN LUIS TOLIMA.
FECHA:	Martes, 30 de mayo de 2023.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo componente de participación comunitario en Salud.

ASPECTOS A MONITOREAR

1. Acto mediante por el cual el Hospital integra el Comité de Ética Hospitalaria.
RESOLUCIÓN NO. 093 DEL 12 DE AGOSTO DE 2020.

2. Cuáles son su miembros:

Nombre del Gerente:	SERGIO ARGEMIRO FERNANDEZ LOPERA
Representante del equipo médico	ANA MARIA VILLANUEVA
Representante del personal de enfermería	NELLY GUERRERO
Representante Alianza de usuarios	NIYIRETH PERALTA
Representante alianza de usuarios	ADRIANA BRIÑEZ PRECIADO
Delegado del Copacos	NO SE EVIDENCIA
Delegado del Copacos	NO SE EVIDENCIA

3. Fecha de la última conformación de representantes del Comité de Ética Hospitalario:
12 /08/2020 /

Se solicita el acta de conformación.

4. Revisión de Plan de Acción – Cronograma de reuniones al año:

MES	FECHA	MES	FECHA
ENERO	23	JULIO	-
FEBRERO	20	AGOSTO	-
MARZO	27	SEPTIEMBRE	-
ABRIL	25	OCTUBRE	-
MAYO	25	NOVIEMBRE	-
JUNIO	-	DICIEMBRE	-

- **Número de quejas canalizadas y atendidas sobre inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución por violación de los deberes y derechos ciudadanos en salud.**
(Solicitar soportes)

SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y TEMAS EN GENERAL:

El hospital tiene programado realizar educación y orientación a los usuarios en los

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

diferentes espacios. Por la poca afluencia de usuarios se realiza al menos una vez al mes, son diferentes temas que se desarrollan en esas capacitaciones:

Derechos y deberes, portafolio de servicios, modelo de atención, utas de atención, enfermedades sivigila, cáncer de cuello uterino, cáncer de mama, triage, prevención de infecciones, lavado de manos, portabilidad/movilidad, plan de acción primeros mil días, servicios pbs, etc.

Dentro de la oficina de atención no se cuentan con actas de dichas socializaciones, los procesos de capacitación e sala de espera no se realizan de manera constante dentro del hospital.

Se cuenta con visibilización de los derechos y deberes en salud en la cartelera de la oficina de atención al usuario y pendón en sala de espera de laboratorio.

APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS:

El hospital cuenta con un buzón de sugerencias el cual se encuentra ubicado en sala de espera de consulta externa, la apertura del buzón se realiza cada ocho días todos los viernes.

La apertura del buzón la realiza la persona de atención al usuario en presencia de un usuario.

Se evidencia carpeta en donde se cuenta con las actas de las aperturas de los mismos, el registro fotográfico y la firma de los asistentes

PQR:

Se cuenta con un formato previamente establecido en donde se permite que el usuario pueda interponer la queja reclamo sugerencia o felicitación; de acuerdo a la necesidad.

Se evidencia el formato de la pqrs, el cual se encuentra en el buzón de sugerencias y en la oficina de atención al usuario.

Los canales por los cuales pueden poner sus inconformidades es a través del buzón de sugerencias, oficina de atención al usuario, correo del hospital (gerencia@hospitalserafinmontana.gov.co), alcaldía municipal, oficina de administración).

Hasta el momento, durante todo el año no se ha reportado quejas formales por parte de los usuarios.

Se cuenta con una matriz en Excel en donde se dispone para registrar las quejas, pero no está retroalimentada, dado que no se han presentado ninguna queja.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

El hospital cuenta con una encuesta previamente diseñada el cual permite evaluar la calificación de la experiencia global de los servicios de salud recibidos, recomendación del hospital a un familiar o amigo, información brindada de derechos y deberes en salud, total de medicamentos entregados, tiempo para ser atendido.

Servicios encuestados: MEDICO, ODONTOLOGIA, LABORATORIO, ENFERMERIA, FACTURACION, URGENCIAS, HOSPITALIZACION, VACUNACION, FARMACIA Y AMBULANCIA

En total se aplican 142 encuestas como mínimo.

El auxiliar de la oficina de atención al usuario es quien realiza el proceso de aplicación de las encuestas a los usuarios.

Para el mes de abril se aplicaron 142 encuestas.

Muy buena con un 58 %
Buena con un 35%
Regular 4%

Para el mes de mayo se aplicaron 142 encuestas.

Muy buena con un 79 %
Buena con un 18%
Regular 2%
Mala 1%

El proceso de tabulación lo realiza el auxiliar de atención al usuario, el cual es socializado al comité de ética de ética y al de alianza de usuarios.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Resolución No. 2063 de 2017:

El hospital cumplió con el respectivo reporte a la plataforma PISIS EN SISPRO.

Programación del año 2023, se cargó el 24 de abril de 2023.

Programación del año 2022, se cargó el 30 de marzo de 2022

Se viene trabajando sobre el plan de acción de la PPSS de la vigencia.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

		GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DIRECCION DE SALUD PUBLICA		
ENTIDAD INSPECCIONADA	HOSPITAL SERAFIN MONTANA CUELLAR			
FECHA DE INSPECCION	30 DE MAYO DE 2023			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	CRISTIAN MONRROY RESTREPO			
CARGO	AUXILIAR SIAU			
TELEFONO	3022461740			
CORREO ELECTRONICO	stahsinc@gmail.com			
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS			
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO			
TELEFONO	3214762102			
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co			
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES
		4	0	Observaciones
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS				
Se cuenta con un sistema de información y atención a los usuarios, con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas, y con el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos	Decreto 1757 Art 5, Circular Externa 049/2008 Título 7 Capítulo 1, 2			OFICINA DE ATENCION AL USUARIO
Se cuenta con alianza o asociación de Usuarios, vigente (2 años), conforme a la norma y reuniones periódicas.	PART 10, CAPITULO 1, ARTICULO 2.10 1.1.12. Numeral 1 al 5 Decreto 780 de 2016			ACTA DE CONFORMACION
Se cuenta con la conformación del comité de ética hospitalaria, vigente (3 años), conforme a la norma y con reuniones mensuales	CAPITULO 4, Artículo 15, Decreto 1757/1994 PART E. 10, CAPITULO 1, ARTICULO 2.10 1.1.14			ACTO ADMINISTRATIVO
Remitieron las Actas del Comité de Ética trimestralmente a la Dirección local de salud.	CAPITULO 1, ARTICULO 2.10 1.1.15 Numeral 8, Decreto 780 de 2016			CORREOS ELECTRONICOS Y/O OFICIOS
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política de Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 lineas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO
Se realizo cargue de Programacion de la Vigencia Actual de la Política de Participacion Social en Salud a la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 lineas de acción	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO
Total		5	1	Cumplimiento 83%

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

5. Presentar actas de las reuniones realizadas por el Comité de Ética Hospitalaria.

Se cuenta con una carpeta en donde se verificaron las actas de reuniones del comité de ética hospitalaria y se evidencia lo siguiente:

Acta de reunión No. 01 de fecha 23 de enero de 2023, con el objetivo de realizar socialización de análisis de las encuestas, PQRDS, remisiones, se evidencia desarrollo de la reunión, firma de los miembros, no registro fotográfico.

Acta de reunión No. 02 de fecha 20 de febrero de 2023, con el objetivo de realizar socialización de análisis de las encuestas, PQRDS, remisiones, se evidencia desarrollo de la reunión, firma de los miembros, no registro fotográfico.

Acta de reunión No. 03 de fecha 27 de marzo de 2023, con el objetivo de realizar socialización de análisis de las encuestas, PQRDS, remisiones, se evidencia desarrollo de la reunión, firma de los miembros, no registro fotográfico.

Acta de reunión No. 04 de fecha 25 de abril de 2023, con el objetivo de realizar socialización de análisis de las encuestas, PQRDS, remisiones, se evidencia desarrollo de la reunión, firma de los miembros, no registro fotográfico.

Acta de reunión No. 05 de fecha 25 de mayo de 2023, con el objetivo de realizar socialización de análisis de las encuestas, PQRDS, remisiones, se evidencia desarrollo de la reunión, firma de los miembros, no registro fotográfico.

Dentro de la carpeta se revisan cada una de las reuniones del comité de ética, primero no se cuentan con todos los miembros como lo establece la norma, los temas que reportan en el cronograma no son los mismos que reportan en las actas, sobre lo cual se informa organizar mejor las actas incluyendo los temas que se trabajan en las reuniones y no reportan registro fotográfico.

6. Número de actas remitidas a la Secretaría de Salud Municipal. Solicitar oficios remisorios.

Desde la oficina de atención al usuario, se ha llevado a cabo el proceso de remisión se han remitido de manera trimestral las copias de las actas de las reuniones.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES

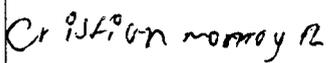
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

<p>Hacer segundo requerimiento a la secretaria de salud municipal, en donde se solicite la designación de dos miembros de COPACO para que hagan parte del comité de ética hospitalaria.</p>	<p>CRISTIAN MONRROY RESTREPO</p> <p>AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO</p>	<p>30 DÍAS</p>	
<p>Continuar con el proceso de remisión de las actas del comité de ética hospitalaria a la secretaria de salud municipal, como parte del proceso de inspección y vigilancia que debe ejercer la secretaria de salud municipal.</p>	<p>AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO</p>	<p>30 DÍAS</p>	
<p>En las actas del comité de ética se deben ampliar más y se deben incluir los temas que se trabajan y que se capacitan y de igual forma el registro fotográfico.</p>	<p>CRISTIAN MONRROY RESTREPO</p> <p>AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO</p>	<p>30 DÍAS</p>	
<p>Organizar e intensificar más el proceso de capacitación y educación a los usuarios en salas de espera con los temas establecidos.</p>	<p>CRISTIAN MONRROY RESTREPO</p> <p>AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO</p>	<p>30 DÍAS</p>	
<p>Continuar con el cumplimiento de la política de participación social en salud Resolución 2063 de 2017. Programación de la vigencia 2023.</p>	<p>CRISTIAN MONRROY RESTREPO</p> <p>AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO</p>	<p>30 DÍAS</p>	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Brindar asistencia técnica al Hospital Serafín montaña Cuellar ESE de San Luis Tolima.	Profesional de apoyo Participación comunitaria Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima Visita	
--	--	----------------	--

Como constancia, se firma por los asistentes en el municipio de San Luis Tolima, Hospital serafín montaña Cuellar ESE, a los 30 días del mes de mayo de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
CRISTIAN MONRROY RESTREPO Teléfono: 3022461740 Email: siauhsmc@gmail.com	AUXILAR DE ATENCIÓN AL USUARIO	
LEIDY MARCELA ARIAS Telefono: 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	MONITOREO ALIANZA DE USUARIOS
LUGAR:	HOSPITAL SSERAFIN MONTAÑA CUELLAR ESE DE SAN LUIS TOLIMA
FECHA:	MARTES, 30 DE MAYO DE 2023.
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DE LA ESE: SERGIO FERNANDEZ

PERSONAS QUE INERVIENEN EN LA VISITA		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELEFONO/CORREO ELECTRÓNICO
CRISTIAN MONROY RESTREPO	AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO	Teléfono: 3022461740 Email: siauhsmc@gmail.com
LEIDY MARCELA ARIAS	Profesional de Apoyo SST	Telefono 321 4762102 lemaar52810@hotmail.com

AGENDA DE LA VISITA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Verificación del cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado al 780 de 2016. 3. Conformación de la alianza de usuarios de la ESE. 4. Reuniones de la alianza de usuarios 5. Conformación grupos de trabajo. 6. Acuerdos y compromisos.
<p>ALIANZA DE USUARIOS:</p> <p>Actualmente se tiene conformada la asociación de usuarios a través de acta de fecha 15 de julio de 2021, en donde se hizo el proceso de convocatoria y capacitación a los miembros.</p> <p>Miembros:</p> <p>MARICELA LOZANO GIL, PRESIDENTA JOSE JHON SAENZ, VICEPRESIDENTE GINA MARCELA ECHEVERRY, SEECRETARIA MARIS YAMILE RUBIO, VOCAL ELISENIA BARRETO, VOCAL ADRIANA BRIÑESZ, REP COMITÉ DE ETICA NIYITEH PERALTA, REP COMITÉ DE ETICA</p> <p>Se evidencia carpeta de la asociación de usuarios, en donde se evidencian tres actas de reuniones pero ninguna fue posible realizarse ya que no hubo participación de los</p>

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011

integrantes.

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. Fecha de constitución de Alianza de Usuarios:

15 DE JULIO DE 2021.

2. Funciones que desempeña la Alianza de usuarios dentro de la Institución:

- Reuniones periódicas

3. Existe la oficina de atención al usuario:

- Si existe una oficina de atención al usuario, en donde se cuenta con una auxiliar de atención al usuario.

Dentro de esta oficina reposa el manual de atención al usuario, debidamente organizado y actualizado.

4. Qué función desempeña la Oficina de Atención al usuario dentro de la ESE.

- Asignación de citas de medicina general, odontología, enfermería.
- Orientación a los usuarios.
- Apertura de buzones
- Aplicación de encuestas de satisfacción
- Participación en los comités

5.Cuál es el horario de atención establecido para la oficina de atención al usuario:

- De lunes a viernes de 7 am a 12 m y de 1 pm a 5 pm

6.Cuál es el período de reunión de la Alianza de Usuarios:

- Las reuniones dentro de lo establecido esta para realizar de manera mensual pero no se evidencia que se están llevando a cabo de esta forma, de acuerdo a la no participación de sus miembros.

7. ¿Cuáles son los grupos de trabajo en los cuales están organizadas las Alianza de Usuarios?

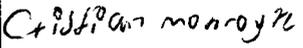
- No se cuentan con grupos de trabajo establecidos, pero se les indico fortalecer los mismos y crearlos.

8. Quien prepara y dirige las reuniones de alianza de usuarios:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011
<p>- El auxiliar de atención al usuario es quien realiza el proceso de convocatoria para las reuniones, con apoyo de calidad.</p>			
<p>9. Cuáles son los temas a desarrollar en una reunión de alianza de usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuestas de satisfacción - Quejas que reportan los usuarios - Informes de satisfacción - Remisiones - Capacitación de temas específicos para cada mes. 			
<p>10. En qué actividades propias de la ESE son vinculados los miembros de la Alianza de Usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de salas de espera. 			
<p>11. Que canales de comunicación utiliza la ESE para informar y formar a sus usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Página web - Perfil de Facebook - Grupos wasap - Correo electrónico - Presencial 			
<p>12.No. de línea Telefonica</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3232324662- 3214277692 			
<p>12.Nombre página web / link</p> <ul style="list-style-type: none"> - www.hospitalserafinmontana.gov.co 			
<p>14.Cuál es la dinámica utilizada por la ESE para que sus usuarios puedan expresar libremente su opinión frente al servicio prestado por la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Buzones de sugerencias - Oficina de atención al usuario - Gerencia de la institución 			
<p>15.Cuáles fueron los compromisos adquiridos por la ESE en la visita de monitoreo realizada en el 2022? NO SE REPORTA.</p>			
<p>16. Observaciones generales.</p> <p>Ninguna</p>			

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSIBLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación comunitaria en salud a través de la realización de las reuniones periódicas de la (Alianza de usuarios).	CRISTIAN MONRROY RESTREPO	Hasta finalizar la vigencia.	
Apoyar la alianza de usuarios para que se logre establecer grupos de trabajo con los miembros de la alianza de usuarios.	CRISTIAN MONRROY RESTREPO		
Realizar acompañamiento a través de asistencia técnica al Hospital Serafin Montaña Cuellar ESE de San Luis Tolima.	Profesional de apoyo Componente de participación social en salud.	Próxima visita.	

Como constancia se firma por los asistentes en el municipio de San Luis Tolima, Hospital Serafin Montaña Cuellar ESE, a los 30 días del mes de mayo de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
CRISTIAN MONRROY RESTREPO Teléfono: 3022461740 Email: siauhsmc@gmail.com	AUXILIAR DE ATENCION AL USUARIO	
LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono: 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARÍA DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD PÚBLICA



**VISITA AL MUNICIPIO DE SAN LUIS
ALCALDIA Y HOSPITAL**



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Brindar asistencia técnica, inspección, vigilancia y acompañamiento a la secretaria de salud del municipio, con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016 (COPACO, CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD Y SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC), circular única No. 049 de 2008 de la superintendencia nacional de salud , seguimiento e implementación de la Resolución No. 2063 de 2017 Política de participación social en salud (Elaboración y cargue del plan de acción a PISIS), apoyar la socialización del plan decenal de salud pública 2022-2032 bajo los lineamientos del MSPS Resolución No. 295 de 2023.
FECHA:	Jueves, 01 de junio de 2023.
LUGAR:	Coordinación de salud pública del municipio de Suarez Tolima.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO Teléfono: 3118419762 Email: saludpublica@suarez-tolima.gov.co salud@suarez-tolima.gov.co	COORDINADORA DE SALUD PUBLICA	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL
LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono 321 4762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co lemaar52810@hotmail.com	Profesional de Apoyo- Componente de Participación comunitaria	Secretaria de Salud Departamental

ORDEN DEL DIA:
Saludo de bienvenida
Inspección, vigilancia y acompañamiento a través de la verificación del cumplimiento de los mecanismos de participación comunitaria- Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016, (Carpetas debidamente marcada, cartas de citación,

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

actualización y representantes de los delegados, actos administrativos de conformación de cada comité, actas de reuniones efectuadas, listado de asistencias y reporte fotográfico).

Verificación de la implementación del Servicio de atención a la comunidad SAC.

Rendición de cuentas en salud.

Verificación de la inspección y vigilancia a la IPS del municipio.

Verificación del cumplimiento de la PPSS Resolución No. 2063 de 2017.

Socialización del plan decenal de salud pública 2022-2031, bajo los lineamientos del ministerio de salud y protección social.

Diligenciamiento de la matriz de inspección y vigilancia.

Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Se da inicio a la visita de asistencia al municipio, la visita es recibida por BIBIANA MARGOT VARGAS, COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA, como primera medida realizo presentación formal como la profesional de apoyo encargada de realizar el acompañamiento en el municipio, seguidamente doy a conocer el objetivo de la misma y se empieza a desarrollar cada uno de los puntos citados en la agenda.

Seguidamente como parte de la verificación del cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. En base en el decreto No.780 de 2016 y la Circular Única número 049 de 2008 de Superintendencia Nacional de Salud, (comités de participación comunitaria, consejo territorial de seguridad social en salud, veedurías en salud) con sus respectivas bases de datos (integrantes o miembros de cada comité). Se hace el proceso de revisión de la documentación donde se logra evidenciar el cumplimiento de cada uno de estos espacios y la intervención de la comunidad:

Comité de veedurías en salud; para la vigencia 2022 e efectuaron dos convocatorias, pero fueron fallidas, y para esta vigencia no se han efectuado convocatorias para llevar a cabo la conformación de la veeduría en salud; se indica sobre como hacer el proceso y la importancia de la misma.

Consejo territorial de seguridad social en salud: no se cuenta con reuniones efectuadas durante la vigencia 2023, y el decreto se encuentra vencido desde el año 2022.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Comité de participación comunitaria (COPACO): se cuenta con el decreto No. 014 del 18 de abril de 2022, por medio del cual se modifica el artículo 2 y 3 del decreto No. 024 del 28 de febrero de 2019.

Para la vigencia 2023 hasta el momento no se han efectuado ninguna convocatoria para efectuar reuniones.

¿Se cuenta con un Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), formalizado a través de acto administrativo, y este mismo cuenta con instrumentos (página web, teléfono, buzón físico, ventanilla, formato físico) que permita que el ciudadano pueda interponer una PQRS? La dirección local de salud cuenta con un buzón de sugerencias en medio físico el cual está ubicado al ingreso de la oficina se realiza junto con el jefe de control interno se realiza cada ocho días.

Cuentan con un formato en medio físico.

Se cuenta con buzón virtual general de la alcaldía municipal, el seguimiento de este buzón lo realiza secretaria general y de gobierno.

Resolución no. 176 del 01 de junio de 2022; por medio del cual se crea el servicio de atención al ciudadano SAC en el municipio de Suarez Tolima y se dictan otras disposiciones.

Se cuenta con matriz en Excel en donde se realiza la trazabilidad de las PQRSD.

Se cuenta con una carpeta en donde se tiene la relación de todas las PQRSD con sus respectivos seguimientos.

Para la vigencia 2023 se han recepcionado 4 PQRSD, atención del hospital y entrega de medicamentos, asignación de citas.

Canales de comunicación: página oficial de la alcaldía, grupos wasap JAC, página de Facebook, escuela de padres, grupo de wasap de familias en acción.

Rendición de cuentas en salud: A través de la secretaria de planeación se les solicito a través de un oficio donde se les solicito la información sobre las actividades en salud de para hacer el consolidado de la información y hacer la rendición de cuentas en salud.

Seguidamente se verifica el proceso de inspección vigilancia a la IPS (comités de alianza de usuarios y de ética hospitalaria): desde la dirección local de salud se hizo el seguimiento al hospital santa rosa de lima

Implementación de la política de participación social en salud (Resolución no. 2063 de 2017).

Acto administrativo por el cual se adoptó la Política de participación social en

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

salud:

Decreto No. 079 del 15 de diciembre de 2022, por medio del cual se adopta la política de participación social en salud con enfoque diferencial.

¿Cuenta con talento humano para el manejo y desarrollo de la PPSS?

Si No

Nombre: BIBIANA MARGOT VARGAS

Cargo: COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA

¿Cuenta con presupuesto establecido para el desarrollo y ejecución de la PPSS?

No se cuenta con presupuesto establecido para el desarrollo de las actividades, se colocó presupuesto, pero es presupuesto de los profesionales de gestión para poder dar cumplimiento al desarrollo de las actividades.

¿Se cuenta con plan de acción vigente?

Si se cuenta con un plan de acción de la vigencia 2023, el cual fue cargado a la plataforma PISIS EN SISPRO el día 31 de marzo de 2023.

¿Se realizó cargue del plan de acción a la plataforma PISIS en SISPRO del año anterior?

Si se realizó cargue del plan de acción de la vigencia 2022 pero no quedó cargada a la plataforma, y no se logró hacer reporte del seguimiento.

¿Qué estrategias de comunicación utilizan para dar a conocer la PPSS?

A través de los medios digitales, flayer, poster, infografías y los cargan a la página oficial de la alcaldía, página de Facebook, grupos wasap.

¿Cuál es el estado actual en cumplimiento del plan de acción de la PPSS?

Hasta el momento no se han empezado a ejecutar las actividades del plan de acción de la vigencia 2023, está pendiente que se empiece a ejecutar

Seguidamente como parte del proceso de la visita se realiza socialización del plan decenal de salud pública del departamento del Tolima, bajo los lineamientos del ministerio de salud y protección social, se hace entrega de la presentación seguidamente de la socialización del mismo.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 5 de 7

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**



GOBERNACION DEL TOLIMA

SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL



DIRECCION DE SALUD PUBLICA

ENTIDAD INSPECCIONADA	DIRECCION LOCAL DE SALUD DEL MUNICIPIO DE SUAREZ				
FECHA DE INSPECCION	01 DE JUNIO DE 2013				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO				
CARGO	COORDINADORA DE SALUD PUBLICA				
TELEFONO	3118419762				
CORREO ELECTRONICO	saludpublica@suarez-tolima.gov.co				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEDY MARCELA ARIAS				
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
DIRECCION LOCAL DE SALUD					
Se cuenta con un Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), formalizado a través de acto administrativo, y este mismo cuenta con instrumentos (pagina web, telefono, buzón físico, ventanilla, formato físico) que permita que el ciudadano pueda interponer una PQRS.	CAPITULO 2, Artículo 4, Decreto 1757/1994			RESOLUCION Y/O DECRETO E INSTRUMENTOS Y MECANISMOS	
Se cuenta con una veeduría en salud debidamente constituida ante Cámara de comercio o personería municipal, Vigente (Establecer tiempo), conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 5, Artículo 20, Decreto 1757/1994			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	NO SE CUENTA CON VEEDURIA EN SALUD DEBIDAMENTE CONFORMADA
Se cuenta con Comité de Participación Comunitaria en Salud (COPACO) vigente (3 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	CAPITULO 3, Artículo 7, Decreto 1757/1994, ARTICULO 2.10.1.7			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	
Se cuenta con el decreto de creación-renovación y resolución de designación de miembros del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS), vigente (2 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	Acuerdo 57 de 1994 Artículo 3			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES	NO CUENTAN CON EL CTSS VIGENTE, NI REUNIONES REALIZADAS DE LA VIGENCIA
Se cuenta con Acto administrativo de Adopción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCION DE LA PPSS	
Se Realizo Cargue de Programacion de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y seguimiento de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	REPORTARON PROGRAMACION PERO NO UEDO BIEN CARGADA Y NO REORTARON SEGUIMIENTO
Se realizo cargue de Programacion de la Política de Participación Social en Salud de la Vigencia Actual con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se formulo y ejecuto el PIC mediante procesos de participación social de conformidad con lo establecido en el plan decenal de salud pública, Plan de desarrollo municipal y ASIS.	RESOLUCION 295 Art. 3 No.11.2 inciso 11.2.1			PIC Y PLAN DE ACCIÓN	NO SE CUENTAN CON SOPORTES DE CUMPLIMIENTO DE ESTA SOCIALIZACION
Se implementaron procesos de participación social, en la formulación y ejecución del PIC con población perteneciente a grupos étnicos y grupos poblacionales residentes en el municipio.	RESOLUCION 295 Art. 3 No.11.2 inciso 11.2.1			ACTAS DE CONCERTACION	
Se conforman y fortalecen las redes sociales y comunitarias para la participación y promoción de estilos de vida saludable y el abodaje de las enfermedades crónicas incluido la asociación de pacientes con enfermedades huérfanas.	LEY 1392 DEL 2010 Cap 3, LEY 1438 del 2011 título 9 art. 140, LEY 1751 de 2015 Art 11,15 parágrafo 3.			ACTOS ADMINISTRATIVOS Y CONVOCATORIAS A LA COMUNIDAD-COMITÉ DE ESTILOS	EL MUNICIPIO NO CUENTA CON PACIENTES CON ENFERMEADES HUERFANAS, PERO SI TIENEN EL COMITÉ DE EVS
TOTAL		5	2		

Finalmente, se le oriento y se le pregunto si tenía alguna duda, las cuales fueron despejadas.

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan acuerdos y compromisos por parte del Municipio y el Departamento.

COMPROMISOS Y TAREAS

COMPROMISOS	Y	RESPONSABLE	PLAZO	OBSERVACIONES
-------------	---	-------------	-------	---------------

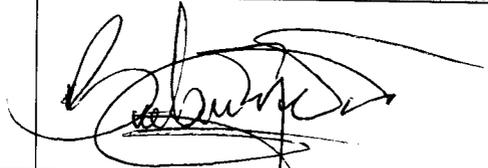
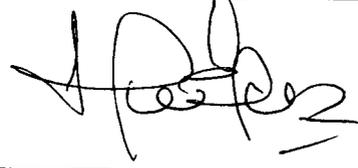
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

TAREAS		CUMPLIMIENTO	
Realizar convocatoria para que se lleve a cabo la renovación y actualización del consejo territorial de seguridad social en salud CTSS de acuerdo a la normatividad vigente, se debe realizar cada 2 años.	BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA	30 días	
Realizar convocatoria para que se lleve a cabo la conformación de la veeduría en salud, de acuerdo a la que establece la normatividad vigente.	BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA	30 días	
Empezar con el cumplimiento de las actividades del plan de acción de la PPSS Resolución no. 2063 de 2017.	BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA	30 días	
Crear la base de datos actualizada de los miembros de copaco, ctsss y veedurías en salud con (nombre completo, teléfono, correo electrónico).	BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA	30 días	
Brindar asistencia técnica a la Secretaria de salud del municipio de Suarez Tolima.	Profesional de Apoyo de Componente de Participación Comunitaria Secretaria de	Próxima visita	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

	Salud del Tolima.		
--	-------------------	--	--

Como constancia firman los que en ella intervinieron en el municipio de Suarez Tolima, a los 01 días del mes de junio de 2023.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
BIBIANA MARGOT VARGAS CARDOZO COORDINADORA DE SALUD PÚBLICA Teléfono: 3118419752 Email: saaludpublica@suarez-tolima.gov.co	
LEIDY MARCELA ARIAS Profesional de Apoyo Participación Comunitaria. 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	

REGISTRO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fecha: ANÓNIMO

1. DATOS PETICIONARIO:

Si la petición es anónima no es necesario que diligencia las siguientes casillas:

NOMBRES Y APELLIDOS:			
Documento de Identidad:	C.C. <input type="text"/> T.I. <input type="text"/> ¿Cuál? _____	Número: _____	

2. DATOS DE CONTACTO:

Indique y diligencie el medio de envío para la respuesta (solo una opción):

Dirección de correspondencia			
Correo Electrónico			
Número(s) de teléfono(s) de contacto:			
Régimen de afiliación:	SUBSIDIADO <input type="checkbox"/>	CONTRIBUTIVO <input type="checkbox"/>	ESP <input type="checkbox"/>

3. PETICIÓN

Tipo de requerimiento: Queja Reclamo Petición Sugerencia

Indique el lugar donde sucedieron los hechos:

Descripción: haga un relato claro y preciso de los hechos:

NOMBRE Y CARGO DEL RECEPTOR

FIRMA DEL USUARIO



	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

MONITOREO COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA (Decreto 1757/1994 – Resolución 13437/1991-Resolución 1817 de 2009)			
LUGAR	Hospital Santa Rosa de Lima ESE de Suarez Tolima.		
FECHA:	JUEVES, 01 DE JUNIO DE 2023.		
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo componente de participación comunitario en Salud.		
ASPECTOS A MONITOREAR			
<p>1. Acto mediante por el cual el Hospital integra el Comité de Ética Hospitalaria. Resolución No. 062 del 17 de noviembre de 2021, por medio de la cual se reactiva el comité de ética hospitalaria en el hospital santa rosa de lima de Suarez Tolima.</p>			
2. Cuáles son su miembros:			
Nombre del Gerente:	ANA CECILIA PADILLA ROJA		
Representante del equipo médico	DAYANA MARTINEZ		
Representante del personal de enfermería	CARLOS ALBERTO REINA		
Representante Alianza de usuarios	NO SE EVIDENCIA		
Representante alianza de usuarios	NO SE EVIDENCIA		
Delegado del Copacos	NO SE EVIDENCIA		
Delegado del Copacos	NO SE EVIDENCIA		
<p>3. Fecha de la última conformación de representantes del Comité de Ética Hospitalario:</p> <p style="text-align: center;">17/11 /2021 /</p> <p>Se solicita el acta de conformación.</p>			
4. Revisión de Plan de Acción – Cronograma de reuniones al año:			
MES	FECHA	MES	FECHA
ENERO	11	JULIO	-
FEBRERO	-	AGOSTO	-
MARZO	-	SEPTIEMBRE	-
ABRIL	18	OCTUBRE	-
MAYO	-	NOVIEMBRE	-
JUNIO	-	DICIEMBRE	-
<p>- Número de quejas canalizadas y atendidas sobre inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución por violación de los deberes y derechos ciudadanos en salud. (Solicitar soportes)</p> <p>PQRSF: El hospital cuenta con un formato el cual le permite el usuario interponer una pqrsf, de acuerdo a lo servicios recibidos. se cuenta con matriz en donde se lleve el control y la trazabilidad de las pqrsf desde los diferentes canales de recepción de las mimas.</p>			

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Para la vigencia 2023 se han recepcionado 4 quejas, las cuales todas se encuentran debidamente tramitadas.

El coordinador de calidad y el jurídico son las personas encargadas de realizar el proceso de respuesta de las quejas presentadas por los usuarios.

APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS: El hospital cuenta con un buzón de sugerencias, el cual se encuentra en pasillo de sala de espera de consulta externa, se realiza apertura del buzón cada quince días, lo realiza la persona de atención al usuario; se evidencia carpeta en donde se cuenta con las actas de las aperturas de los mismos.

Se indica sobre la importancia de la organización de los soportes de cumplimiento de las actividades, se indica que para las próximas aperturas de buzones se debe contar con presencia de al menos un usuario que se encuentre en sala de espera y se debe incluir registro fotográfico dentro de las actas de apertura.

SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD Y TEMAS EN GENERAL:

El hospital viene llevando a cabo el proceso de socialización de derechos y deberes en salud, en las salas de espera se hacen esos procesos de socialización cada quince días.

No se cuenta con una carpeta en donde se tenga el soporte de cumplimiento de la socialización de derechos y deberes en salud.

Se hacen muy pocas veces este proceso de socialización.

Solo se evidencian listas de asistencias de capacitación a los usuarios en temas de salud que las realizara el jefe de enfermería.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

El hospital cuenta con una encuesta previamente diseñada el cual permite evaluar oportunidad, humanización, nos recomendaría, satisfacción, recomendaciones.

Servicios encuestados: CONSULTA EXTERNA, ODONTOLOGIA, FARMACIA, VACUNACION, LABORATORIO CLINICO, ADMINISTRACION, URGENCIAS, AMBULANCIA.

Para el mes de abril se aplicaron 113 encuestas en los diferentes servicios, las encuestas las aplican desde la oficina de atención al usuario y auxiliares de enfermería de urgencias.

Se obtuvo un porcentaje de satisfacción de OPORTUNIDAD del 97%.

HUMANIACION 100%

NOS RECOMENDARIA 100%

SATISFACCION GLOBAL 99%

Las encuestas aplicadas se envían a archivo, se elabora tabulación y de manera

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

trimestral se reporta al líder de calidad y gerencia.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Resolución No. 2063 de 2017:

¿Cuenta con talento humano para el manejo y desarrollo de la PPSS?

Si X No

Nombre: NELSON LASSO VILLANUEEVA

Cargo: ASESOR

¿Cuenta con presupuesto establecido para el desarrollo y ejecución de la PPSS?

SI SE CUENTA CON PRESUPUESTO GLOBALIZADO PARA EL DESARROLLO DE LA PPS, en donde las actividades se realizan de manera conjunta y transversalizada.

¿Se cuenta con plan de acción vigente?

Si se cuenta con un plan de acción para la vigencia 2023, el cual fue cargo el día 29 de marzo de 2023.

¿Se realizó cargue del plan de acción a la plataforma PISIS en SISPRO del año anterior?

Se realizó cargue a la plataforma.
Seguimiento 02 de febrero de 2023

ALIANZA DE USUARIOS

No se cuenta con alianza de usuarios debidamente conformada.
Se indica sobre la importancia y obligatoriedad en la conformación de la misma.

Cuál es el horario de atención establecido para la oficina de atención al usuario:

DE LUNES A VIERNES DE 7 A 12 Y DE 2 PM A 5:30 PM
SABADOS DE 7 A 12:30 PM

Qué función desempeña la Oficina de Atención al usuario dentro de la ESE.

Asignación de citas
Admisión de la cita al sistema
Radicación de oficios
Autorización de consultas de salud total y nueva eps, tolihuila, policía nacional.
Aplicación de encuestas

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Se aplica el siguiente instrumento:

	GOBERNACION DEL TOLIMA		
	SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL		
	DIRECCION DE SALUD PUBLICA		
ENTIDAD INSPECCIONADA	HOSPITAL SANTA ROSA DE LIMA ESE DE SUAREZ TOLIMA		
FECHA DE INSPECCION	01 DE JUNIO DE 2023		
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	JUAN SEBASTIAN ROJAS ROJAS Y ALEXANDRA ALDANA		
CARGO	AJUXILIARES ADMINISTRATIVOS		
TELEFONO	3127838442- 3235784874		
CORREO ELECTRONICO	atencionusuario@hospitalsantarosa		
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS		
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO		
TELEFONO	3214762102		
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co		
ACTIVIDADES	<input type="checkbox"/> Marzo <input type="checkbox"/> Normativa <input type="checkbox"/> CUMPLE <input type="checkbox"/> NO CUMPLE	<input type="checkbox"/> SOPORTES <input type="checkbox"/> OBSERVACIONES	
	INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS		
Se cuenta con un sistema de información y atención a los usuarios, con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y con el recurso humano necesario para que atiende sistemática y canaliza tales requerimientos.	Decreto 1757 Art 5, Circular Externa 049/2008 Título 7 Capítulo 1, 2	OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	
Se cuenta con alianza o asociación de Usuarios, vigente (2 años), conforme a la norma y reuniones periódicas.	PARTI-10, CAPITULO 1, ARTICULO 2.10.1.1.12. Numeral 1 al 5, Decreto 780 de 2016.	ACTA DE CONFORMACION	NO SE CUENTA CON ALIANZA DE USUARIOS CONFORMADA
Se cuenta con la conformación del comité de ética hospitalaria, vigente (3 años), conforme a la norma y con reuniones mensuales.	ARTICULO 15, Decreto 1757/1994. PART E, 10, CAPITULO 1, ARTICULO 2.10.1.1.14.	ACTO ADMINISTRATIVO	SOLO SE CUENTA CON LA RESOLUCION, NO REUNIONES Y FALTAN INTEGRANTES DEL COMITÉ
Remiten las Actas del Comité de Ética trimestralmente a la Dirección local de salud.	PARTI-10, CAPITULO 1, ARTICULO 2.10.1.1.15. Numeral 5, Decreto 780 de 2016.	CORREOS ELECTRONICOS Y/O OFICIOS	
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política de Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se realizo cargue de Programacion de la Vigencia Actual de la Política de Participacion Social en Salud a la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
	4	2	67%

5. Presentar actas de las reuniones realizadas por el Comité de Ética Hospitalaria.

Actualmente el comité de ética hospitalario no está operando con todos los miembros que establece la normatividad.

Dentro de la carpeta que se revisa solo se cuentan con dos actas de reuniones que se han efectuado, pero solo con los miembros que tienen establecidos.

Solo se verificaron dos actas de reuniones de esta vigencia, en donde no se encuentran bien estructuradas sin desarrollo de la reunión y solo con la participación de tres personas.

6. Número de actas remitidas a la Secretaría de Salud Municipal. Solicitar oficios remisorios.

- El día 31 de mayo se realizó envió de tres actas de reuniones del comité de ética a

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

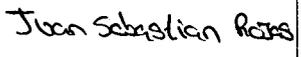
la dirección local de salud.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Reorganizar el comité de ética hospitalaria con los miembros acordes a la normatividad vigente, Decreto 1757 de 1994 incorporado en el 780 de 2016.	NELSON LASO VILLANUEVA ASESOR DE CALIDAD	30 DIAS	
Incluir registro fotográfico en las aperturas de buzones.	ALEXANDRA ALDANA AUXILIAR SIAU	30 DIAS	
A través de oficio solicitar a la DLS la designación de los dos miembros de COPACO para que hagan parte del comité de ética hospitalaria.	NELSON LASO VILLANUEVA ASESOR	30 DÍAS	
Las actas de las reuniones del comité de ética deben ser más claras, en donde se indiquen los temas que se trabajen y que haya un desarrollo de la reunión, y registro fotográfico.	NELSON LASO VILLANUEVA ASESOR	30 DÍAS	
Realizar convocatoria abierta para que se lleve a cabo conformación de la alianza o asociación de usuarios.	NELSON LASO VILLANUEVA ASESOR	30 DÍAS	
Contar con base de datos actualizada de los miembros del comité de ética hospitalaria y alianza de usuarios y remitir a (participa_comunitaria@salud Tolima.gov.co)	ALEANDRA ALDANA JUAN SEBASTIAN ROJAS AUXILIAR SIAU		
Brindar asistencia técnica al Hospital Santa Rosa de Lima ESE de Suarez Tolima.	Profesional de apoyo Participación	Próxima Visita	Se debe brindar asistencia técnica al profesional de la

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

	comunitaria Secretaria de Salud del Tolima.		institución prestadora de Salud. Para el fortalecimiento de los mecanismos de participación comunitaria en salud.
--	--	--	--

Como constancia, se firma por los asistentes en el municipio de Suarez Tolima.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
JUAN SEBASTIAN ROJAS ROJAS TELEFONO: 3127838442 EMAIL: ese@hospitalsantarosadelimasuareztolima.gov.co	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
ALEXANDRA ALDANA ALCALA TELEFONO: 3235784974 atencionusuario@hospitalsantarosadelimasuareztolima.gov.co	AUXILIAR ADMINISTRATIVO SIAU	
LEIDY MARCELA ARIAS Telefono: 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



Hospital Santa Rosa de
Lima E.S.E.
Sócrates-Tolima

FORMATO RECEPCION DE QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

Código: PR-CA-FO-11

Versión: 2021-1



FECHA _____

NOMBRES Y APELLIDOS (OPCIONAL) _____

NUMERO DE CONTACTO (OPCIONAL) _____

EPS AFILIADO _____

DIRECCION DE CONTACTO (OPCIONAL) _____

SERVICIO DE ATENCION (OPCIONAL)

URGENCIAS

CONSULTA MEDICA

ENFERMERIA

AMBULANCIA

ODONTOLOG

FARMACIA

VACUNACION

ADMINISTRACION

LABORATORIO

OTRO

CUAL? _____

DETALLE DE LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION (SI REQUIERE MÁS ESPACIO DILIGENCIE AL REVERSO DE LA HOJA)

TODAS LAS QUEJAS QUE USTEDES COMO USUARIOS NOS TRAMITEN GOZAN DE RESERVA Y SE TRAMITARAN OBLIGATORIAMENTE; SI NOS DEJA DIRECCION DE CONTACTO LE ESTAREMOS RESPONDIENDO E INFORMANDO DEL TRÁMITE.

Usted puede entregar este formato en cualquiera de las oficinas del Hospital o Depositario en cualquiera de los buzones dispuestos

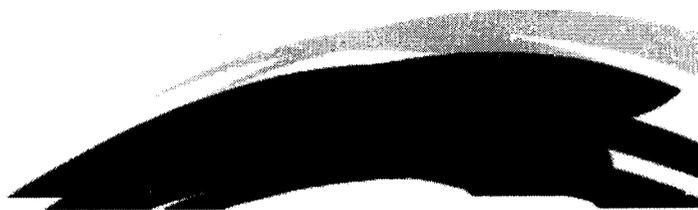
Gracias. Por apoyarnos para mejorar continuamente

"ATENCIÓN HUMANIZADA SALUD CON CALIDAD"

CARRERA 3 N 2- 08 / Parque Principal – Teléfono 3202505387

Código IPS 737700042301 hospitantarosa@hotmail.com

SUAREZ TOLIMA





**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



**VISITA AL MUNICIPIO DE SAN LUIS
ALCALDIA Y HOSPITAL**



ALCALDIA



HOSPITAL

EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar visita de asistencia técnica y seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017, Asociación de usuarios y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	Viernes, 02 de junio de 2023.	HORA:	08:00 AM
LUGAR:	EPS ASMETSALUD		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS Y VERONICA GALLEGO Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
DIEGO ALFREDO CRUZ LUNA diego.cruz@asmetsalud.com 3003771064	Coordinador de Atención al usuario Departamental	ASMETSALUD EPS
SERGIO ANDREY ARCIA USECHE Sergio.arcia@asmetsalud.com 3043610590	COORDINADOR ZONAL DE ATENCION AL USUARIO	ASMETSALUD EPS
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

ORDEN DEL DIA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Revisión de los procesos de las oficinas de atención al usuario. 3. Acompañamiento y revisión del cumplimiento de conformación de las asociaciones de usuarios en cada uno de los municipios donde opera la EPS, según lo establecido en el Decreto 780 de 2016. 4. Revisión al plan de acción de la Política de Participación en salud, según

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

resolución 2063 de 2017.

5. Seguimiento de la implementación de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017.
6. Aplicación de matriz (lista de chequeo)
7. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS ASMETSALUD del municipio de Ibagué en donde nos reunimos con DIEGO ALFREDO CRUZ Coordinador de atención al usuario departamental, SERGIO ANDREY ARCIA Coordinador zonal de atención al usuario, LEIDY MARCELA ARIAS Y VERONICA GALLEGO Profesionales de apoyo secretaria de salud departamental del componente de participación comunitaria, con el fin de dar seguimiento al plan de acción de la PPSS (Política de Participación en Salud de acuerdo la resolución 2063 de 2017, correspondiente a la herramienta emitida por el ministerio de salud y dar cumplimiento al decreto 1757 de 1994 con base en el Decreto 780 de 2016 (Alianza de usuarios, acta de conformación, reuniones efectuadas) y demás procesos de la oficina de atención al usuario.

Asociación de Usuarios:

Conformación: la EPS cuenta con asociación de usuarios en los 24 municipios donde operan: ALVARADO, ANZOATEGUI, ARMERO, AMABALEMA ATACO, CAJAMARCA, CARMEN DE APICALA, CASABIANCA, CHAPARRAL, COYAIMA, CUNDAY, GUAMO, HONDA, ICONONZO, LERIDA, LIBANO, MARIQUITA, PALOCABILDO, PRADO, PURIFICACION, RIOBLANCO, SAN ANTONIO, VILLAHERMOSA.

Las asociaciones de usuarios de los 24 municipios se encuentran vigentes y funcionando.

En la página se encuentra publicado la debida conformación de cada una de las asociaciones, cargos, miembros, fecha de conformación y directorio telefónico.

Las asociaciones de usuarios cuentan con sus propios estatutos.

Cada 2 años la EPS hace el proceso de renovación de las asociaciones de usuarios, las asociaciones de usuarios están efectuando reuniones de manera bimensual.

Que función está cumpliendo las asociaciones de usuarios en cada uno de los municipios donde operan: el presidente es quien realiza la veeduría junto con la asesora, se realizan dos veedurías mensuales una en la farmacia y otra a la IPS

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

primaria del municipio.

Actividades propias de la EPS en donde son invitados y vinculados los miembros de las asociaciones de usuarios:

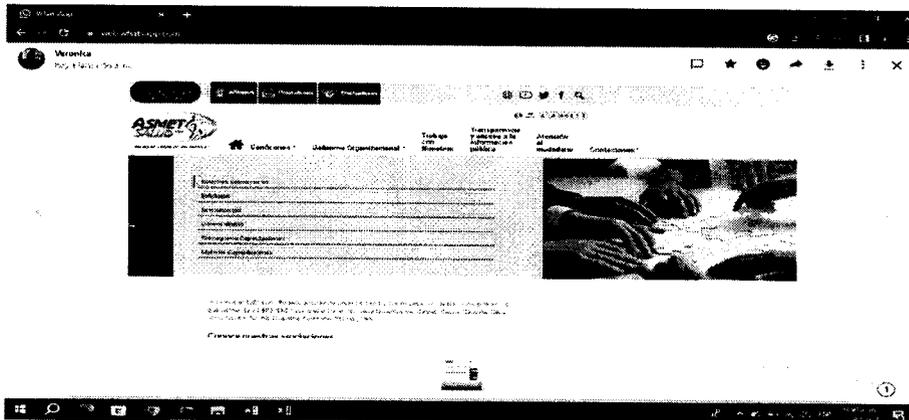
Conferencias de you tube
Programas de radio
Jornadas en el municipio de vacunación.
Jornadas de demanda inducida

Cada una de las asociaciones están organizada por su respectivo Presidente, Vicepresidente, Secretaria y Vocal.

Dos meses antes que se venza la alianza de usuarios se hace la invitación se publica en la cartelera de la alcaldía oficina y hospital y en los medios masivos de comunicación.

En el municipio de honda es el municipio en donde se presenta mayor dificultad para participar en la conformación de la asociación de usuarios.

Se desarrollan procesos de capacitación desde un cronograma que se maneja desde la nacional y se maneja en cada uno de los municipios son los siguientes: intervención del plan de participación ciudadana, canales de atención.



PROCESOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

En cada uno de los 24 municipios donde operan cuentan con una oficina debidamente dotada con todos los equipos, en cada uno de los municipios desde allá se puedan hacer las autorizaciones, demanda inducida y atención a los usuarios.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

Se trata de que las autorizaciones se entregan de manera inmediata.

Desde la dirección nacional se cuenta con cronograma de capacitación a través de una plataforma UNIASMED para que los asesores llevan a cabo los procesos de capacitación.

Y desde la sede departamental cada vez que sale alguna normatividad nueva realizan el proceso de capacitación a los asesores en cada uno de los municipios.

Canales de comunicación:

Redes sociales (Facebook, Instagram, twwr)

Línea 018000913876

Asistente virtual IVANA a través de wasap

Página web (www.asmetalud.com)

Correo electrónico (centrodecontacto@asmetsalud.com) y cada uno de las oficinas cuentan con un correo electrónico.

PQRS y apertura de buzones:

La EPS cuenta con un buzón de sugerencias de manera presencial, en cada una de las oficinas de los municipios donde operan.

Cada uno de los asesores hace el proceso de apertura del buzón en presencia de dos testigos, levantan acta y posteriormente las envían desde cada uno de los municipios a la sede departamental.

Todas las quejas se cargan en un sistema y desde ahí se realiza seguimiento y la respuesta se dan desde la sede departamental.

En cada uno de los municipios se hace la apertura de los buzones cada 8 días, todos los viernes en donde reportan un acta y esta es enviada a los coordinadores zonales.

Los tiempos que tienen establecidos para dar respuesta a las PQRS son los que establece la circular 008.

La EPS cuenta con un analista de satisfacción es quien realiza todo el proceso de seguimiento, es quien realiza el seguimiento apoyado con los funcionarios de a EPS y las respuestas son dadas a los quejosos a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y oficios.

A nivel interno la EPS cuenta con un Comité de PQRS y tutelas desde el nivel

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA		Código: FOR-DE-002
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

nacional, y se hace la revisión en este comité por cada uno de los departamentos; en donde se reporta el informe y se estipulan la acciones y compromisos a nivel interno de la EPS allí se reportan compromisos y planes de mejora de acuerdo al motivo de las quejas.

Capacitación a usuarios:

La EPS cuenta con un cronograma de capacitaciones en donde cada uno de los asesores realiza charla en sala de espera, una vez a la semana se realiza esta capacitación en sala de espera; los temas que se desarrollan en esas charlas en sala de espera (actualización del sisbén, autorizaciones por la página oficial y virtual, portabilidad, canales de atención, semana mundial del parto respetado, promoción de la afiliación, planificación familiar, día mundial de acción para la salud de las mujeres, día mundial de la hipertensión arterial, día mundial sin tabaco); los temas de acuerdo al cronograma, establecido previamente por el nivel nacional.

Cada uno de los asesores una vez realizado el proceso de educación a los usuarios levantan un acta, el cual es enviado a la sede departamental.

Las charlas en sala de espera se realizan con los usuarios, en donde de acuerdo a los temas que se tiene establecidos y cuando cuentan con material se entrega y se hacen proyecciones de videos.

La atención prestada a los usuarios en los 24 municipios es a través del digiturno.

A través de un sistema que se llama SIN COLA, en donde cada uno de los usuarios se van registrando y se van llamando de igual forma se tiene establecido atención preferencial.

El horario de atención de los 24 municipios varía de acuerdo a los horarios de la IPS.

En las oficinas en donde tienen un solo asesor el horario de atención es de 7 am a 11 am y de 1 pm a 4 pm.

En los municipios en donde cuenten con dos asesores el horario de atención de las oficinas es de 7am a 4 pm jornada continua

Encuestas de satisfacción:

Encuesta virtual través de Gmail que se hacen a los usuarios cuando están los usuarios en caliente, los ítems que mide la encuesta son:

Tiempo de atención

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

Servicios prestados
Recomendaría la EPS
Continuara con la entidad.

Las encuestas las aplican trimestral, desde la nacional se hace le proceso de tabulación y elaboración del informe donde se emite el porcentaje de satisfacción de la EPS.

Se tiene establecido una cantidad determinada de usuarios para aplicar en cada uno de las especialidades.

Satisfacción total del primer trimestre del año 2023 a nivel departamental fue de Encuestas internas de encuesta de satisfacción del usuario fue del 89,6%.

A nivel departamental se aplicaron encuestas se aplicaron durante el primer trimestre de 2023 un total de 12.312

La encuesta a prestadores que se realiza serian 16.558 encuestas porcentaje del 85,4%.

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD- Resolución No. 2063 de 2017, Elaboración Plan de acción de la PPSS:

La EPS dio cumplimiento a la elaboración de la programación del plan de acción de la PSSS de la vigencia 2023 y cargo a la plataforma 31 de marzo de 2023.

La EPS dio cumplimiento al cargue del seguimiento de la vigencia 2022 el día 28 de febrero de 2023.

Presupuesto establecido para la ejecución y desarrollo de la PPSS dentro de la EPS: dentro del plan de acción nacional se evidencio que se tiene un presupuesto específico para el cumplimiento y ejecución de las actividades.

El talento humano encargado para la implementación de la PPSS: hay varios actores, los analistas de riesgos, comunicación oficina, asesores, coordinadores zonales, el desarrollo de las actividades

En la ONE DRIVE se cargan todas las evidencias de cumplimiento del desarrollo de las actividades cada uno de los actores, hay un formato que se establecido para las reuniones.

La EPS dentro de su programación para la vigencia tiene un despliegue de las 23 líneas de acción que son de obligatorio cumplimiento.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

Se da por terminada la visita de la EPS ASMETSALUD por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.

Para concluir se logra evidenciar que la EPS está cumpliendo con los criterios establecidos en la normatividad del componente de participación social en salud, se da la recomendación de visualizar un poco más la implementación de la PPSS dentro de la EPS.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

		GOBERNACION DEL TOLIMA			
		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			
		DIRECCION DE SALUD PUBLICA			
ENTIDAD INSPECCIONADA	EPS ASMETSALUD				
FECHA DE INSPECCION	02 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	SERGIO ANDREY ARCA Y DIEGO CRUZ				
CARGO	COORDINADOR ZONAL-COORDINADOR DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO				
TELEFONO	3003771064				
CORREO ELECTRONICO	Diego.cruz@asmetsalud.com				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO					
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO	
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política De Participación Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se realizo cargue de Programación de Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
TOTAL		4	0		

Firman lo que en ella intervinieron,

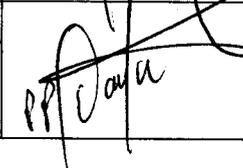
Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de	EPS ASMETSALUD	Hasta finalizar la vigencia	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 8 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

participación comunitaria en salud según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016, atreves del acompañamiento a las reuniones bimensuales con cada una de las asociaciones de usuarios dentro del departamento.			
Continuar desarrollando las diferentes actividades, contempladas en el plan de acción de la PPSS de la vigencia 2023.	EPS ASMETSALUD	Hasta finalizar la vigencia	
Brindar asistencia técnica a la EPS ASMETSALUD	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia, se firma por los asistentes a los dos (02) días del mes de junio de 2023, en el municipio de Ibagué Tolima.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
DIEGO ALFREDO CRUZ LUNA Diego.cruz@asmetsalud.com 3003771064	Coordinador departamental de Atención al usuario de la EPS ASMETSALUD	
SERGIO ANDREY ARCIA Sergio.arcia@asmetsalud.com 3043610590	COORDINADOR ZONAL DE ATENCION AL USUARIO	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 9 de 9
			Vigente desde: 13/12/2011

VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	
LEIDY MARCELA ARIAS 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	

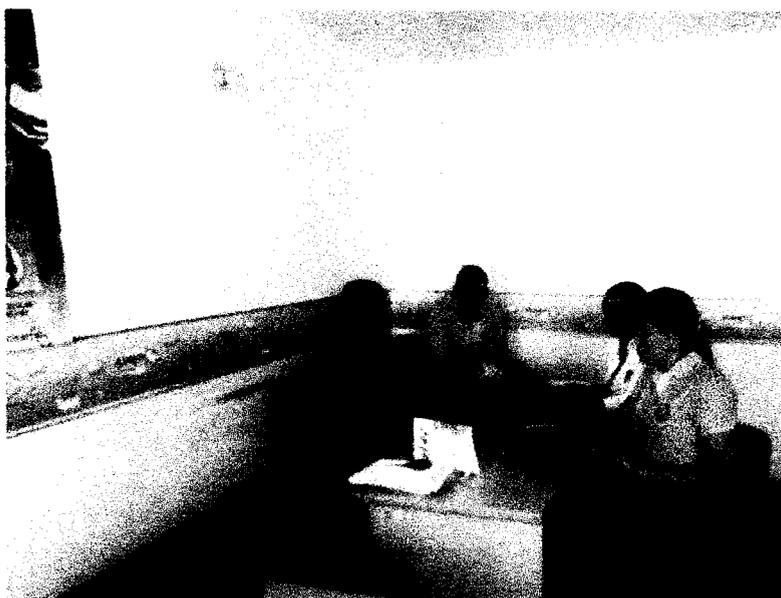


**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA EPS ASMETSALUD



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar visita de asistencia técnica y seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017, Asociación de usuarios y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	Miércoles, 07 de junio de 2023.	HORA:	09:00 AM
LUGAR:	EPS EMCOSALUD - TOLIHUILA		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS Y VERONICA GALLEGO Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
CARLOS JULIO OSPINA REINOSO Atencion.usurio.tolima@emcosalud.com 6082771669 ext 5	COORDINADOR DE ATENCIÓN AL USUARIO	EMCOSALUD EPS
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

ORDEN DEL DIA <ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Revisión de los procesos de las oficinas de atención al usuario. 3. Acompañamiento y revisión del cumplimiento de conformación de las asociaciones de usuarios en cada uno de los municipios donde opera la EPS, según lo establecido en el Decreto 780 de 2016. 4. Revisión al plan de acción de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017. 5. Seguimiento de la implementación de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017. 6. Aplicación de matriz (lista de chequeo) 7. Acuerdos y compromisos.
--

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS EMCOSALUD del municipio de Ibagué en donde nos reunimos con CARLOS JULIO OSPINA Coordinador de atención al usuario, LEIDY MARCELA ARIAS Y VERONICA GALLEGO Profesionales de apoyo secretaria de salud departamental del componente de participación comunitaria, con el fin de dar seguimiento al plan de acción de la PPSS (Política de Participación en Salud de acuerdo la resolución 2063 de 2017, correspondiente a la herramienta emitida por el ministerio de salud y dar cumplimiento al decreto 1757 de 1994 con base en el Decreto 780 de 2016 (Alianza de usuarios, acta de conformación, reuniones efectuadas) y demás procesos de la oficina de atención al usuario.

Asociación de Usuarios:

La EPS cuenta en todo el Tolima con 26.059 afiliados con corte a junio 07 de 2023.

La EPS EMCOSALUD opera en los municipios de ESPINAL, CHAPARRAL, ORTEGA, FRESNO, MARIQUITA, HONDA Y IBAGUE.

En todos los municipios en donde operan no cuentan con asociación de usuarios, sino que los usuarios a nivel regional tienen conformada una asociación de usuarios, en donde participa un usuario de cada uno de los municipios en donde la eps opera a nivel Tolima.

A través del sindicato se eligen dos representantes que son los que recogen todos los casos de los demás y también quejas cada tres meses se reúnen el comité regional que se hace con todas las IAS.

Cada cuatro años los usuarios hacen de SIMATOL hacen la renovación de los miembros, a nivel interno esta asociación tiene su propio presidente, y quien es la persona de realizar la convocatoria.

¿Actividades propias de la EPS en donde son invitados y vinculados los miembros de la asociación de usuarios regional?

A las capacitaciones
Boletín de usuarios

PROCESOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

En cada uno de los 7 municipios donde operan cuentan con una oficina debidamente dotada con todos los equipos, en cada uno de los municipios desde allá se puedan

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

hacer las autorizaciones, asignación de citas, demanda inducida y atención a los usuarios; en esas sedes solo se maneja primer nivel.

Se cuenta con una auxiliar administrativa, son sedes propias

Canales de comunicación:

Grupo de wasap
 Canal de wasap institucional (SPARK)
 Carteleras de información
 Correo institucional

PQRSF y apertura de buzones:

La EPS cuenta con un buzón de sugerencias de manera presencial, en cada una de las oficinas de los municipios donde operan y a través de la página también se puede encontrar un espacio de PQRS.

Cada uno de los auxiliares administrativos hacen el proceso de apertura del buzón todos los viernes, este proceso de apertura se hace con un usuario presente, se levanta un registro en donde se reporta la relación de lo encontrado en cada uno de los buzones; dado el caso si se encuentra alguna queja en alguno de los municipios los auxiliares administrativos remiten a la regional en Ibagué y desde la coordinación departamental se hace e seguimiento y respuesta al peticionario.

Los principales motivos de las PQRSF de enero a abril de 2023, se recepcionaron 430 quejas, las cuales todas están cerradas y debidamente tramitadas.

En Ibagué se cuenta con dos buzones de sugerencias los cuales se encuentran ubicados en primer y segundo piso y se realiza apertura de los mismos cada ocho días, quien realiza la apertura de los buzones es el coordinador de atención al usuario.

Motivos principales:

Inoportunidad en medicina subespecialidades
 Cx de segundo y tercer nivel

Capacitación a usuarios:

La EPS cuenta con un cronograma anual de capacitaciones, dentro de los temas que manejan son: promoción y prevención y suministro de medicamentos, avances en el proceso de autorizaciones ambulatoria, referencia y contra-referencia, canales de comunicación y participación de los usuarios, medicina laboral, proceso de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

afiliación y reporte de novedades de afiliación, avances del modelo de atención y proceso de atención de citas.

En cada uno de los municipios deben socializar el boletín de usuarios (derechos y deberes en salud, atención al usuario, red prestadora de servicios, clínicas, sistema de pqrs, facturación, servicio de imageniología, servicio de resultados de laboratorio, jornadas de salud, semana de vacunación de las américas), para cada uno de los meses son temas diferentes.

También se realiza capacitación a los funcionarios de la EPS en donde les remiten desde ala unidad de comunicaciones envían a través de correo (día internacional de la enfermería, iniciamos la vacunación contra los virus de la influenza 203, día mundial de lavado de manos, que es el SIG, etc)

La atención prestada a los usuarios en la sede Ibagué es a través de digi-turno, mientras que en los municipios no tienen implementado este sistema, sino que es por orden de llegada.

El horario de atención en los municipios es de lunes a viernes de 7: 00 a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm

El horario de atención en la sede Ibagué es de 7:00 am a 7:00 pm jornada continua.

Encuestas de satisfacción:

La EPS tiene una encuesta en medio físico es única encuesta para todos los usuarios en todos los municipios,

En los municipios las auxiliares administrativas son quienes realizan en proceso de aplicación de encuestas, en los municipios se aplican 5 encuestas por servicios los servicios encuestados en los municipios son MEDICINA GENERAL ATENCION DE LINEA DE FRENTE, FARMACIA, PYP.

Los servicios encuestados en la sede Ibagué, en donde se aplican 20 encuestas por cada servicio; (MEDICINA, ESPECIALIZADA, ODONTOLOGIA, MEDICINA GENERAL ATENCION DE LINEA DE FRENTE, FARMACIA, PYP, TERAPIA FISICA).

El tipo de encuesta esta categorizado, de la siguiente forma:

En los municipios son tipo D

En Ibagué es de tipo A

Las encuestas las aplican mensual, los municipios deben remitir en medio físico las

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

encuestas y tabulación y se elabora mensual, desde la coordinación departamental se consolida y se elabora informe y es socializado de manera trimestral al comité primario regional.

Satisfacción por municipio del primer trimestre:

Mariquita 99%
 Líbano 98%
 Chaparral 97%
 Espinal 98%
 Ortega 98%
 Ibagué 94%

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD- Resolución No. 2063 de 2017, Elaboración Plan de acción de la PPSS:

La EPS dio cumplimiento a la elaboración de la programación del plan de acción de la PSSS de la vigencia 2022, en donde se programaron solo 8 líneas de acción; no reportaron seguimiento de la vigencia 2022.

Para la vigencia 2023 no se dio cumplimiento Al cargue de la programación.

Se da por terminada la visita de la EPS EMCOSALUD por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

GOBERNACION DEL TOLIMA					
		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			
DIRECCION DE SALUD PUBLICA					
ENTIDAD INSPECCIONADA	EPS EMCOSALUD				
FECHA DE INSPECCION	07 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	CARLOS JULIO OSPINA REINOSO				
CARGO	COORDINADOR DEPARTAMENTAL DE ATENCION AL USUARIO				
TELEFONO	6082771669 ext 5				
CORREO ELECTRONICO	Atencion.usurio.tolima@emcosalud.com				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
Se cuenta con Servicio de informacion y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Articulo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periodicas.	CAPITULO 4, Articulo 12, Decreto 1757/1994			ACTA DE REUNION DE COMITES REGIONALES.	LA ENTIDAD CUENTA CON VEEDORES EN SALUD REPRESENTANTES DE LOS SINDICATOS
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 lineas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	SOLO SE CARGO PROGRAMACION CON 7 LINEAS DE ACCION Y NO SE CARGO SEGUIMIENTO 2022
Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual , con las 23 lineas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
		2	0		

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
De acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social se debe realizar el plan de acción y la programación para la	EMCOSALU EPS	Próxima visita	La entidad no dio cumplimiento de acuerdo a como lo establece la Resolución 2063 de 2017

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

vigencia 2023 y ejecutar las 23 líneas de acción de obligatorio cumplimiento aun cuando la entidad no realice el cargue en la plataforma PISIS en SISPRO.			
Brindar asistencia técnica a la EPS EMCOSALUD.	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia, se firma por los asistentes a los siete (07) días del mes de junio de 2023, en el municipio de Ibagué Tolima.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
CARLOS JULIO OSPINA REINOSO <u>Atencion.usurio.tolima@emcosalud.com</u> 6082771669 ext 5	Coordinador departamental de Atención al usuario de la EPS EMCOSALUD	
VERONICA GALLEGO SUAREZ <u>Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co</u>	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	
LEIDY MARCELA ARIAS 3214762102 <u>Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co</u>	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA EPS EMCOSALUD



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar visita de asistencia técnica y seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017, asociación de usuarios y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	JUEVES 8 DE JUNIO DE 2023	HORA:	8:00 am
LUGAR:	NUEVA EPS		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS y YENY VERONICA GALLEGO SUAREZ Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
EDWARD ANDRES LOPEZ CRUZ 3108520894 Auditorias_tolima@nuevaeps.com.co	PROFESIONAL ORGANISMOS DE CONTROL	NUEVA EPS
YENY VERONICA GALLEGO SUAREZ Veronica.gallegosuarez@gmail.com 3204190499	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

ORDEN DEL DIA:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Revisión de los procesos de las oficinas de atención al usuario 3. Acompañamiento y revisión del cumplimiento de conformación de asociación de usuarios en cada uno de los municipios donde opera la EPS, según lo establecido en el Decreto 780 de 2016. 4. Revisión del plan de acción de la Política de Participación en salud, según

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

resolución 2063 de 2017.

5. Seguimiento de la implementación de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017.
6. Aplicación de matriz (lista de chequeo)
7. Acuerdos y compromisos

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la asistencia técnica a las 8:00 am en las instalaciones de la NUEVA EPS del municipio de Ibagué en donde nos reunimos con EDWARD ANDRES LOPEZ CRUZ Profesional encargado de organismos de control, LEIDY MARCELA ARIAS Y YENY VERONICA GALLEGO SUAREZ profesionales de apoyo secretaria de salud Departamental del componente de participación comunitaria, con el fin de dar seguimiento al plan de acción de la PPSS (Política de Participación en Salud de acuerdo la resolución 2063 de 2017, correspondiente a la herramienta emitida por el ministerio de salud y dar cumplimiento al decreto 1757 de 1994 con base en el Decreto 780 de 2016 (Alianza de usuarios, acta de conformación, reuniones efectuadas) y demás procesos de la oficina de atención al usuario.

ASOCIACION DE USUARIOS:

La asociación esta creada a nivel nacional y la convocatoria se extiende a los municipios a través de difusión con ayuda de los promotores teniendo en cuenta que la NUEVA EPS opera en los 47 municipios del Departamento.

LA ASOCIACION DE USUARIOS DEL REGIMEN CONTRIBUTIVO REALIZO RENOVACION DEL 08 DE ABRIL DE 2022

MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS:

Presidente

nombre: Héctor Gonzales Carvajal, cel: 3162277305

Vicepresidente

nombre: Cándido Pérez

Secretaria

nombre: clara Inés Caicedo, cel: 31312240025

Las reuniones se están programando de manera mensual, se realizan de manera

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

presencial se evidencian actas de los meses correspondientes

Se realizó reunión el 24 de enero con el objetivo capacitación y seguimiento a compromisos planeación estratégica, modelo de plan de trabajo para la vigencia, socialización de prestadores Mapol respiratorio y cuota moderadora, socialización de prestadores como Colsubsidio para entrega de medicamentos, socialización de la nueva oficina de Viva 1ª, proveedores como senditer e Idime para asignación de citas, aclaración de dispensación de medicamentos en Ibagué.

Reuniones realizadas a la fecha :21 DE FEBRERO, 28 DE MARZO, 26 DE ABRIL y mayo el acta aun se encuentra en proyección.

Se tiene establecida una convocatoria para la reunión y durante la misma se extienden proposiciones y varios.

La secretaria de gerencia es la encargada de liderar las reuniones de la asociación de usuarios y realizar la convocatoria para llevar a cabo la misma. La convocatoria se realiza por teams y vía whatsapp en común acuerdo se definen las fechas, notificando al presidente y los demás miembros,

REGIMEN SUBSIDIADO

Acta de conformación 29 de abril de 2018 la EPS realizo renovación de la alianza de usuarios del régimen subsidiado el 26 de enero de 2023, para la renovación se notifica a la alianza las fechas de vencimiento y se brinda el acompañamiento por parte de la NUEVA EPS para la parte logística y la difusión publicitaria para que todos los municipios puedan participar.

REUNIONES REALIZADAS: 25 de enero, 28 de febrero, 29 de marzo, 25 de abril.

Actividades en los que se vinculan los miembros de las asociaciones de usuarios
 Los miembros de las asociaciones de usuarios participan en diferentes procesos que son convocados, rendición de cuentas, difusión de algún nuevo servicio, temas empresariales y aliados estratégicos para nuevos servicios, escuela de formación a nivel virtual, se encuentran Carnetizados, Cuentan con un Representante ante la junta directiva de la EPS la señora Esperanza Arias callejas representa los dos regímenes.

PROCESOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

La oficina de atención al usuario opera de acuerdo al número de afiliados, como en los municipios de Líbano, chaparral, espinal, Ibagué en otros puntos se cuenta con un punto funcional que se habilita donde la asignación de población es minoritaria y de acuerdo al número de afiliados se proyecta la apertura de la misma, los promotores cuentan con conocimiento para realizar labores en punto de atención en los municipios y a través de las herramientas tecnológicas brindar orientación a la población.

La Oficina principal para régimen subsidiado esta ubicada en la cra 5 con calle 30
Horario de atención: de lunes a viernes de 7:30am a 5:00pm y sábados de 8:00 a 12:00 del medio día.

La oficina de régimen contributivo esta ubicada en el edificio M30 segundo piso local 203, Horario de atención de lunes a viernes de 7:30am a 5:00pm y sábados de 8:00 a 12:00 del medio día.

Canales de comunicación :

Redes sociales (Facebook, Instagram, twwr)

Línea 01800095440 Régimen contributivo y 018000952000 Régimen subsidiado

Página web, Correo electrónico y APP.



PQRS y apertura de buzones:

Se cuenta con la Cartelera con código QR para la recepción de las PQR para régimen contributivo y subsidiado y a través de la línea whatsapp. Esta información es canalizada a través de los promotores y los entes territoriales para conocimiento del afiliado. Se cuenta con un equipo donde se realiza seguimiento a las inconformidades canalizando el régimen y la solicitud del usuario.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

La Nueva eps Cuenta con Sistema de información integral módulo de inconformidades a nivel Nacional en el están alojadas todas las quejas que ingresan a través de todos los canales. El sistema marca el estado de la queja y su plazo de vencimiento para tramite de respuesta.

Los usuarios también pueden radicar sus PQR a través de la página web y línea telefónica 01800095440 Régimen contributivo y 018000952000 Régimen subsidiado y en cada municipio a través de los promotores. En los 47 municipios del Tolima se cuenta con asesor o promotor y se tienen puntos de atención funcional y/o oficinas de atención al afiliado.

No se cuenta con buzón de sugerencias este fue remplazado por la cartelera con código QR.

A través del módulo se extrae la información y se analiza de manera semanal, los motivos que mas se presentan es por oportunidad en la consulta médica especializada, suministro de entrega de medicamentos por parte del operador, problemas de comunicación con la IPS.

En cuanto a las respuestas que se les dan a los usuarios se hace llamada telefónica y se informa que ya se tiene respuesta y posteriormente se indica el medio por el cual se entregara la respuesta por (correo electrónico, certificado, en físico presencial).

CAPACITACIONES A USUARIOS:

Con los promotores se realizan jornadas de capacitación en zonales A través de la herramienta sinfin se realiza capacitación a los usuarios publicación de videos de temas de salud, divulgación de canales de información, derechos y deberes. No se lleva registro fotográfico o de asistencia del impacto de la herramienta que se utiliza para capacitar.

Los colaboradores reciben capacitación a través de una plataforma denominada INGENIO y una vez finalizado el módulo se entrega certificado del proceso.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Se realiza de manera semestral y de manera telefónica a los usuarios objeto de servicio durante los últimos seis meses, el muestreo se realiza a nivel nacional, se evalúan la

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

satisfacción de los usuarios con relación al servicio de salud, canales acceso, uso de canales no presenciales, entre otros.

Porcentaje de Satisfacción:

La firma encargada de realizar las encuestas es YANHAAS a través de una ficha técnica con un margen de error y a través de un mensaje de texto y link se realiza el envío de acuerdo a la prestación del servicio el usuario marca su nivel de satisfacción, se evalúan los servicios de medicina general, medicamentos, hospitalización, pyp, cirugía y odontología, se validan tres estándares entre ellos acceso validando la oportunidad, prestación indagando la atención dentro de los tiempos establecidos, y el trato recibido del área de línea de frente y la claridad de la fórmula médica y la explicación del médico, y por último el estándar de autorización.

Los resultados de la última encuesta de satisfacción realizada

Régimen Contributivo: 66.5%

Régimen Subsidiado: 72.6%

Una vez revisados los resultados de la encuesta se realiza el respectivo plan de mejora.

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD -PLAN DE ACCION DE LA PPSS, SEGÚN LA RESOLUCION NO. 2063 DE 2017:

La EPS cumplió con la elaboración de la programación del plan de acción de la PPSS el día 22 de marzo de 2023, el plan de acción cuenta con 23 actividades programadas a nivel nacional y se realizó el respectivo seguimiento por parte de la zonal nacional.

Seguimiento 2022 se realizó el cargo el 25 de enero de 2023.

La página web de la EPS cuenta con un micro sitio en donde se cuenta con información actualizada para la alianza de usuarios y la política de participación social en salud, información educativa y de formación para los usuarios.

La persona encargada de liderar la PPSS dentro del departamento es el Doctor Wilmar Rodolfo Lozano, Gerente zonal de la Nueva Eps y en conjunto con Adriana Marcela Godoy, secretaria, coordinación ambulatoria, servicio al cliente y coordinación de régimen subsidiado.

La EPS no cuenta con un presupuesto específico para la implementación de la PPSS sino que con el talento humano y demás actividades se da cumplimiento a la misma.

Se da por terminada la visita de a la NUEVA EPS por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaría de Salud del Tolima en el municipio

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 9	
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

de Ibagué.

Para concluir se logra evidenciar que la EPS está cumpliendo con los criterios establecidos en la normatividad del componente de participación social en salud.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DIRECCION DE SALUD PUBLICA				
ENTIDAD INSPECCIONADA	NUEVA EPS			
FECHA DE INSPECCION	JUNIO 08 DE 2023			
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	EDUAR ANDRES LOPEZ			
CARGO	PROFESIONAL ORGANISMOS DE CONTRAL			
TELEFONO	3108520814			
CORREO ELECTRONICO	auditorias.tolima@salud.tolima.gov.co			
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO			
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO			
TELEFONO	214782102			
CORREO ELECTRONICO	larias@salud.tolima.gov.co			
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES OBSERVACIONES
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO				
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU) debidamente formalizado	CAPITULO 2 Artículo 3 Decreto			OFICINA SIAU PROTOCOLO
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política De Participación Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO
Se realizo cargue de Programación de Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO
Total		4	0	Cumplimiento

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación comunitaria en salud según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016, atreves del acompañamiento a las reuniones bimensuales con cada una de las asociaciones de usuarios dentro del departamento.	NUEVA EPS	Hasta finalizar la vigencia	

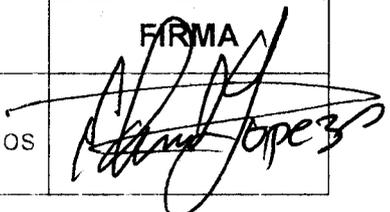
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Pág. 8 de 9
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

Continuar desarrollando las diferentes actividades, contempladas en el plan de acción de la PPSS de la vigencia 2023.		Hasta finalizar la vigencia	
Brindar asistencia técnica a la NUEVA EPS	NUEVA EPS Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima Visita	

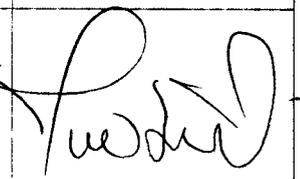
EVIDENCIA FOTOGRAFICA:



Como constancia, se firma por los asistentes a los 8 días de mes de junio de 2023, en el municipio de Ibagué Tolima.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
EDWARD ANDRES LOPEZ CRUZ 3108520894 Auditorias_tolima@nuevaeps.com.co	Profesional organismos de control	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 9 de 9
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
YENI VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3204190499	Profesional de apoyo- participación comunitaria en salud	
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA NUEVA EPS



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar construcción del conocimiento, inspección y vigilancia a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017, funcionamiento de la asociación de usuarios y procesos de atención al usuario; según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	Jueves, 08 de junio de 2023.	HORA:	10:00 am
LUGAR:	EPS SANITAS		
REDACTADA POR:	VERONICA GALLEGO SUAREZ, LEIDY MARCELA ARIAS Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JORGS MENDEZ CEDIEL jbmendez@epssanitas.com 3203918911	Jefe de oficinas	EPS SANITAS
CLAUDIA CECILIA PINZON ccpinzon@epssanitas.com 3208009119	Coordinadora Administrativa	EPS SANITAS
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de bienvenida
2. Seguimiento al plan de acción de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017, de la vigencia 2019.
3. Revisión del funcionamiento de la asociación de usuarios de la EPS, según decreto 1757 de 1994 según decreto 1757 de 1994 con base al decreto 780 de 2016.
4. Revisión y seguimiento a los procesos de atención al usuario.
5. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS SANITAS las profesionales de apoyo secretaria de salud Departamental del programa de participación comunitaria hacen presencia en las instalaciones de la EPS, con el fin de dar seguimiento al plan de acción de la Política de Participación en Salud de acuerdo la resolución 2063 de 2017 y seguimiento a los procesos de participación social en salud.

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD, ELABORACION DEL PLAN DE ACCION DE LA PPSS, Según lo establecido en la Resolución No. 2063 de 2017:

- ✓ Cargue del seguimiento del plan de acción de la vigencia 2022: la EPS dio cumplimiento con esta actividad de cargue el día 30 de enero de 2023.
Se evidencia soporte de cargue exitoso.
- ✓ Cargue de la programación del plan de acción de la vigencia 2023: la EPS dio cumplimiento a la elaboración de la programación del plan de acción de la vigencia el día 27 de marzo de 2023.
Se evidencia cargue exitoso de confirmación.
- ✓ Canales de comunicación para dar a conocer la PPSS dentro de la EPS:
 - Página web (www.epssanitas.com) en la página principal se encuentra todo lo de participación ciudadana, hay un espacio de asociación de usuarios, información legal, affiliate, boletines en la asociación de usuarios, cultura de la salud, actividades de la política de participación social en salud, también se cuenta con video dinámico en donde se da una amplia socialización de la política de participación.
 - A través de carteleras
 - Cartilla de participación social en salud publicada en la pagina
- ✓ Talento humano para la ejecución y desarrollo de las actividades:
Hay algunas actividades que se desarrollana través de la nacional
La nacional designa un personal específico para que se lleven a cabo el desarrollo de las actividades.
- ✓ Se cuenta con presupuesto exclusivo para los procesos de participación de la EPS:
Si se cuenta con un presupuesto específico para el desarrollo y ejecución del plan de acción de la política de participación social en salud.

Desde el área nacional se cuenta con un equipo encargado de realizar el respectivo seguimiento y consolidación de la información en cuanto a soporte de cumplimiento de las actividades del plan de acción de la política de participación.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Correos electrónicos

Chat voz Ana María 3202550525 funciona los 7 días de la semana

APP EPS SANITAS

Oficina virtual a través de la Página web

Línea telefónica \$936

www.epssanitas.com (asesor en línea, oficina virtual)

oficina de atención al afiliado en la ciudad de Ibagué (2 oficinas) y honda.

En la página esta la información de la red de atención.

Nueva oficina (calle 38 no. 4i-26 local 1 edificio cooperamos).

PQRS:

En la oficina no se cuenta con buzón de sugerencias en medio físico, sino que se cuenta con un teléfono para que el usuario pueda interponer esa inconformidad, en ambas oficinas se cuenta con línea telefónica.

A través de www.epssanitas.com en contactanos y luego en radicacion pqrs el usuario ingresa y coloca su inconformidad.

Presencial en las líneas de frente

Pero la EPS está en el proceso de educación para que el usuario puede interponer sus quejas a través de la página.

Se cuenta con un aplicativo que se llama TMS plataforma interna, automáticamente se dirige la queja al funcionario encargado del proceso. Desde allí se hace todo el proceso de seguimiento y trazabilidad.

El aplicativo emite informe diario de las inconformidades que están pendientes de responder.

Los principales motivos:

Cambio de prestador, oportunidad, no quiere utilizar el modelo de atención de la EPS, no utilizan los canales de atención de la EPS.

Tiempo de respuesta establecido bajo la normatividad.

Desde el área de servicio (se lidera desde la regional centro-oriente) desde la regional se hace el proceso de seguimiento de las pqrs, analizar sus principales motivos, visitas en mostrador, novedades, estrategias para mejorar. Desde la ciudad de Ibagué hace el respectivo plan de acción.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

CAPACITACION A USUARIOS:

La EPS cuenta con un cronograma de capacitación anual en donde se evidencia el reporte de los temas que se deben socializar.

La EPS en sala se realizan capacitaciones en sala de espera.

Se debe capacitar mínimo el 6% de la población que visita la oficina

La EPS cuenta con un cronograma de capacitaciones, entre los temas que se manejan son 3 o 4 y el tema de derechos y deberes en salud debe ser socializado todos los meses.

Las capacitaciones son realizadas por la auxiliar administrativo y aprendiz SENA
En el televisor se proyecta la información, dependiendo del tema hay veces que se entrega un flyer que contiene información de lo socializado, y de igual forma se indica que a través de la página pueden encontrar algunos temas de los socializados.

A través de planillas y registro fotográfico la EPS reporte a la nacional el cumplimiento de las capacitaciones en salas de espera.

La nacional emite un semáforo en donde se les indica que porcentaje llevan de cumplimiento de capacitación.

ENCUESTAS DE SATISFACCION

La EPS desarrolla este proceso a través del medio virtual y telefónico.

Ficha técnica de la encuesta:

Dirigida a usuarios entre 18 y 75 años de edad.

La aplicación es mensual.

Se evalúan los canales de comunicación (presencial, virtual y telefónico), prestación de servicios, proceso de autorizaciones, consideración de la prestación del servicio.

La EPS cuenta con un cuestionario sencillo para el diligenciamiento por parte del usuario en la cual se evalúa: satisfacción general, relación médico paciente, planta física y si el usuario recomienda la EPS.

Para el primer trimestre enero a marzo de 2023 se aplicaron 702 encuestas efectivas que comprende la regional centro oriente.

Tamaño mínimo de la población objetivo esperado para un nivel del confianza del 95%.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

Los informes del tabulado de las encuestas se realizan de manera mensual en el comité de servicios en donde se revisan resultados del mes anterior y se desarrollan los planes de acción si hubiere lugar.

ASOCIACION DE USUARIOS:

Acta de conformación de fecha 28 de noviembre de 2008. Para elección de designatarios, nombramiento del presidente, secretario y tesorero de la asociación de sanitas. Por un periodo de 50 años hasta el 2058 27 de noviembre.

La asociación de usuarios cuenta con sus propios estatutos.

La asociación de usuarios se encuentra registrada en cámara y comercio.

La asociación de usuarios cuenta a corte 30 de abril con 250 miembros activos para el municipio de Ibagué, y se tienen definido el representante, el suplente el comité de comunicaciones y control social.

Representante principal: Horacio Sierra

Suplente: Marco Tulio Morales

Dentro de los estatutos está establecido que el representante y el suplente son quienes asisten a las mesas de trabajo que promueva la Eps.

Dentro de los canales de comunicación la EPS cuenta con un link en el que el MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS pueda ingresar y encontrar información respectiva a la EPS, como interponer una petición, queja y reclamo, donde también encontrara una link de voz populi y toda la información relacionada con la prestación de los servicios de la EPS. (www.asociacionusuariossanitas.com).

Pantallas virtuales.

Oficina virtual.

En qué actividades propias de la EPS son vinculados los miembros de la asociación de usuarios:

Participación en rendición de cuentas

Capacitaciones mensuales con tema de estereotipos de cuidados.

En el mes de abril se capacitaron en temas de promoción y prevención.

Cuando se hacen las reuniones mensuales se trabajan temas de capacitación.

Las reuniones con ASOSANITAS se realizan de manera mensual.

Dentro del cronograma de capacitación para ASOSANITAS se evidencian capacitaciones con los siguientes temas: semana de la salud, participación ciudadana, promoción y prevención, cultura de la seguridad, política de salud pública, MIPRES, cultura de la

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. ⁶ de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

seguridad social en salud.

Se aplica el siguiente instrumento:

		GOBERNACION DEL TOLIMA			
		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			
		DIRECCION DE SALUD PUBLICA			
ENTIDAD INSPECCIONADA	SANTAS EPS				
FECHA DE INSPECCION	08 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	JORGE MENDEZ CEDIEL				
CARGO	JEFE DE OFICINAS				
TELEFONO	3203918911				
CORREO ELECTRONICO	jmendez@epsantas.com				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigencia, conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO	
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política De Participación Social en Salud de la Vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se realizo cargue de Programación de Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
		4	0		

Se dio por terminada la visita de la EPS SANITAS, por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.

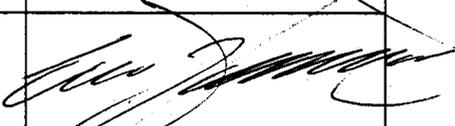
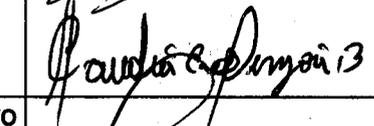
Firman lo que en ella intervinieron,
Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación comunitaria en salud en la EPS SANITAS.	EPS SANITAS.	Próxima visita.	
Continuar con la ejecución y desarrollo de las actividades programadas dentro del plan de acción de la PPSS de la vigencia.	EPS SANITAS.	Hasta finalizar la vigencia.	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
			Vigente desde: 13/12/2011

Brindar asistencia técnica a la EPS SANITAS por parte del Departamento.	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	
---	--	----------------	--

Como constancia, se firma por los que en ella intervinieron en el municipio de Ibagué, a los ocho (08) días del mes de junio de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO		FIRMA
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	
JORGS MENDEZ CEDIEL jbmendez@epssanitas.com 3203918911	Jefe de oficinas	
CLAUDIA CECILIA PINZON ccpinzon@epssanitas.com 3208009119	Coordinadora administrativa	
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA SANITAS EPS



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 1 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar asistencia técnica para efectuar seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017 y funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	Viernes, 09 DE Junio de 2023	HORA:	08:00 AM
LUGAR:	EPS PIJAOS SALUD		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS y VERONICA GALLEGO SUAREZ Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
NAID GONZALEZ OSPINA siau.tolima@pijaossalud.com.co teléfono: 3042069002	Coordinadora nacional de atención al usuario.	Oficina del SIAU Pijaos Salud EPS
LEIDY MARCELA ARIAS Lemaar52810@hotmail.com 3214762102	Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
VERONICA GALLEGO SUAREZ Veronica.gallegosuarez@gmail.com 3204190499	Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de bienvenida
2. Revisión del plan de acción de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017, revisión de los avances.
3. Revisión de acta de conformación de la alianza de usuarios, elección de miembros, registro fotográfico, funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc. Según decreto 1757 de 1994 según decreto 1757 de 1994 con base al decreto 780 de 2016.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 2 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

4. Revisión procesos de atención al usuario.

5. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS PIJAOS SALUD, nos reunimos profesionales de apoyo secretaria de salud Departamental del programa de participación comunitaria, con el fin realizar seguimiento a plan de acción de la Política de Participación en Salud de acuerdo la Resolución 2063 de 2017, correspondiente a la herramienta emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y seguimiento a la Alianza de usuarios, funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, según decreto 1757 de 1994 con base al decreto 780 de 2016.

PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO:

PQRS:

La EPS cuenta con un formato para que el usuario pueda interponer sus pqrs, en cada uno de los buzones se tienen formatos disponibles en cada una de los 17 municipios.

Se cuenta con un buzón de sugerencias en sala de espera de la oficina de atención al usuario de la ciudad de Ibagué y de cada uno de los municipios.

De igual forma se cuenta con un formato que está disponible en la oficina de atención al usuario y que se usa cuando los usuarios quieren interponer una queja más personalizada y verbal.

Canales para interponer una PQRS:

A través de la pagina

Buzones de sugerencias

Presencial

Telefónica

Línea wasap 3112081089

Correo electrónico

Aplicativo de la SUPERARGO

Presencia en campo con resolución inmediata

Las PQRSF recepcionadas en el mes de mayo para todo el Departamento fueron 106 de las cuales se canalizaron así:



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-DE-002

Versión: 02

MACROPROCESO:

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO

Pág. 3 de 10

ACTA DE REUNION

Vigente desde:
13/12/2011

Ibagué 31
Chaparral 19
Ortega 13
Coyaima 12
Natagima 8
Planadas 7
Purificación 6
San Antonio 4
Prado 3
Rioblanco 2
Ataco 1

Motivos generales:

MOTIVOS ESPECIFICOS DE PQRS	CANTIDAD
DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES M	29
NO APLICACION DE NORMAS, GUIAS O PROTOCOLOS DE ATENCION	12
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	10
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA GENERAL	9
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	7
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	7
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTOS QUIRURGICOS	6
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	3
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO PBS	3
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	2
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS PBS	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA ODONTologica BASICA	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA HOSPITALIZACION	2
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	2
TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	2
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE ATENCIONES DOMICILIARIAS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CIRUGIA PBS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE EXAMENES DE LABORATORIO O DIAGNOSTICOS	1
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE PROCEDIMIENTOS NO-PBS	1
DEMORA EN EL RECONOCIMIENTO DE REEMBOLSOS (VIATICOS)	1
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCION DE SERVICIOS DE APOYO TERAPEUTICO (TERAPIAS FISICAS, RESPIRATORIAS, OCUPACIONALES)	1
RESTRICCION EN LA LIBRE ESCOGENCIA DE EPS	1
O RECONOCIMIENTO Y PAGO DE LAS PRESTACIONES ECONOMICAS DERIVADAS DE LICENCIA DE ENFERMEDAD GENERAL	1

Dentro del mismo aplicativo GEMA EPS en el cual se registran las PQRS y allí se tienen semaforizadas las quejas que están próxima a vencer así:

Rojo- vencida
Amarillo- de riesgo vital
Azul de 5 a 10 días
Blanco de 0 a 5 días

Cada municipio cuenta con una oficina de atención al usuario, la apertura de los buzones en cada uno de los municipios se realiza cada 8 días los días viernes.

APERTURA DE BUZONES:

Pijaos salud EPS en las 17 oficinas del departamento del Tolima cuentan con un buzón de sugerencias, formato de pqrs, lapicero.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 4 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

La apertura de los buzones en los municipios se realiza los días viernes, lo hacen usuarios, miembros de la asociación de usuarios, y el promotor de cada uno de los municipios.

La remisión de las pqr's se tiene que hacer de manera inmediata.

En los municipios los miembros de las asociaciones de usuarios participan del proceso de apertura de los buzones.

Las respuestas de todas pqr's se realizan desde la oficina de atención al usuario de la sede Ibagué, desde Ibagué se realiza el proceso de seguimiento de las quejas y se da respuesta a los usuarios por los diferentes canales.

CAPACITACIONES A USUARIOS:

La EPS cuenta con cronograma de capacitaciones con unos temas establecidos. En cada uno de los municipios se realizan; se realizan en las salas de espera de la EPS y de las IPS

El último viernes a las 3:00 pm se hacen procesos de capacitación de manera virtual.

Se realiza capacitación a usuarios, asociación de usuarios y funcionarios se realizaron para esta vigencia los siguientes temas:

ENERO	CONTROL SOCIAL - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - SISPI MEDICINA ANCESTRAL - ATENCION PREFERENCIAL - IMPORTANCIA DE ASISTIR A LAS CITAS ASIGNADAS Y/O CANCELARLAS OPORTUNAMENTE - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SEMANA DE LA HUMANIZACION (23 AL 27 DE ENERO DE 2023)	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
FEBRERO	USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS INTERPONER PQRS - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD -	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
MARZO	GESTION PUBLICA - COPAGOS - CUOTAS MODERADORAS - PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD - MIPRES - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - IMPORTANCIA DE ASISTIR A LAS CITAS ASIGNADAS Y/O CANCELARLAS OPORTUNAMENTE - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
ABRIL	RENDICION DE CUENTAS - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS - ACTUALIZACION DE DATOS - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - TRATO DIGNO A LOS USUARIOS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SEMANA DE LA PARTICIPACION SOCIAL (24 AL 28 DE ABRIL DE 2023)	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
MAYO	DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL - MOVILIDAD - PORTABILIDAD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS INTERPONER PQRS - IMPORTANCIA DE ASISTIR A LAS CITAS ASIGNADAS Y/O CANCELARLAS OPORTUNAMENTE - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES

Los siguientes son los temas que se manejaran durante el transcurso del año así:



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 5 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

JUNIO	CONTROL SOCIAL - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS -, RANKING EPSI PLUAS SALUD - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - POLITICA DE HUMANIZACION	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
JULIO	RENDICION DE CUENTAS - TRASLADO DE MUNICIPIO - TRASLADO DE EPS - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - SISPI MEDICINA ANCESTRAL - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - ATENCION PREFERENCIAL - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SEMANA DE LA HUMANIZACION (24 AL 28 DE JULIO DE 2023)	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
AGOSTO	GESTION PUBLICA - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS INTERPONER PQRS - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
SEPTIEMBRE	USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION - REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACION - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - IMPORTANCIA DE ASISTIR A LAS CITAS ASIGNADAS Y/O CANCELARLAS OPORTUNAMENTE - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES - HUMANIZACION EN SALUD - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
OCTUBRE	DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS - MEDICAMENTOS - OFICINAS DE ATENCION AL USUARIO A NIVEL NACIONAL - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - HUMANIZACION EN SALUD - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - SEMANA DE LA PARTICIPACION SOCIAL (23 AL 27 DE OCTUBRE DE 2023)	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
NOVIEMBRE	CONTROL SOCIAL - TRASLADO DE USUARIOS - ESTADIA - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - IMPORTANCIA DE ASISTIR A LAS CITAS ASIGNADAS Y/O CANCELARLAS OPORTUNAMENTE - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS INTERPONER PQRS - CANALES PARA SOLICITUD DE AUTORIZACIONES - HUMANIZACION EN SALUD - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL ÚLTIMO VIERNES DE CADA MES
DICIEMBRE	USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y COMUNICACION - RED DE PRESTACION DE SERVICIOS - MOVILIDAD - PORTABILIDAD - USO RACIONAL DEL SERVICIO DE URGENCIAS - MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS - TRATO DIGNO - ATENCION PREFERENCIAL - HUMANIZACION EN SALUD - POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	DURANTE TODO EL MES Y VIRTUAL 15 DE DICIEMBRE

En la página web se cuenta con información sobre diferentes temas de capacitación. En cada uno de los municipios realizan procesos de formación con los miembros y de la asociación de usuarios y usuarios en general.

Se evidencia qué para cada uno de los procesos de formación, se levanta acta de reunión, en donde se cuenta con un desarrollo de la reunión, proceso de convocatoria, registro fotográfico.

Se cuenta con una cartilla educativa (CARTA DE DERECHOS Y DEBERES) en donde se describe cada uno de los procesos de la EPS, se evidencia

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

En cuanto a la medición de satisfacción del usuario la EPS cuenta con una encuesta de satisfacción, en medio físico la cual evalúa: accesibilidad, oportunidad, instalaciones, atención por parte de los funcionarios por parte de la EPSI, información, participación social, satisfacción, canales de atención

Se aplica al 2% de cada municipio.

GEMATURNOS es un nuevo sistema que están usando para que los usuarios puedan acceder a los servicios en cada uno de los municipios.

Numero de encuestas aplicadas en los diferentes municipios para el mes de abril de 2023 fue de 1848 encuestas.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 6 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

MUNICIPIO	1. ACCESIBILIDAD	2. OPORTUNIDAD	3. INSTALACIONES	4. ATENCION	5. INFORMACION	6. PARTICIPACION	7. SATISFACCION	8. PORCENTAJE DE SATISFACCION
IBAGUE	20,00	20,00	9,31	9,33	16,00	4,00	19,23	97,87
ATACO	20,00	20,00	9,51	9,69	16,00	4,00	19,41	98,61
CHAPARRAL	20,00	20,00	9,98	10,00	16,00	4,00	19,95	99,93
COYAIMA	20,00	20,00	10,00	10,00	16,00	4,00	19,91	99,91
NATAGAIMA	20,00	20,00	10,00	9,96	16,00	4,00	20,00	99,96
ORTEGA	20,00	20,00	9,91	9,95	16,00	4,00	19,93	99,79
PLANADAS	20,00	20,00	8,65	8,71	16,00	4,00	17,84	95,20
PRADO	20,00	20,00	9,65	10,00	15,36	2,90	19,94	97,85
PURIFICACION	19,87	20,00	9,65	9,74	16,00	4,00	19,27	98,73
RIOBLANCO	20,00	20,00	9,98	9,98	16,00	4,00	19,54	99,50
SALDAÑA	20,00	20,00	10,00	10,00	16,00	4,00	20,00	100,00
SAN ANTONIO	20,00	20,00	10,00	10,00	16,00	4,00	19,85	99,85
TOTAL	20,00	20,00	9,84	9,85	15,99	3,98	19,75	99,41

Porcentaje de Satisfacción: Para el mes de abril un porcentaje del 99,03 % para el Tolima.

El promotor de cada uno de los municipios es el encargado de aplicar cada una de las encuestas, posteriormente ellos envían el paquete a la oficina de Ibagué y desde allí se encargan de realizar el respectivo tabulado e informe, indicadores para reportar los debidos procesos.

La EPS en cada una de sus oficinas cuentan con formato de encuestas de satisfacción, el cual están visibles para que los usuarios puedan evaluar la prestación de los servicios.

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE IBAGUE:

Horario de atención: 7:30 am a 4:00 pm jornada continua

Responsable de la oficina: Naid Gonzalez

ASOCIACION DE USUARIOS verificación de la del municipio de Ibagué:

Acta de conformación de la asociación de usuarios de fecha 27 de enero de 2023.

La asociación de usuarios de Ibagué está conformada por 6 integrantes:

MIEMBROS DE LA ASOCIACION DE USUARIOS:

PRESIDENTE

NOMBRE: JOSE ALIRIO CALDERON

VICEPRESIDENTE

NOMBRE: WILLIAM OSPINA ALAPE

SECRETARIA



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 7 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

NOMBRE: YEIMI VIVIANA CALDERON AGUIAR

VOCAL

NOMBRE: MARIA NELCY RUBIANO

VOCAL

NOMBRE: MABEL CAMILA BRIÑEZ SUAREZ

FISCAL

NOMBRE: ALBA MARIA RODRIGUEZ SUAREZ

Correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios del municipio de Ibagué:

Williamalape28@gmail.com
yevicalderon@hotmail.com
Redhuertas2018@gmail.com
nelsy221263@gmail.com
mabelcamilabrinezsuarez@gmail.com

Las reuniones se están programando de manera mensual, a las 3 pm.

Los miembros de las asociaciones de usuarios participan en diferentes procesos que son convocados, desde las diferentes entidades.

Actividades en los que se vinculan los miembros de las asociaciones de usuarios:

Aperturas de buzones, rendición de cuentas, capacitaciones, celebraciones de semanas, a través del grupo de wasap ellos reportan las inconformidades.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Line telefónica 2809090-2809086
Línea wasap 3112081089
Página web www.pijaosalud.com.co
Correo electrónico
Oficinas de atención al usuario

Todas las asociaciones de usuarios de todos los municipios están vigentes y funcionando de manera operativa.

A través de la página web y micro sitio de la asociación de usuario se publican las convocatorias y demás información.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 8 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - PLAN DE ACCION DE LA PPSS, SEGÚN LA RESOLUCION NO. 2063 DE 2017:

La EPS dio cumplimiento con el respectivo cargue de seguimiento de la vigencia 2022, se cargó a la plataforma PISIS en SISPRO el día 05 de abril de 2023.

La EPS cumplió con la elaboración de la programación del plan de acción de la PPSS el día 31 de marzo de 2023.

La página web de la EPS cuenta con un micro sitio en donde se cuenta con información actualizada para la alianza de usuarios y la política de participación social en salud, información educativa y de formación para los usuarios.

La persona encargada de liderar la PPSS dentro del departamento es NAID GONZALEZ coordinadora de la oficina de atención al usuario, y en conjunto con los promotores de cada uno de los municipios quienes desarrollan las actividades.

La EPS no cuenta con un presupuesto específico para la implementación de la PPSS sino que con el talento humano y demás actividades se da cumplimiento a la misma se da cumplimiento con las actividades programadas.

Se tiene soporte de las actividades del plan de acción, actas, registro fotográfico, información en la página.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

GOBERNACION DEL TOLIMA		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL		DIRECCION DE SALUD PUBLICA	
ENTIDAD INSPECCIONADA	PIAOS SALUD EPS-I				
FECHA DE INSPECCION	09 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	NAID GONZALEZ OSPINA				
CARGO	COORDINADORA NACIONAL DE ATENCION AL USUARIO				
TELEFONO	3042069002				
CORREO ELECTRONICO	siau.tolima@pijaos.salud.gov.co				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO					
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	Se cuenta con manual de funcionamiento
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO	Todas las asociaciones de usuarios de los municipios están conformadas y vigentes.
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política De Participación Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	Se verifico soporte del cargue
Se realizo cargue de Programación de Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	Se verifico soporte del cargue
		4	0	Cumplimiento	



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-DE-002

Versión: 02

MACROPROCESO:

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO

Pág. 9 de 10

ACTA DE REUNION

Vigente desde:
13/12/2011

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Apoyo en las reuniones con la asociación de usuarios correspondientes a la vigencia. Según Decreto 1757 de 1994. Reuniones mensuales.	NAID GONZALEZ	Hasta finalizar vigencia.	
Continuar con el desarrollo de las actividades que quedaron contempladas dentro del plan de acción de la PPSS de la vigencia 2023.	NAID GONZALEZ	Hasta finalizar vigencia.	
Brindar asistencia técnica a la EPS PIJAOS SALUD.	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia, se firma por los asistentes en el mes de junio a los 09 días de 2023, en el municipio de Ibagué Tolima.

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
NAID LISBETH GONZALEZ OSPINA siau.tolima@pijaossalud.com.co	Coordinadora nacional de atención al usuario.	



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 10 de 10

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
LEIDY MARCELA ARIAS <u>Lemaar52819@hotmail.com</u>	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria en salud	
VERONICA GALLEGO SUAREZ <u>Veronica.gallegosuarez@gmail.com</u> 3204190499	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria en salud	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA PIJAO SALUD



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar asistencia técnica y acompañamiento a la DIRECCION DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016 y Resolución 2063 del 2017 (Implementación de la Política de Participación Social en Salud), para el fortalecimiento de la Autoridad sanitaria para el Goce efectivo del Derecho a la Salud en el Tolima.
LUGAR:	DIRECCION DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA
REDACTADA POR:	VERONICA GALLEGO Y LEIDY MARCELA ARIAS Profesionales de Apoyo del componente Participación Comunitaria en Salud de la Secretaria de Salud del Tolima.
FECHA	09 DE JUNIO DE 2023

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
MARIA ALEJANDRA AVILA DIAZ Email: detol.upres-atuatu@policia.gov.coo Teléfono: 3505561168	Trabajadora Social	DIRECCION DE SANIDAD DE LA UNIDAD PRESTADOR A DE SALUD TOLIMA
JOAN IVETTE RODRIGUEZ ALARCON Email: detol.upres-atuatu@policia.gov.coo Teléfono: 3505561168	Intendente -Líder de atención al usuario (e)	DIRECCION DE SANIDAD DE LA UNIDAD PRESTADOR A DE SALUD TOLIMA
VERONICA GALLEGO SUAREZ 3204190499 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.
LEIDY MARCELA ARIAS 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de bienvenida
2. Verificación en el cumplimiento del funcionamiento y operatividad de la asociación de usuarios de la UPS, acta de conformación, grupos de trabajo y reuniones efectuadas durante la vigencia.
3. Seguimiento de los procesos de la oficina de atención al usuario.
4. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la reunión de asistencia técnica del componente de participación comunitaria en salud, donde nos reunimos en las instalaciones de la DIRECCION DE SANIDAD DE LA POLICIA; las Profesionales de Apoyo del componente Participación Comunitaria en salud de la secretaria de salud Departamental, se extiende un cordial saludo y se da a conocer el objetivo de la reunión y presentación formal, se explican los temas que se van a desarrollar durante la visita.

Como primera medida se hace la respectiva inspección en cuanto la conformación de la asociación de usuarios.

ALIANZA DE USUARIOS

Se cuenta con una alianza de usuarios del municipio del Líbano, se ha solicitado el acta de conformación pro no ha sido posible que ellos hicieran allegar este documento que acredite como asociación de usuarios.

La dirección de sanidad de la policía departamental cuenta con seis veedurías en salud, todas registradas ante la personería municipal.

Se realizan reuniones mensuales con las veedurías en salud en donde se reúnen jefe de la unidad, líder de referencia, de gestión farmacéutica, atención al usuario.

Se evidencias actas de las reuniones de las reuniones efectuadas con las veedurías en salud.

La oficina de atención al usuario cuenta con un manual de atención al usuario (Resolución no. 04180 del 09 de diciembre del 2022).

Cuál es el horario de atención establecido para la oficina de atención al usuario:
De lunes a viernes de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Quien prepara y dirige las reuniones de las veedurías:

El proceso de convocatoria está a cargo del líder de atención al usuario, y se apoya con la trabajadora social para preparar y dirigir las reuniones.

Cuáles son los temas a desarrollar en una reunión de veedurías con los usuarios:

Los temas que se desarrollan en las reuniones no son temas que estén estipulados por normal o por cronograma, sino que son las opiniones y temas que los mismos veedores socializan.

Que canales de comunicación utiliza la UNIDAD para informar y formar a sus usuarios:

Ventanilla
Sala de espera
Grupo de usuarios a través de la línea wasap
Correo electrónico

PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO

La dirección departamental dentro de la oficina de atención al usuario cuenta con un acto administrativo el cual está reglamentado por instructivo no. 006 de del 22 de mayo de 2017.

Seguimiento de las PQRSF:

La dirección de sanidad de la policía cuenta con un formato previamente establecido el cual le permite al usuario y beneficiarios interponer una pqr o poder evaluar la prestación de los servicios recibidos.

Medio de recepción:
paina de la policía
Supersalud
buzones de sugerencias
correos electrónicos
línea nacional

Posterior una vez recibido el pqr se carga al aplicativo SIPQR2S el cual se registran todas las quejas y esta le da un tiket o numeración a las quejas. A través del aplicativo se pueden verificar el número de pqrs, el aplicativo tiene una semaforización para realizar el respectivo seguimiento y respuesta a los peticionarios.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Internamente se lleva una base de daos con radicación y fecha de respuesta para que cada área sepa cuáles son las fechas en que se deban dar respuesta.

A través del aplicativo de a supersalud SUPERAGRO verifican las quejas que son cargadas en este aplicativo.

La trabajadora social es quien realiza el seguimiento a las quejas que se radican en los diferentes canales.

Se tienen contemplados los términos para dar respuesta las quejas presentadas por los usuarios de acuerdo al acuerdo 0075 del 2020 por el cual se establecen las políticas y lineamientos para el sistema de atención al usuario y participación social del sistema de salud de las fuerzas militares y de la policía nacional.

Circular externa 000008 de 2020 de los plazos ajustados para dar trámite a las pqr.

Dentro del aplicativo SIPQR2S se registran todas las pqr y allí mismo se verifica la recepción de cada una de ellas.

Se cuenta con matriz en Excel la cual se retroalimenta con todas las pqr que se recepcionan a través de los diferentes canales y también les permite conocer y tener diferenciada la matriz en tiempos a vencer y personal al cual le fue asignada la respuesta al peticionario, las respuestas se dan a los peticionarios a través de los correos electrónicos que ellos registran, cuando los usuarios no tienen no reportan correo se hace una constancia secretarial en donde se informa que se dio respuesta al peticionario.

Apertura de buzones:

La dirección de sanidad cuenta con tres buzones de sugerencia, los cuales tan ubicados en el piso 4, 3 y 1.

La apertura de los buzones se realizan cada 8 días los días jueves, los realizan desde la oficina de atención al usuario y un usuario que se encuentre en sala de espera de cada piso, una persona de la oficina de atención al usuario es quien realiza la apertura de los mismo, se levanta acta y soporte de lo encontrado en cada uno de buzones. Se levanta tanto acta como informe de las aperturas de los buzones.

Se evidencia una carpeta en donde se evidencian todos los soportes de las aperturas, En los buzones de sugerencias los usuarios y beneficiarios pueden encontrar los respectivos formatos.

Implementación de encuestas de satisfacción:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

La dirección cuenta con un aplicativo que se llama gestión de la información, se ingresa con usuario y contraseña.

Las encuestas son aplicadas a mayores de edad.

La aplicación de las encuestas las realiza desde atención al usuario en cada uno de los ESPRI de los municipios donde hay oficinas (Ibagué, espinal, CENOP, mariquita)

La aplicación de encuestas en mensual que se aplican a los usuarios y beneficiarios.

La encuesta que se aplica permite medir: EXPERIENCIA EN EL SERVICIO, OPORTUNIDAD DE LA ATENCION, TRAMITES EN SALUD, OTRAS EVALUACIONES, la encuesta tiene 15 preguntas.

Numero de Encuetas que se aplican en cada uno de los ESPRI.

Mariquita 66

Espinal 65

CENOP 74

Ibagué 80

En cada uno de los ESPRI se aplican las encuestas (IBAGUE, ESPINAL, CENOP, MARIQUITA)

Cada uno de los SPRI de los municipios aplican sus encuestas y reportan a la departamental en donde allí se consolida la información y posteriormente se tabula la de todos los municipios y se realiza informe, este informe es enviado al jefe de la unidad.

Se evidencia informe mensual de la oficina de atención al usuario en donde se porta el porcentaje de satisfacción global, por lo tanto, para el mes de mayo a nivel departamental 512 encuestas.

Educación a usuarios (cronograma):

Sanidad cuenta con un cronograma anual de capacitacion que desde la direccion nacional se remite y se estipulan los temas, las capacitaciones se realizan una vez a la semana con los temas correspondientes para cada uno de los meses.

Para el mes de mayo se trabajo los temas de cancelacion oportuna de citas y linea telefonica de central de citas, trato digno y humanizado, violencia a la mujer, familia y genero y medios de recepcion y tipologia (lineas de atencion, como tramitar una pqr).

Se evidencia el cumplimiento de las actas que dan soporte al cumplimiento de las charlas y educacion que realizan al personal uniformados, beneficiarios y

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

pensionados.

Se realiza un informe a la dieccion nacional sobre los talleres que realozan con los usuarios, uniformados y beneficiarios este informe se realiza de manera mensual.

En cuanto al ítem de implementación de la política de participación social en salud de acuerdo a lo establecido en la Resolución no. 2063 de 2017 la DIRECCION DE SANIDAD DE LA UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA no ha recibido directrices del nivel central para su respectiva ejecución, por lo tanto no se cuenta con evidencias de cargue del plan de acción de la vigencia 2022 ni 2023; durante la visita se realizó llamada telefónica al nivel central (oficina de atención al usuario Bogotá) para corroborar la anterior información, quienes indican que están en proceso de validar a nivel jurídico si se encuentran dentro de lo estipulado en la normatividad; ya que son régimen de excepción.

No siendo más se da por terminada la visita de la DIRECCION DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA, por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.

Se aplica el siguiente instrumento de evaluación de cumplimiento:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Pág. 7 de 8
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

GOBERNACION DEL TOLIMA					
		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			
DIRECCION DE SALUD PUBLICA					
ENTIDAD INSPECCIONADA	SANIDAD POLICIA NACIONAL				
FECHA DE INSPECCION	09 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	JOAN IVETTE RODRIGUEZ				
CARGO	Intendente -Líder de atención al usuario €				
TELEFONO					
CORREO ELECTRONICO					
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO					
Se cuenta con Servicio de información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO	
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 lineas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 lineas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
		2	0		

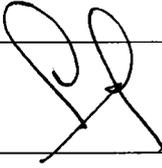
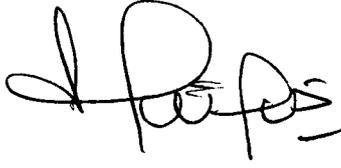
Firman lo que en ella intervinieron,
Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Continuar con las reuniones periódicas de las veedurías y las alianzas de usuarios	MARIA ALEJANDRA AVILA DIAZ TRABAJADORA SOCIAL	30 días	
Una vez se emita el comunicado desde el nivel central de la implementación de la	MARIA ALEJANDRA AVILA DIAZ	60 días	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 8 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

POLITICA PUBLICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Resolución No. 2063 de 2017 se debe empezar con el cumplimiento del mismo.	TRABAJADORA SOCIAL	
Brindar asistencia técnica a la DIRECCION DE SANIDAD UNIDAD PRESTADORA DE SALUD TOLIMA	Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita

Como constancia, se firma por los asistentes y por los que en ella intervinieron en el municipio de Ibagué Tolima, a los 09 días del mes de junio de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
MARIA ALEJANDRA AVILA DIAZ	TRABAJADORA SOCIAL	
JOAN IVETTE RODRIGUEZ ALARCON	INTENDENTE- LIDER DE ATENCION AL USUARIO (E)	
VERONICA GALLEGO SUAREZ	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	
LEIDY MARCELA ARIAS	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA SANIDAD POLICIA NACIONAL



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar inspección, vigilancia y acompañamiento a la secretaria de salud del municipio, con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016 (COPACO, CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD Y SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD SAC), seguimiento e implementación de la Resolución No. 2063 de 2017 Política de participación social en salud (Elaboración y cargue del plan de acción a PISIS).
LUGAR:	Secretaria de Salud del municipio de Coyaima Tolima.
FECHA:	Lunes, 13 de junio de 2023.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
YENCY PATRICIA AGUJA AROCA Telefono 3163283275 yennicyaguja@gmail.com pcoyaima@gmail.com	Profesional de Apoyo	Coordinación de salud.
LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono 321 4762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co lemaar52810@hotmail.com	Profesional de Apoyo- Componente de Participación comunitaria	Secretaria de Salud Departamental

ORDEN DEL DIA:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Inspección, vigilancia y acompañamiento a través de la verificación del cumplimiento de los mecanismos de participación comunitaria- Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016, (Carpetas debidamente marcada, cartas de citación, actualización y representantes de los delegados, actos administrativos de conformación de cada comité, actas de reuniones efectuadas, listado de asistencias y reporte fotográfico). 3. Verificación de la implementación del Servicio de atención a la comunidad SAC. 4. Verificación de la inspección y vigilancia a la IPS del municipio.
--

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

5. Verificación del cumplimiento de la PPSS Resolución No. 2063 de 2017.
6. Socialización del plan decenal de salud pública 2022-2031, bajo los lineamientos del ministerio de salud y protección social.
7. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

Como primera medida realizo presentación formal como la profesional de apoyo encargada de realizar el acompañamiento en el municipio, seguidamente doy a conocer el objetivo de la misma y se empieza a desarrollar cada uno de los puntos citados en la agenda.

Seguidamente como parte de la verificación del cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. En base en el decreto No.780 de 2016 y la Circular Única número 049 de 2008 de Superintendencia Nacional de Salud, (comités de participación comunitaria, consejo territorial de seguridad social en salud, veedurías en salud) con sus respectivas bases de datos (integrantes o miembros de cada comité). Se hace el proceso de revisión de la documentación donde se logra evidenciar el cumplimiento de cada uno de estos espacios y la intervención de la comunidad:

COMITÉ DE VEEDURIAS EN SALUD

Resolución no. 022 del 18 de noviembre de 2022, mediante el cual se inscribe y se reconoce la veeduría ciudadana en el municipio de coyaima, actualmente esta veeduría está conformada por 5 veedores.

Se realizó convocatoria para que se llevar a cabo la primera reunión, a través de un oficio en donde fue enviada a través del grupo wasap que tiene conformados.

Acta de reunión no. 01 de fecha 21 de marzo de 2023, en donde se trabajó sobre la socialización del COAI, plan de acción de la PPSS vigencia 2023, se evidenció lista de asistencia y registro fotográfico.

CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD:

Decreto No. 149 del 16 de noviembre de 2022, por medio del cual se conforma y actualiza los integrantes del CTSSS en el municipio de coyaima Tolima y se establece el régimen de organización y su funcionamiento.

Resolución no. 532 por la cual se Designan los miembros del CTSSS en el municipio de coyaima Tolima.

Se evidencia oficio de convocatoria para que se lleve a cabo la primera reunión de la

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

vigencia con os miembros del CTSSS.

Acta de reunión no. 01 de fecha 21 de marzo de 2023, en donde se trabajó sobre la socialización del COAI, plan de acción de la PPSS vigencia 2023, se evidencia lista de asistencia y registro fotográfico.

COMITÉ DE PARTICIPACION COMUNITARIA (COPACO)

Decreto No. 144 del 15 de octubre de 2020, por la cual se actualiza el comité de participación comunitaria en salud COPACO del municipio de coyaima Tolima.

Se evidencia oficio de convocatoria para que se llevara a cabo la primera reunión de la vigencia.

Acta de reunión no. 02 de fecha 21 de marzo de 2023, en donde se trabajó sobre la socialización del COAI, plan de acción de la PPSS vigencia 2023, se evidencia lista de asistencia y registro fotográfico.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO- SAC:

La coordinación de salud cuenta con un buzón de sugerencia para todos sus programas, se cuenta con una persona que maneja una oficina y recepciona todas las pqr.

Se tiene estandarizado el proceso a través de la resolución No. 323 del 10 de agosto de 2021.

La persona encarga recibe la PQR, y posteriormente levanta un acta y remite la misma a cada una de las instituciones de acuerdo a la competencia.

La persona encargada es quien hace el proceso de seguimiento, y da respuesta a los usuarios.

CANALES DE COMUNICACIÓN:

Página de Facebook

Correo electrónico salud@coyaima-tolima.gov.co - pcoyaima@gmail.com

Buzón de sugerencia

Atención personalizada

Página de la alcaldía

Espacios con las comunidades

Grupos Wassap

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

INSPECCIÓN VIGILANCIA A LA IPS (COMITES DE ALIANZA DE USUARIOS Y DE ETICA HOSPITALARIA):

La profesional de apoyo realiza un proceso de inspección y vigilancia a las IPS San Roque y The Whala, EPS (MALLAMAS, ASMTESALUD, PIJAO SALUD, NUEVA EPS).

Cada tres meses se realizan las visitas en donde se verifican las socializaciones de derechos y deberes, reuniones con las asociaciones, comités de ética, apertura de los buzones, seguimientos de las PQRS,

Se evidencian actas de las visitas que la profesional de apoyo realizo a las diferentes IPS Y EAPB que operan dentro del municipio, en las visitas que se realizan se cuenta con lista de chequeo para verificar el cumplimiento del SAC, asociación de usuarios y comité de ética y seguimiento de las PPQRS.

IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (Resolución no. 2063 de 2017).

Acto administrativo por el cual se adoptó la Política de participación social en salud:

Resolución No. 367 del 15 de octubre de 2020, por el cual se adopta la PPSS con enfoque diferencial y se crea el comité funcional para el desarrollo de las actividades en la coordinación de salud municipal.

**¿Cuenta con talento humano para el manejo y desarrollo de la PPSS?
Si X No**

Nombre: YENCY PATRICIA AGUJA AROCA
Cargo: PROFESIONAL DE APOYO

¿Cuenta con presupuesto establecido para el desarrollo y ejecución de la PPSS?

Si se cuenta con un presupuesto propio para la contratación de talento humano, para que este se encargue de desarrollar y ejecutar las actividades.

¿Se cuenta con plan de acción vigente?

Si se cuenta con plan de acción vigente, se cargó a la plataforma PISIS en SISPRO el día 30 de marzo de 2023, en donde se programaron 33 líneas.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

¿Se realizó cargue del plan de acción a la plataforma PISIS en SISPRO del año anterior?

Si se realizó el día el día 31 de enero del 2023.

¿Qué estrategias de comunicación utilizan para dar a conocer la PPSS?

Espacios con los enlaces del municipio.
Programa "Renta ciudadana"
Página de la alcaldía
Instituciones (IPS)
folletos

¿Cuál es el estado actual en cumplimiento del plan de acción de la PPSS?

Actualmente la profesional de apoyo tiene la matriz de seguimiento en donde reporta el cumplimiento de las actividades que reportaron en el plan de acción de la vigencia, hasta la fecha ya se llevan 11 actividades que se han ejecutado, de igual forma se evidencia carpeta en donde se tienen todos los soportes de cumplimiento de las actividades.

Se realizó la respectiva socialización de los lineamientos de la resolución No. 295 de 2023, sobre los procesos de participación.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

		GOBERNACION DEL TOLIMA		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			
DIRECCION DE SALUD PUBLICA							
ENTIDAD INSPECCIONADA	COORDINACION DE SALUD MUNICIPAL						
FECHA DE INSPECCION	13 DE JUNIO DE 2023						
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	YENCY PATRICIA AGUJA AROCA						
CARGO	PSICOLOGA DE APOYO A PARTICIPACION SOCIAL						
TELEFONO	3163283275						
CORREO ELECTRONICO	pccyalma@gmail.com						
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS						
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO						
TELEFONO	3214762102						
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co						
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES		OBSERVACIONES	
DIRECCION LOCAL DE SALUD							
Se cuenta con un Sistema de Atención a la Comunidad (SAC), formalizado a través de acto administrativo, y este mismo cuenta con instrumentos (pagina web, telefono, buzón físico, ventanilla, formato físico) que permita que el ciudadano pueda interponer una PQRS	CAPITULO 2, Artículo 4, Decreto 1757/1994			RESOLUCION Y/O DECRETO E INSTRUMENTOS Y MECANISMOS			
Se cuenta con una veeduría en salud debidamente constituida ante Cámara de comercio o personería municipal, Vigente (Establecer tiempo), conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 5, Artículo 20, Decreto 1757/1994			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES			
Se cuenta con Comité de Participación Comunitaria en Salud (COPACO) vigente (3 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	CAPITULO 3, Artículo 7, Decreto 1757/1994, ARTICULO 2.10.1.1.7			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES			
Se cuenta con el decreto de creación-renovación y resolución de designación de miembros del Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud (CTSSS), vigente (2 años), conforme a la norma, reuniones periódicas.	Acuerdo 57 de 1994 Artículo 3			ACTO ADMINISTRATIVO, ACTAS DE REUNIONES			
Se cuenta con Acto administrativo de Adopción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS).	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS.			ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCION DE LA PPSS			
Se Realizo Cargue de Programación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) y seguimiento de la Vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.			
Se realizo cargue de Programación de la Política de Participación Social en Salud de la Vigencia Actual con las 33 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.			
Se formulo y ejecuto el PIC mediante procesos de participación social de conformidad con lo establecido en el plan decenal de salud pública, Plan de desarrollo municipal y ASIS.	RESOLUCION 295 Art 3 No.11.2 inciso 11.2.1			PIC Y PLAN DE ACCIÓN			
Se implementaron procesos de participación social, en la formulación y ejecución del PIC con población perteneciente a grupos étnicos y grupos poblacionales residentes en el municipio.	RESOLUCION 295 Art 3 No.11.2 inciso 11.2.1			ACTAS DE CONCERTACION			
Se conforman y fortalecen las redes sociales y comunitarias para la participación y promoción de estilos de vida saludable y el abordaje de las enfermedades crónicas incluído la asociación de pacientes con enfermedades huérfanas.	LEY 1392 DEL 2010 Cap 3, LEY 1438 del 2011 título 9 art, 140, LEY 1751 de 2015 Art 11,15 parágrafo 3.			ACTOS ADMINISTRATIVOS Y CONVOCATORIAS A LA COMUNIDAD-COMITÉ DE ESTILOS		Cuentan con comité de estilos de vida saludable.	
		10	0				

Finalmente, se le oriento y se le pregunto si tenía alguna duda, las cuales fueron despejadas.

Firman lo que en ella intervinieron,

Se dan acuerdos y compromisos por parte del Municipio y el Departamento.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	Y RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación social en	YENCY PATRICIA AGUJA AROCA	Hasta finalizar la vigencia	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

salud (COPACO, CTSSS, VEEDURIAS EN SALUD) a través de sus reuniones periódicas, las que quedan pendientes para la vigencia.	Profesional de apoyo		
Continuar con el desarrollo de las actividades contempladas en el plan de acción de la política de participación social en salud. Resolución no. 2063 de 2017.	YENCY PATRICIA AGUJA AROCA Profesional de apoyo	Hasta finalizar la vigencia	
Brindar asistencia técnica a la coordinación de salud del municipio de coyaima Tolima.	Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia firman los que en ella intervinieron en el municipio de Coyaima Tolima, a los 13 días del mes de junio de 2023.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
YENCY PATRICIA AGUJA AROCA Telefono 3163283275 yencyaguja@gmail.com pcoyaima@gmail.com	
LEIDY MARCELA ARIAS Profesional de Apoyo Participación Comunitaria. 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	MONITOREO ALIANZA DE USUARIOS
LUGAR:	HOSPITAL SAN ROQUE ESE DE COYAIMA TOLIMA
FECHA:	Martes, 13 de Junio de 2023.
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS, Profesional de Apoyo Componente de Participación Comunitaria en Salud.

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL DE LA ESE: JOSE ANTONIO SOLER

PERSONAS QUE INERVIENEN EN LA VISITA		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	TELEFONO/CORREO ELECTRÓNICO
MARIA NELLY TIQUE POLOCHE	Apoyo a SIAU	Telfono 3124798434 Email: nellytique@gmail.com Esgarcia227@gmail.com
LEIDY MARCELA ARIAS	Profesional de Apoyo SST	Telefono 321 4762102 lemaar52810@hotmail.com

AGENDA DE LA VISITA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo de bienvenida 2. Verificación del cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado al 780 de 2016. 3. Conformación de la alianza de usuarios de la ESE. 4. Reuniones de la alianza de usuarios 5. Conformación grupos de trabajo. 6. Acuerdos y compromisos.
<p>ALIANZA DE USUARIOS: Acta de conformación de la asociación de usuario del día 10 de marzo de 2023.</p> <p>Miembros:</p> <p>PRESIDENTE, JUAN MANUEL RODRIGUEZ VICEPRESIDENTE, ORLANDO YARA SECRETARIO, AALDEMAR VELASQUES DEVIA VOCAL, WALHAVE WHITMAN ARIAS TRIANA FISCAL, JAVIER RINCON RAMIREZ</p> <p>Se evidencian actas de las reuniones que se han efectuado durante la vigencia, de igual forma los oficios de convocatorias a la nueva conformación de la asociación de usuarios.</p>
DESARROLLO DE LA REUNION:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fecha de constitución de Alianza de Usuarios: <p style="text-align: center;">10 de marzo de 2023</p>

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011
<p>2. Funciones que desempeña la Alianza de usuarios dentro de la Institución:</p> <p>Reuniones periódicas, Apertura de buzones, vigilar la prestación del servicio, solicitud de rendición de cuentas, dotación del personal que labora, verificando el cumplimiento de los programas que desarrolla el hospital.</p>			
<p>3. Existe la oficina de atención al usuario:</p> <p>Si existe una oficina de atención al usuario, en donde se cuenta con dos auxiliares de atención al usuario.</p>			
<p>4. Qué función desempeña la Oficina de Atención al usuario dentro de la ESE.</p> <p>Asignación de citas de medicina general, odontología. Registro de la solicitud a autorizaciones de salud total y el seguimiento. Apertura de los buzones Capacitación a usuarios Aplicación y tabulación de encuestas de satisfacción Convocatoria de las reuniones de la alianza de usuarios y comité de ética. Orientación a los usuarios.</p>			
<p>5.Cuál es el horario de atención establecido para la oficina de atención al usuario:</p> <p>De lunes a jueves de 6:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:00 pm Viernes de 6:00 a 12:00 am y de 1:00 pm a 4:00 pm</p>			
<p>6.Cuál es el período de reunión de la Alianza de Usuarios:</p> <p>Las reuniones se están efectuando de manera mensual.</p>			
<p>7. ¿Cuáles son los grupos de trabajo en los cuales están organizadas las Alianza de Usuarios?</p> <p>No se cuentan con grupos de trabajo establecidos, pero se les indico fortalecer los mismos y crearlos.</p>			
<p>8. Quien prepara y dirige las reuniones de alianza de usuarios:</p> <p>El presidente de la asociación de usuarios.</p>			

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011

9. Cuáles son los temas a desarrollar en una reunión de alianza de usuarios:
Encuestas de satisfacción
Quejas que reportan los usuarios
PQRS
Informes de satisfacción
Proposiciones y varios
Temas de dotación para el personal del hospital.

10. En qué actividades propias de la ESE son vinculados los miembros de la Alianza de Usuarios.
Apertura de buzones y los diferentes programas del hospital.

11. Que canales de comunicación utiliza la ESE para informar y formar a sus usuarios.
Página de Facebook
Folletos
Correo institucional
Línea telefónica

12.No. de línea Telefonica
Citas 3176488461
Urgencias 3176488463
Administración 3176488862

12. Nombre página web / link
www.hospitalsanroque-coyaimatolima.gov.co

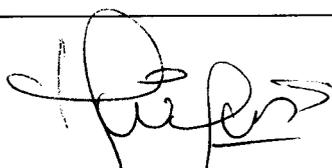
14.Cuál es la dinámica utilizada por la ESE para que sus usuarios puedan expresar libremente su opinión frente al servicio prestado por la misma.
Buzones de sugerencias
Cartelera (ubicada en consulta externa)
Oficina de atención al usuario

15. Cuáles fueron los compromisos adquiridos por la ESE en la visita de monitoreo realizada en el 2022?
Varios, pero ya se ha dado cumplimiento a los mismos, en cuanto a funcionamiento y operación de la asociación de usuarios.

16. Observaciones generales.
Ninguna

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 4
	ACTA DE REUNION		Vigentes desde: 13/12/2011
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSIBLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación comunitaria en salud a través de la realización de las reuniones periódicas de la (Alianza de usuarios).	MARIA NELLY TIQUE POLOCHE	Hasta finalizar la vigencia.	
Elegir un miembro de la asociación de usuarios para que haga parte del comité de ética hospitalaria, ya que solo se cuenta con la participación de uno solo hasta el momento.	ASOCIACION DE USUARIOS	Inmediato	
Establecer grupos de trabajo con los miembros de la alianza de usuarios.	MARIA NELLY TIQUE POLOCHE Y ASOCIACION DE USUARIOS	60 días	
Realizar acompañamiento a través de asistencia técnica al Hospital San Roque ESE de coyaima Tolima.	Profesional de apoyo Componente de participación social en salud.	Próxima visita.	

Como constancia se firma por los asistentes en el municipio de coyaima Tolima, a los 13 días del mes de junio de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
MARIA NELLY TIQUE POLOCHE Telefono 3124798434 Email: nellytique@gmail.com Esgarcia227@gmail.com	Apoyo SIAU	
LEIDY MARCELA ARIAS Teléfono: 3214762102 Participa_comunitaria@saludtol	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

**MONITOREO COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA
(Decreto 1757/1994 – Resolución 13437/1991-Resolución 1817 de 2009)**

LUGAR	Hospital San Roque ESE de Coyaima Tolima.
FECHA:	Martes, 13 de Junio de 2023.
REDACTADA POR:	Leidy Marcela Arias, Profesional de Apoyo componente de participación comunitario en Salud.

ASPECTOS A MONITOREAR

1. Acto mediante por el cual el Hospital integra el Comité de Ética Hospitalaria.
Resolución No. 233 del 10 de marzo de 2021. Por la cual se realiza y ajusta a los diferentes comités en el hospital San Roque de Coyaima Tolima.

2. Cuáles son su miembros:

Nombre del Gerente:	JOSE ANTONO SOLER
Representante del equipo médico	CESAR ALEXANDER REYES
Representante del personal de enfermería	MAYERLY SILVA POLOCHE
Representante Alianza de usuarios	JAVIER RINCON
Representante alianza de usuarios	NO SE EVIDENCIA
Delegado del Copacos	EDELMIRA ROA
Delegado del Copacos	NO SE EVIDENCIA

3. Fecha de la última conformación de representantes del Comité de Ética Hospitalario:
10/ 03/ 2021

Se solicita el acta de conformación.

4. Revisión de Plan de Acción – Cronograma de reuniones al año:

MES	FECHA	MES	FECHA
ENERO	-	JULIO	-
FEBRERO	08	AGOSTO	-
MARZO	08	SEPTIEMBRE	-
ABRIL	12	OCTUBRE	-
MAYO	10	NOVIEMBRE	-
JUNIO	-	DICIEMBRE	-

Número de quejas canalizadas y atendidas sobre inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución por violación de los deberes y derechos ciudadanos en salud.

(Solicitar soportes)

PQR:

Se evidencia el formato de la pqr, el cual se encuentra en el buzón de sugerencias y en la oficina de atención al usuario. Se cuenta con un formato previamente establecido en donde se permite que el usuario pueda interponer la queja reclamo sugerencia o felicitación; se cuenta con una carpeta en donde se evidencian todas las quejas de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

manera organizada mes por mes y los respectivos tramites que se han realizado, es decir las respuestas a los usuarios.

A la fecha se cuenta en la matriz en Excel en donde se reportan 10 PQRS, todas actualmente están cerradas, resueltas y con respuesta para los peticionarios.

Canales de recepción de las PQRS:

Correo institucional

Supersalud

Buzones

A través de la coordinación de salud municipal.

APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS:

El hospital cuenta con tres buzones de sugerencias, el cual se encuentra en consulta externa, urgencias y hospitalización, se realiza apertura de los buzones de manera semanal, todos los viernes la apertura de los buzones la realiza la persona de atención al usuario, en presencia de un usuario o un miembro de la asociación de usuario, un administrativo de la institución.

Se evidencia carpeta en donde se cuenta con las actas de las aperturas de los mismos, el registro fotográfico y la firma de los asistentes.

CAPACITACION A USUARIOS:

El hospital cuenta con un cronograma de capacitaciones previamente establecido.

Dentro de los temas que se socializan son derechos y deberes en salud, asignación de citas, portafolio de servicios.

Se cuenta con carpeta en donde se tienen todas las actas de las capacitaciones y se hace entrega de folleto, de igual forma se realiza socialización del portafolio de servicios; se evidencian actas de capacitaciones con registro fotográfico y lista de asistencia.

Las capacitaciones en sala de espera se realizan cada ocho días en las diferentes salas de espera.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

El hospital cuenta con una encuesta previamente diseñada el cual permite evaluar la calificación de la experiencia global de los servicios de salud recibidos, recomendación del hospital a un familiar o amigo, información brindada de derechos y deberes en salud, total de medicamentos entregados, tiempo para ser atendido.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

La encuesta de satisfacción es aplicada a los diferentes usuarios la aplica el personal de la oficina de atención al usuario.

Todos los meses se deben aplicar 220 encuestas.

Servicios encuestados: URGENCIAS, CONSULTA EXTERNA, LABORATORIO, HOSPITALIZACION, ODONTOLOGIA, FARMACIA, VACUNACION, ATENCION AL USUARIO.

Quien realiza el proceso de clasificación, tabulación y escaneo de las encuestas es la persona de atención al usuario, el tabulado es entregado allí área de calidad.

Para el mes de mayo se aplicaron 220 encuestas, muy buena 45% y buena 55%. Si lo recomendaría a un familiar o un amigo definitivamente si 45%, probablemente si 45%.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD Resolución No. 2063 de 2017:

Se cargó seguimiento PPSS vigencia 2022 el día 30 de enero de 2023, reportando 33 líneas de acción.

El hospital dio cumplimiento al Cargue programación 2023 se realizó el día 23 de marzo de 2023, programando 23 líneas de acción de obligatorio cumplimiento.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 6	
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

		GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DIRECCION DE SALUD PUBLICA			
ENTIDAD INSPECCIONADA	HOSPITAL SAN ROQUE				
FECHA DE INSPECCION	13 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	MARIA NELLY TIGUE POLOCHE				
CARGO	AUXILIAR SJAU				
TEL FONO	3124798434				
CORREO EL ELECTRONICO	spg@cs272@gmail.com				
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS				
CARGO	PROFESIONAL DE APOYO				
TEL FONO	3214762102				
CORREO EL ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normatvd	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS					
Se cuenta con un sistema de Información y atención a los usuarios, con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas, y con el recurso humano necesario para que atienda sistemática y canalice tales requerimientos	Decreto 1757 Art 5. Circular Externa 049/2008 Título 7 Capítulo 1, 2			OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	
Se cuenta con alianza o asociación de Usuarios, vigente (2 años), conforme a la norma y reuniones periódicas.	PARTIDO 10. CAPITULO 1. ARTICULO 2.10.1.1.12. Numeral 1 al 5. Decreto 780 de 2014			ACTA DE CONFORMACION	
Se cuenta con la conformación del comité de ética hospitalaria, vigente (3 años), conforme a la norma y con reuniones mensuales.	CAPITULO 4. Artículo 15. Decreto 1757/1994 PART E. 10. CAPITULO 1. ARTICULO 1.1.1.1.14			ACTO ADMINISTRATIVO	El comité de ética no está conformado de acuerdo a lo establecido en la norma, lista un delegado de COPACO y uno de asociación de usuarios.
Remitieron las Actas del Comité de Ética trimestralmente a la Dirección local de salud.	PARTIDO 10. CAPITULO 1. ARTICULO 2.10.1.1.15. Numeral 8. Decreto 780 de 2014			CORREOS ELECTRONICOS Y/O OFICIOS	
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política de Participación Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
Se realizó cargue de Programación de la Vigencia Actual de la Política de Participación Social en Salud a la plataforma PISIS en SISPRO de las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017 Capítulo 10 - Lineamientos del MSPSS			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	
		5	1	83%	

5. Presentar actas de las reuniones realizadas por el Comité de Ética Hospitalaria.

Se evidencia carpeta en donde se cuentan con las actas de reuniones del comité de ética hospitalario de los meses de febrero a mayo de 2023, cada una de las actas respectivamente numeradas, fechadas, con su objetivo, desarrollo de la reunión, lista de asistencia y registro fotográfico.

6. Número de actas remitidas a la Secretaría de Salud Municipal. Solicitar oficios remisorios.

Se han remitido de manera trimestral las copias de las actas de las reuniones efectuadas, las cuales son enviadas a la dirección de salud municipal, y también se recibió visita por parte de la profesional de apoyo.

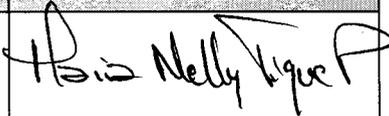
COMPROMISOS Y TAREAS

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
----------------------	-------------	--------------------	---------------

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		Pág. 5 de 6
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

Ajustar los miembros del comité de ética Hospitalaria acorde a la normatividad Decreto 1757 de 1994, falta un delegado de COPACO Y ASOCIACION DE USURIOS, hacer la solicitud formal de designación de estos delegados.	MARIA NELLY TIQUE POLOCHE	30 DÍAS	
Dar cumplimiento en la ejecución de las 23 líneas de acción que fueron programadas en el plan de acción de la política de participación social en salud, resolución no. 2063 de 2017.	MARIA NELLY TIQUE POLOCHE	Hasta finalizar la vigencia	
Contar con base de datos de los integrantes del comité ética hospitalaria y asociación de usuarios, enviar al correo Participa_comunitaria@salud Tolima.gov.co	MARIA NELLY TIQUE POLOCHE	30 días	
Brindar asistencia técnica al Hospital San Roque ESE Coyaima Tolima.	Profesional de apoyo Participación comunitaria Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima Visita	Se debe brindar asistencia técnica al profesional de la institución prestadora de Salud. Para el fortalecimiento de los mecanismos de participación comunitaria en salud.

Como constancia, se firma por los asistentes en el municipio de Coyaima Tolima, a los 13 días del mes de junio de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
MARIA NELLY TIQUE POLOCHE Teléfono 3124798434 Email: nellytique@gmail.com	Apoyo SIAU	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 6
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
Esgarcia227@gmail.com		
LEIDY MARCELA ARIAS Telefono: 3214762102 Participa_comunitaria@ saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA MUNICIPIO DE COYAIMA ALCALDIA Y HOSPITAL



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar asistencia técnica para efectuar seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017 y funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.		
FECHA:	Martes, 13 de junio de 2023	HORA:	02:00 PM
LUGAR:	MALLAMAS EPS-I		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS y VERONICA GALLEGO SUAREZ Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

KATTY MAYERLY ORTIZ LOAIZA ibaguemallamas@gmail.com 3154264564			Profesional universitario de atención al usuario	MALLAMAS EPS-I
LEIDY MARCELA ARIAS Lemaar52810@hotmail.com 3214762102			Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
VERONICA GALLEGO SUAREZ Veronica.gallegosuarez@gmail.com 3204190499			Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

Saludo de bienvenida
Revisión del plan de acción de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017, revisión de los avances.
Revisión de acta de conformación de la alianza de usuarios, elección de miembros, registro fotográfico, funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc. Según decreto 1757 de 1994 según decreto 1757 de 1994 con

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

base al decreto 780 de 2016.

Revisión procesos de atención al usuario.

Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS-I MALLAMAS, nos reunimos profesionales de apoyo secretaría de salud Departamental del programa de participación comunitaria, con el fin realizar seguimiento a plan de acción de la Política de Participación en Salud de acuerdo la Resolución 2063 de 2017, correspondiente a la herramienta emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social y seguimiento a la Alianza de usuarios, funciones de la alianza de usuarios, temas a desarrollar en la alianza de usuarios, horarios de atención de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, según decreto 1757 de 1994 con base al decreto 780 de 2016.

La EPS-I MALLAMAS actualmente cuenta con 245 usuarios distribuidos en los municipios de:

Natagaima
Coyaima
Ibagué
Espinal
Ataco

PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO:

PQRS:

La EPS cuenta con un formato para que el usuario pueda interponer sus pqrs, en las dos oficinas presencial donde se encuentran actualmente la EP-I es el coyaima y natagaima, ambas cuentan con los buzones se tienen formatos disponibles.

Se cuenta con un buzón de sugerencias en sala de espera de la oficina de atención al usuario.

De igual forma se cuenta con un formato que está disponible en la oficina de atención al usuario y que se usa cuando los usuarios quieren interponer una queja más personalizada y verbal.

Canales para interponer una PQRS:
Buzón de sugerencias en los puntos
Línea wasap

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Llamadas telefónicas

A nivel nacional tienen:

Página web www.mallamas.eps.com

Correo electrónico quejasyreclamos@mallamaseps.com

317 4270478 línea directa de PQR

Se cuenta con una plantilla en Excel para ir relacionando las pqr, pero para la vigencia 2023 no han presentado ninguna queja.

APERTURA DE BUZONES:

MALLAMAS EPS-I en las dos oficinas del departamento del Tolima cuentan con un buzón de sugerencias, formato de pqr. Y se hace la apertura cada ocho días; se hace la apertura con los miembros de la asociación de usuarios.

La apertura de los buzones en los municipios se realiza los días viernes, lo hacen usuarios, miembros de la asociación de usuarios, y el promotor de cada uno de los municipios.

En los municipios los miembros de las asociaciones de usuarios participan del proceso de apertura de los buzones.

Se evidencian actas de los procesos de apertura de buzones de las oficinas de natagaima y coyaima.

CAPACITACIONES A USUARIOS:

La EPS cuenta con cronograma de capacitaciones con unos temas establecidos, los cuales son enviados desde la central, En los dos municipios se realizan; se realizan convocatorias, aunque ellos vienen muy poco, se procura realizar las capacitaciones a todos los usuarios que asisten a realizar trámites a las oficinas.

Temas que se socializan a los usuarios:

Derechos y deberes en salud

Red de servicios

Plan de beneficios

Mecanismos para presentar las PQR.

Política de participación social en salud

Referencia y contra-referencia

S.A.T

Autocuidado

Movilidad y portabilidad

Atención preferencial

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

En cuanto a la medición de satisfacción del usuario la EPS-I cuenta con una encuesta de satisfacción previamente diseñada, la cual el profesional universitario de la oficina aplica dicha encuesta a los usuarios.

En la oficina de coyaima se aplican la encuesta a 10 usuarios.

En los municipios en donde no se cuenta con oficina presencial, aplican la encuesta de manera virtual, llamada telefónica o envían el formulario para que los usuarios lo diligencien.

Las encuestas de satisfacción se manejan a través de una plataforma que se llama SIRIS, desde aquí se carga la información de las encuestas y directamente desde el nivel central remiten el consolidado y el porcentaje de satisfacción.

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE COYAIMA:

Lunes a viernes de 8:00 am 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm

OFICINA DE ATENCION AL USUARIO DE NATAGAIMA:

Lunes a viernes de 8:00 am 12:00 pm y de 1:00 pm a 5:00 pm

ASOCIACION DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE NATAGAIMA:

Acta de conformación de fecha 06 de junio de 2023.

**PRESIDENTE, HENRY MONTES TORRES
VICEPRESIDENTE, PAOLA ANDREA SOGAMOSO
TESORERO, ESLEINA CORTES
SECRETARIA, MAGALY VERA OSORIO
FISCAL; HENRY TRUJILLO CONDE**

Las reuniones se efectúan cada mes,

ASOCIACION DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE COYAIMA:

Acta de conformación del 04 de diciembre de 2020.

**JOSE ANGEL ZAPATA DUCUAARA, PRESIDENTE
GUILLERMO CACAIS AROCA, SECRETARIO
FIRMO CAPERA SOMAGOSO, VOCAL
ISRAEL CAPERA, REP COMITÉ DE ETICA,
ARMANDO AGUJA ALAPE, REVISOR FISCAL**

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Los miembros de las asociaciones de usuarios participan en diferentes procesos que son convocados, desde las diferentes entidades.

Actividades en los que se vinculan los miembros de las asociaciones de usuarios:

Aperturas de buzones, reuniones y encuentros virtuales,

A través de la página web y micro sitio de la asociación de usuario se publican las convocatorias y demás información.

Las actas de conformación de asociación de usuarios la EPS-I son radicadas ante el ente territorial y las personerías municipales.

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD - PLAN DE ACCION DE LA PPSS, SEGÚN LA RESOLUCION NO. 2063 DE 2017:

La EPS-I dio cumplimiento al cargue del seguimiento del plan de acción de la vigencia 2022 el día 26 de enero de 2023.

De igual forma se reportó a la plataforma PISIS EN SISPRO la programación de la vigencia 2023, el día 27 de marzo de 2023.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

GOBERNACION DEL TOLIMA						
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL						
DIRECCION DE SALUD PUBLICA						
 						
ENTIDAD INSPECCIONADA	MALLAMAS EPS-I					
FECHA DE INSPECCION	13 DE JUNIO DE 2023					
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	KATTY MAYERLY ORTIZ LOAIZA					
CARGO	PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE ATENCION AL USUARIO					
TELEFONO	3154264564					
CORREO ELECTRONICO	ibaguemallamas@gmail.com					
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO					
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO					
TELEFONO	3214762102					
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@saludtolima.gov.co					
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES	
Se cuenta con Servicio de información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto 17257/1994	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OFICINA SIAU-PROTOCOLO		
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	Artículo 12, Decreto 17257/1994	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ACTO ADMINISTRATIVO	La asociación de usuarios del municipio de Coyimá se encuentra vencida, pendiente por renovarla.	
Se Realizo Cargue de Programación y seguimiento de la Política De Participación Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	Se verifico soorte del cargue	
Se realizo cargue de Programación de Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	Se verifico soorte del cargue	
		3	1			

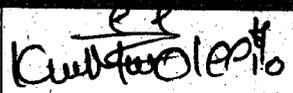
Firman lo que en ella intervinieron,

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 7
ACTA DE REUNION			Vigente desde: 13/12/2011

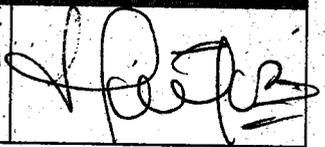
Se dan los acuerdos y compromisos.

Realizar convocatoria para que se lleve a cabo renovación de la asociación de usuarios del municipio de natagaima.	KATTY MAYERLY ORTIZ LOAIZA Profesional universitario atención al usuario.	inmediato	
Continuar con el desarrollo de las actividades que quedaron contempladas dentro del plan de acción de la PPSS de la vigencia 2023.	KATTY MAYERLY ORTIZ LOAIZA Profesional universitario atención al usuario.	Hasta finalizar vigencia.	
Brindar asistencia técnica a la EPS-I MALLAMAS	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia, se firma por los asistentes en el mes de junio a los 13 días de 2023, en el municipio de Coyaima Tolima.

KATTY MAYERLY ORTIZ LOAIZA	Profesional universitario atención al usuario.	
----------------------------	--	---

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 7
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

LEIDY MARCELA ARIAS	Profesional de Apoyo- Participación comunitaria en salud	

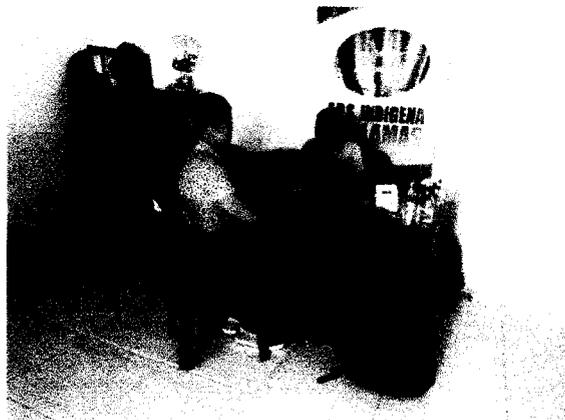


**GOBERNACIÓN
DEL TOLIMA**
Secretaría de Salud
Departamental

Gobernación del Tolima
NIT: 800.113.6727
SECRETARIA DE SALUD
DIRECCION DE SALUD PUBLICA



VISITA EPS MALLAMAS



EL TOLIMA NOS UNE

Edificio Gobernación del Tolima – Carrera 3ra entre Calle 10 y 11, Piso 6

Web: www.saludtolima.gov.co Teléfonos: 2637475

Facebook: Secretaría de Salud del Tolima – Twitter/Instagram: @saludtolima

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 1 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar Inspección, vigilancia, acompañamiento y construcción del conocimiento a la EPS y seguimiento a la implementación del plan de acción de la Política de participación social en salud según Resolución 2063 de 2017, Asociación de usuarios y procesos de la oficina de atención al usuario, líneas de atención, etc., según Decreto 1757 de 1994 con base al Decreto 780 de 2016.
LUGAR:	SALUD TOTAL EPS
FECHA:	Miércoles, 13 de junio de 2023.
REDACTADA POR:	VERONICA GALLEGO Y LEIDY MARCELA ARIAS Profesionales de Apoyo del componente Participación Comunitaria en Salud de la Secretaria de Salud del Tolima.

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
RICHARD FABIAN POSADA SUAREZ richardp@saludtotal.com.co	Coordinador de servicio al cliente Tolima.	EPS SALUD TOTAL
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo de componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.
LEIDY MARCELA ARIAS 3214762102 Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co	Profesional de Apoyo de componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	Secretaria de salud del Tolima.

ORDEN DEL DIA:
Saludo de bienvenida
Verificación en el cumplimiento del funcionamiento y operatividad de la asociación de usuarios de la EPS, acta de conformación, grupos de trabajo y reuniones efectuadas durante la vigencia.
Seguimiento de los procesos de la oficina de atención al usuario.
Seguimiento al plan de acción de la Política de Participación en salud, según

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 2 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Resolución 2063 de 2017

Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 08:00 AM, se da inicio a la reunión de asistencia técnica del componente de participación comunitaria en salud, donde nos reunimos en las instalaciones de la EPS SALUD TOTAL el señor RICHARD FABIAN POSADA Coordinador de servicio al cliente, LEIDY MARCELA ARIAS y VERONICA GALLEGO SUAREZ, Profesionales de Apoyo del componente Participación Comunitaria en salud de la secretaria de salud Departamental, se extiende un cordial saludo y se da a conocer el objetivo de la reunión.

Como primera medida se hace la respectiva inspección en cuanto la conformación de la asociación de usuarios.

ALIANZA DE USUARIOS EPS SALUD TOTAL

Acta de conformación del 26 de mayo de 2000. Mediante el cual se designan los miembros.

Asociación de usuarios renovada El día 05 de octubre de 2021.

La asociación de usuarios está conformada con 100 usuarios y asisten normalmente 40 personas a las reuniones.

A través de la plataforma esta publicado de la información de los miembros de la asociación de usuarios, que es una asociación de usuarios, quienes integran la asociación de usuarios.

Autónomamente la asociación de usuarios indica que no se reúnen durante los meses de junio y diciembre.

Cada mes se realizan las reuniones con la asociación de usuarios.

Internamente tienen un grupo wasap y desde allí se hace la convocatoria el presidente de la asociación.

La EPS apoya todo el proceso de acompañamiento, apoyo logístico para que se lleven a cabo las reuniones.

Se realizan capacitaciones a los miembros de la asociación de usuarios, se llevó a cabo solo una capacitación en el mes de marzo ley 17751 y participación democrática de control social, funciones y derechos y deberes de la asociación de

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 3 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

usuarios.

La asociación de usuarios cuenta con estatutos propios y están registrados ante cámara de comercio.

Funciones que desempeña la Alianza de usuarios dentro de la Institución:

Hacer veedurías, ellos están citando a las IPS para que asistan a las reuniones, son muy activos y por lo mismo participan en la asociación de otras IPS.

Qué función desempeña la Oficina de Atención al usuario dentro de la ESE.

Proceso de transcripción de autorizaciones

Movilidad

Asesor comercial,

Novedades

Transcripción de incapacidades personas independientes

Pqrs

Orientación general de lo que los protegidos quieren.

Todo el tramite requerido.

Cuál es el período de reunión de la Alianza de Usuarios: se realizan reuniones mensuales, el último jueves de cada mes.

Quien prepara y dirige las reuniones de alianza de usuarios: La junta directiva son los que organizan y presiden la reunión.

La EPS solo asiste como invitados.

Presidente

Vicepresidente

Secretaria

Fiscal

tesorero

Cuáles son los temas a desarrollar en una reunión de alianza de usuarios: oportunidad en las IPS, entrega de medicamentos,

Temas de capacitación de la EPS: La EPS cuenta con un cronograma de capacitación anual, el cual no se ha podido llevar a cabo porque las reuniones con la asociación de usuarios se extiende mucho en sus reuniones y no se les brinda el espacio para que se lleven a cabo las capacitaciones a los miembros, por lo tanto la EPS posteriormente envía el material (presentación) al grupo wasap; para el mes de junio el tema es Como interponer una PQRSF.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 4 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

En qué actividades propias de la EPS son vinculados los miembros de la Alianza de Usuarios.

Se les brindan agendas a principio de años (solo a la junta directiva), botón para que lo porten, detalle para los meses de junio y diciembre, fotocopias, participación en la rendición de cuentas, reunión con gerencia.

Que canales de comunicación utiliza la EPS para informar y formar a sus usuarios.

Página web, esta toda la información de la eps.

Mensajes de texto

APP

PABLO – asesor en línea

Canales presenciales

Gestor en ortega, purificación, Lérída, mariquita, venadillo, falán, Líbano, armero guayabal

PROCESOS DE LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO

Seguimiento de las PQRSF

La EPS cuenta con los diferentes canales, telefónico, chat, buzón de sugerencias, verbal, oficio, te escuchamos a través de la página canales virtuales (punto de atención en casa).

En cada uno de los municipios donde tienen oficina en Ibagué y en Fresno.

Principales motivos:

Apertura de buzones:

Está a cargo de analista integral de servicio al cliente.

Hay un acta de apertura en presencia de un testigo, alguien que esté en sala.

Radicación proceso de validación, se registra en un sistema queda con un registro único.

En Ibagué cuentan con un buzón de sugerencias.

En el municipio de Fresno se realiza igual.

No se tiene centro de solución en todos los municipios en donde operan, La EPS está operando actualmente en 47 municipios.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 5 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Los municipios en donde no tienen oficina física, se tienen contrato con la IPS para que ellos autogestionen.

Se realiza apertura de los buzones en los tres puntos donde hay oficina se realizan los días martes y jueves.

Implementación de encuestas de satisfacción:

La EPS hace una encuesta de satisfacción trimestral, en donde se contrata a través de una empresa para que esta realice este proceso, en donde se le hace entrega de la base de datos para que ellos realicen las llamadas y apliquen la encuesta de satisfacción; se evalúan los siguientes ítems:

- Hospitalario
- Ambulatorio
- Urgencias
- Atención al usuario

La meta es estar por encima del 87% de satisfacción.

A nivel del servicio de los analistas con código QR, hay una persona que realiza una encuesta en caliente, a los usuarios que están recibiendo los servicios dentro de la oficina de atención al usuario.

La encuesta es aplicada al 11% de la población general.

Capacitación a usuarios:

La EPS no cuenta con un cronograma de capacitación previamente establecido para los usuarios, sino que a través de las pantallas, copago cuotas moderadoras, horarios de atención, movilidad, portabilidad. Esta pantalla virtual solo se tiene en la sede de atención al usuario de la cra 5 con 23, en la oficina del complejo médico la florida, no cuentan con pantalla donde se visualicen temas de educación y en el municipio de fresno no se lleva a cabo este proceso de capacitación a usuarios.

**IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
RESOLUCIÓN NO. 2063 DE 2017.**

La EPS dio cumplimiento al cargue del seguimiento del plan de acción de la PPSS de la vigencia 2022.

¿Cuenta con talento humano para el manejo y desarrollo de la PPSS?

Si X No

Nombre: RICHARD FABIAN POSADA

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 6 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Se cuenta con un equipo primario, analista formadora, auxiliares de contacto junto con ellos se desarrollan las actividades se recogen los soportes de cumplimiento y se consolida la información para ser enviada a la nacional.

¿Cuenta con presupuesto establecido para el desarrollo y ejecución de la PPSS?
 Si se cuenta con un presupuesto en la EPS, es con que se desarrollan las actividades.

Si se cuenta con un presupuesto para dar cumplimiento a las actividades, rubro para alquiler salón, papelería, incentivos.

¿Se cuenta con plan de acción vigente?

Si se cargó el plan de acción, se programaron las 23 líneas de acción obligatorias. EL 24 de marzo de 2023, se evidencia correo de confirmación de cargue.

¿Se realizó cargue del plan de acción a la plataforma PISIS en SISPRO del año anterior?

También se dio cumplimiento con el cargue de la programación de la vigencia anterior.

¿Qué estrategias de comunicación utilizan para dar a conocer la PPSS?

A través de la página web, se despliega toda la información e la implementación de la PPSS.

Se cuenta con una carpeta virtual / física que soporte el cumplimiento de la Resolución No. 2063 de 2017?

El coordinador de la oficina de atención al usuario, lleva a cabo todo el proceso de consolidación y todo su equipo de apoyo, para elaborar actas; y mensualmente se debe enviar todos los soportes de cumplimiento al área central de la EPS.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 7 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL DIRECCION DE SALUD PUBLICA																													
ENTIDAD INSPECCIONADA		SALUD TOTAL EPS																											
FECHA DE INSPECCION		14 DE JUNIO DE 2023																											
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA		RICHARD FABIAN POSADA																											
CARGO		Coordinador de servicio al cliente Tolima.																											
TELEFONO																													
CORREO ELECTRONICO		richardfp@saludtotal.com.co																											
NOMBRE DEL VERIFICADOR		LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO																											
CARGO		PROFESIONALES DE APOYO																											
TELEFONO		3214762102																											
CORREO ELECTRONICO		participa_comunitaria@saludtolima.gov.co																											
ACTIVIDADES																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 35%;">Marco Normativo</th> <th style="width: 10%;">CUMPLE</th> <th style="width: 10%;">NO CUMPLE</th> <th style="width: 25%;">SOPORTES</th> <th style="width: 20%;">OBSERVACIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.</td> <td style="text-align: center;">CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto 176714004</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">0</td> <td>OFICINA SIAU-PROTOCOLO</td> </tr> <tr> <td>Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.</td> <td style="text-align: center;">Artículo 12, Decreto 176714004</td> <td></td> <td></td> <td>ACTO ADMINISTRATIVO</td> </tr> <tr> <td>Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.</td> <td style="text-align: center;">RESOLUCION 2063 de 2017</td> <td></td> <td></td> <td>PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.</td> </tr> <tr> <td>Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.</td> <td style="text-align: center;">RESOLUCION 2063 de 2017</td> <td></td> <td></td> <td>PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.</td> </tr> </tbody> </table>					Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES	Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto 176714004	4	0	OFICINA SIAU-PROTOCOLO	Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	Artículo 12, Decreto 176714004			ACTO ADMINISTRATIVO	Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.	Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.
Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES																									
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado.	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto 176714004	4	0	OFICINA SIAU-PROTOCOLO																									
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	Artículo 12, Decreto 176714004			ACTO ADMINISTRATIVO																									
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.																									
Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO.																									
<p>No siendo más se da por terminada la visita de la EPS SALUD TOTAL, por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la Secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.</p> <p>Firman lo que en ella intervinieron,</p> <p>Se dan los acuerdos y compromisos.</p>																													

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Continuar con la ejecución de las actividades del plan de acción de la PPSS Resolución 2063 del 2017, de la vigencia 2023.	EPS SALUD TOTAL	Hasta finalizar la vigencia	
Continuar con el acompañamiento y apoyo a la asociación de usuarios de a EPS.	EPS SALUD TOTAL	Hasta finalizar la vigencia	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-DE-002
			Versión: 02
	MACROPROCESO:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Pág. 8 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 13/12/2011

Brindar asistencia técnica y acompañamiento a la EPS SALUD TOTAL	Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	
--	--	----------------	--

Como constancia, se firma por los asistentes y por los que en ella intervinieron en el municipio de Ibagué Tolima, a los 14 días de mes de junio de 2023.

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	FIRMA
RICHARD FABIAN POSADA SUAREZ	Coordinador de servicio al cliente Tolima.	
VERONICA GALLEGO SUAREZ	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	
LEIDY MARCELA ARIAS	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria Secretaria de Salud del Tolima	



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 1 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

OBJETIVO DE LA REUNION:	Realizar asistencia técnica y acompañamiento a la EPS FAMISANAR con el fin de verificar el cumplimiento del Decreto 1757 de 1994 incorporado en el Decreto 780 de 2016 y Resolución 2063 del 2017 (Implementación de la Política de Participación Social en Salud), para el fortalecimiento de la Autoridad sanitaria para el Goce efectivo del Derecho a la Salud en el Tolima.		
FECHA:	Miércoles 14 de junio	HORA:	10:30 AM
LUGAR:	FAMISANAR OFICINA IBAGUE		
REDACTADA POR:	LEIDY MARCELA ARIAS y VERONICA GALLEGO SUAREZ Profesionales de Apoyo componente Participación Comunitaria en Salud.		

ASISTENTES:

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
CATALINA CESPEDES 3158184990 ccespedes@famisanar.com.co	COORDINADORA DE SERVICIO ZONAL	FAMISANAR EPS
MARIA TERESA PRIETO 3108884488	PROFESIONAL DE PARTICIPACION SOCIAL	FAMISANAR EPS
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@ saludtolima.gov.co 3204190499	Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@ saludtolima.gov.co 3214762102	Profesional de Apoyo-Participación comunitaria	Secretaria de Salud del Tolima

ORDEN DEL DIA:

1. Saludo de bienvenida
2. Seguimiento al plan de acción de la Política de Participación en salud, según resolución 2063 de 2017, de la vigencia 2019.
3. Revisión del funcionamiento de la asociación de usuarios de la EPS, según



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Conj. FOR-DE-002

Versión: 02

MACROPROCESO:

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO

Pág. 2 de 8

ACTA DE REUNION

Vigente desde:
13/12/2011

decreto 1757 de 1994 según decreto 1757 de 1994 con base al decreto 780 de 2016.

4. Revisión y seguimiento a los procesos de atención al usuario.
5. Acuerdos y compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNION:

Siendo las 10:30 AM del día Miércoles 14 de junio de 2023, se da inicio a la asistencia técnica en las instalaciones de la EPS FAMISANAR, las profesionales de apoyo secretaria de salud Departamental del programa de participación comunitaria hacen presencia en las instalaciones de la EPS recibe la asistencia la coordinadora de servicio zonal y la profesional de participación se conecta de manera virtual, con el fin de dar seguimiento al plan de acción de la Política de Participación en Salud de acuerdo la resolución 2063 de 2017 y seguimiento a los procesos de participación social en salud.

IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD -PLAN DE ACCION DE LA PPSS, SEGÚN LA RESOLUCION NO. 2063 DE 2017:

La EPS cumplió con la elaboración de la programación del plan de acción de la PPSS el plan de acción Nacional 23 actividades están programadas para la regional Tolima dando cumplimiento a las líneas de obligatorio cumplimiento y de manera transversal con la Nacional.

- Cargues de programación y seguimiento: se evidencia validación del archivo de programación el 28 de marzo de 2023 y cargue de seguimiento de 2022 el 28 de marzo de 2023.
- La página web de la EPS cuenta con un micro sitio en donde se cuenta con información actualizada para la alianza de usuarios y la política de participación social en salud, información educativa y de formación para los usuarios, se cuenta con la cartilla de participación social la cual también ha sido entregada en medio físico, se cuenta con un boletín y tres estrategias una de ellas es gestión de comunidades, donde se encuentra todo lo referente a la asociación de usuarios actas y representantes con bases de datos, cronograma de reuniones, formulario de inscripción en la estrategia de rendición de cuentas se encuentra toda la parte normativa y la última rendición que se realizo con su respectiva acta e informe, se evidencia carta de derechos y deberes en el micrositio de participación.
- La EPS cuenta con presupuesto de recursos propios y de promoción y



prevención asignado para las actividades con las áreas que se requiera de manera transversal con otras áreas, la eps se ha fortalecido con las agremiaciones para capacitar se han creado mesas de trabajo y rutas de atención para el manejo de enfermedades estas se despliegan desde youtube, de igual forma capacitación en control social, asociaciones y temas de interes.

Las estrategias de comunicación que utiliza la eps para el despliegue de la PPSS son redes sociales, oficinas presenciales, página web, lenguaje de señas para garantizar la inclusión, espacio con las asociaciones de usuarios en la regional articulándose para garantizar la participación de los afiliados, en sala se invita a que participen y a través de Código Qr se invita a conocer sobre las actividades que se programan desde el área de participación.

- Se tiene soporte de las actividades del plan de acción, actas, registro fotográfico, información en la página.
- La EPS realiza reuniones con la asociación e individualmente con los presidentes para el desarrollo de las actividades
- La EPS ha realizado capacitaciones en el marco de actividades programadas, reuniones con las asociaciones y se tiene programada mesa de trabajo para el próximo mes.

PROCESOS DE ATENCION AL USUARIO

La EPS FAMISANAR opera en los municipios de Ibagué, mariquita, honda y espinal, Carmen de Apicalá, Flandes, melgar. Se cuenta con oficina en espinal, melgar e Ibagué en honda y mariquita hay un punto autorizador que se encuentra dentro de las instalaciones del hospital.

El consultor itinerante este lunes miércoles y viernes en punto autorizador del municipio de Mariquita y en Honda los martes y jueves.

- canales de comunicación y horarios de atención

Canal presencial: Horarios de atención lunes a viernes de 7:30 a 4:30 pm jornada continua y sábados de 8 a 12pm.

Canales no presenciales:-

Correo electrónico autorizacionesambulatorias@famisanar.com.co

Línea de atención al usuario: 018000116662 - 6013078069



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 4 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

Línea whatsapp 3006438831 Asistente virtual Camila para PQR y demás trámites como certificados y autorizaciones.

Página web famisanar en línea, Facebook, Instagram, youtube, linkdin.

Agendamiento de turno virtual presencial o a través de llamada por teams, ingresando a la página o a través de código qr se programa el turno.

Se cuenta con línea de salud mental 315342705 que funciona 24 horas.

App FAMIMOVIL, consulta de estados de afiliación, solicitud de autorizaciones, descarga de certificados, y consulta de eventos, solicitud de citas médicas.

Famisanar en línea creación de usuario portal web.

BUZON DE SUGERENCIAS

Se cuenta con un buzón en físico en la oficina de la ciudad de Ibagué y en la oficina de Espinal. El protocolo de apertura es diario en presencia de un testigo y de ello queda la respectiva acta las cuales se evidencian durante la visita.

PQRSF:

Se manejan a través de la plataforma GESDOC es el aplicativo para el cargue de pqrsf y se asigna el radicado para el respectivo trámite. La respuesta se envía por correo electrónico o de acuerdo al medio que designe el usuario. Las que se colocan por otras vías llegan directamente a la nacional, el aplicativo muestra la fecha límite y permite hacer el cierre de la misma la respuesta es automática y va directamente desde el aplicativo al correo del usuario.

Los principales temas de radicación de PQR son oportunidad, especialidades, programaciones, y entrega de medicamentos.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Se evidencia informe del tercer trimestre de las encuestas realizadas a través del operador Net Promoter Score NPS a través de ellos se evalúa el nivel de satisfacción y de manera trimestral se informa por municipios al cual se le realiza un seguimiento de acuerdo a los resultados.

Para el último trimestre el nivel de satisfacción fue del 82% intención de cambio 18%. Las encuestas se realizan a través de un link una vez las consultoras terminan la atención y a través de mensaje de texto para que el usuario realice la calificación de igual forma se realiza de manera telefónica.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 5 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

CAPACITACIONES A USUARIOS:

En sala de espera se realiza capacitación en temas como: Socialización de canales virtuales y entrega de carta de derechos y deberes, se realiza la socialización de jornadas de vacunación, aplicación de barniz de flúor, turno virtual, derechos sexuales y reproductivos.

ALIANZA DE USUARIOS:

En www.famisanar.com.co en la Ruta :Afiliados, rendición de cuentas asamblea de conformación de asociados. Allí se encuentran las funciones de la asociación y un video que permite la participación de los usuarios, de igual forma se cuenta con el formulario de inscripción.

Conformación de la alianza de usuarios:

Se evidencia acta de 27 julio de 2015 conformación de la alianza, ultima renovación realizada el 31 de agosto de 2021-2023.

Las reuniones se están realizando de manera mensual, los canales de comunicación que se utilizan para la convocatoria se tiene habilitado el canal de comunicación y grupo de WhatsApp participación para reportar cualquier situación o la conexión con la coordinadora de la regional para orientarles.

La asociación a la fecha está conformada por 32 afiliados.

El proceso de convocatoria se realiza desde la dirección de participación social y se divulga a través de los medios masivos, la logística se realiza desde la regional de forma presencial en la oficina de Ibagué y en conexión virtual con la Dra maría teresa Prieto encargada a nivel nacional.

Dentro de los temas que se tratan están las propuestas y seguimiento a los compromisos temas de IPS, atención en sede.



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 6 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

En el micrositio se cuenta con un cronograma de capacitación dirigido a la asociación de usuarios en el espacio de humanización se encuentran publicados los temas y las fechas establecidas para su desarrollo se maneja el tema de la junta directiva y la de los asociados.

Presidente: Manuel Montilla – manuelmontilla1957hotmail.com 3057700205

Vicepresidente: Gustavo Rengifo- electricista25horasgmail.com 3214678833

¿En qué espacios propios de la EPS participa la asociación de usuarios?

La asociación tiene una junta directiva que esta en constante dialogo y realizan propuestas de mejora en el servicio y velando por la calidad del servicio, evitando que lleguen a otros medios de control y dando solución casi que inmediata, de igual forma ayudan en la divulgación de las herramientas tecnológicas, elaboración de actas

Participan en actividades de autocuidado, en salas para promocionar la asociación de usuarios, brindando testimonios, apertura de buzón de sugerencias, divulgación de derechos y deberes, rendición de cuentas nacional y regional de igual forma las asociaciones de usuarios a nivel nacional crearon una alianza y tienen línea directa con la gerencia general de la EPS FAMISANAR.

Se aplica el siguiente instrumento de inspección y vigilancia

GOBERNACION DEL TOLIMA		SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL		DIRECCION DE SALUD PUBLICA	
ENTIDAD INSPECCIONADA	FAMISANAR EPS				
FECHA DE INSPECCION	14 DE JUNIO DE 2023				
NOMBRE DE LA PERSONA QUE RECIBE LA VISITA	CATALINA CESPEDES				
CARGO	COORDINADORA DE SERVICIO ZONAL				
TELEFONO	3158184990				
CORREO ELECTRONICO					
NOMBRE DEL VERIFICADOR	LEIDY MARCELA ARIAS-VERONICA GALLEGO				
CARGO	PROFESIONALES DE APOYO				
TELEFONO	3214762102				
CORREO ELECTRONICO	participa_comunitaria@gsudtolima.gov.co				
ACTIVIDADES	Marco Normativo	CUMPLE	NO CUMPLE	SOPORTES	OBSERVACIONES
EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIO					
Se cuenta con Servicio de Información y atención a los usuarios (SIAU), debidamente formalizado	CAPITULO 2, Artículo 3, Decreto			OFICINA SIAU-PROTOCOLO	
Se cuenta con Alianzas o asociaciones de usuarios, Vigente, conforme a la norma y reuniones periódicas.	CAPITULO 4, Artículo 12, Decreto			ACTO ADMINISTRATIVO	
Se Realizo Cargue de Programacion y seguimiento de la Política De Participacion Social en Salud de la vigencia Anterior en la plataforma PISIS en SISPRO, con las 23 líneas de acción.	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO	
Se realizo cargue de Programacion de Política de Participacion Social en Salud (PPSS) de la Vigencia Actual con las 23 líneas de acción	RESOLUCION 2063 de 2017			PANTALLAZO DEL CORREO DE CONFIRMACION DEL CARGUE DE PISIS EN SISPRO	
Total		4	0	Cumplimiento	



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

FOR-DĒ-002

Versión: 02

MACROPROCESO:

DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO

Pág. 7 de 8

ACTA DE REUNION

Vigente desde:
13/12/2011

Se dio por terminada la visita de la EPS FAMISANAR, por parte del componente de Participación comunitaria en salud de la secretaria de Salud del Tolima en el municipio de Ibagué.

Firman lo que en ella intervinieron,
Se dan los acuerdos y compromisos.

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Seguir fortaleciendo los mecanismos de participación comunitaria en salud en la EPS FAMISANAR	EPS FAMISANAR	Próxima visita	
Continuar con el desarrollo de las actividades que quedaron contempladas dentro del plan de acción de la PPSS de la vigencia.	EPS FAMISANAR	Hasta finalizar vigencia.	
Brindar asistencia técnica a la EPS famisanar.	Profesional de Apoyo componente Participación Comunitaria en salud Secretaria de Salud del Tolima.	Próxima visita	

Como constancia, se firma por los asistentes a los 14 días del mes de junio de 2023

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
CATALINA CESPEDES 3158184990 ccespedes@famisanar.com.co	COORDINADORA DE SERVICIO ZONAL	
VERONICA GALLEGO SUAREZ Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co 3204190499	PROFESIONAL DE APOYO- PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:
FOR-DE-002**

Versión: 02

MACROPROCESO:

**DIRECCIONAMIENTO
ESTRATEGICO**

Pág. 8 de 8

ACTA DE REUNION

**Vigente desde:
13/12/2011**

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
	EN SALUD	
LEIDY MARCELA ARIAS Participa_comunitaria@saludtolima.gov.co saludtolima.gov.co	PROFESIONAL DE APOYO- PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD	