	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 1 de 12

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 05 de Marzo del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 10:00 am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socialización del buen uso del buzón de sugerencia

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del tema.


DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS

Se da la bienvenida a los usuarios que hicieron presencia a las instalaciones de la IPS Salud Integral H&B, donde luego se le dio gracias a Dios por permitirnos tener un día más de vida y por darnos la oportunidad de estar presentes, se les explica que el buen uso del buzón de sugerencias en salud busca informar a los usuarios sobre la forma correcta de utilizar este recurso para expresar sus opiniones, sugerencias y reclamos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de salud.

Para socializar el buen uso del buzón de sugerencias en salud, se pueden implementar las siguientes estrategias:

Comunicación efectiva:

- Informar a los usuarios sobre la ubicación del buzón, las formas de contacto (si existen alternativas como correos electrónicos o plataformas en línea) y los canales de atención.

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 2 de 12

- Utilizar diferentes canales de comunicación, como carteles en salas de espera, comunicaciones internas (si aplica), redes sociales (si aplica) y charlas informativas con el personal de salud.
- Explicar claramente los objetivos del buzón, qué tipo de información es relevante para los usuarios y cómo se utilizará esa información para mejorar los servicios de salud.

Creación de un ambiente de confianza:

- Asegurar que los usuarios sepan que sus opiniones serán escuchadas y tomadas en serio.
- Proporcionar información sobre cómo se procesarán las sugerencias y qué acciones se tomarán en respuesta.
- Fomentar la participación de los usuarios a través de campañas de sensibilización y promociones del uso del buzón.


Facilitar el acceso a la información:

- Proporcionar ejemplos de sugerencias que los usuarios pueden hacer.
- Crear categorías para las sugerencias con el fin de facilitar la organización y clasificación de la información.
- Informar a los usuarios sobre los resultados de las sugerencias, así como las mejoras que se han implementado gracias a la participación del usuario

Confidencialidad y transparencia:

- **Respeto a la privacidad:** Asegurarse de que las sugerencias sean tratadas con confidencialidad y que los datos personales de los usuarios sean protegidos.
- **Comunicación de los resultados:** Publica informes o comunicados sobre las sugerencias que fueron implementadas y los cambios positivos que se lograron, para fomentar la participación y demostrar que el buzón es una herramienta útil.
- **anonimato (opcional):** Permite que los usuarios puedan realizar sugerencias de forma anónima si así lo desean, para garantizar la honestidad de las opiniones.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 4 de 12

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 08 de Marzo del 2025

HORA DE INICIO: 10:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 11:00 am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B


➤ **OBJETIVO:** Día internacional de la mujer

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del formato de PQRS

DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS

Se da la bienvenida a los usuarios que hicieron presencia a las instalaciones de la IPS Salud Integral H&B, donde luego se le dio gracias a Dios por permitirnos tener un día más de vida y por darnos la oportunidad de estar presentes. Se les recuerda que el 8 de marzo se conmemora el Día Internacional de la Mujer es un momento propicio para reflexionar acerca de los avances logrados, acelerar y comprometerse con los cambios hacia la igualdad sustantiva y celebrar la valentía y la determinación de las mujeres que han desempeñado un papel clave en la historia de sus países y comunidades para promover la participación de las mujeres en todas las esferas de la sociedad en igualdad de condiciones con los hombres. En un mundo en constante evolución donde la innovación y la tecnología brindan oportunidades sin precedentes, el tema de la conmemoración este año “*Pensemos en igualdad, construyamos con inteligencia, innovemos para el cambio*” es un llamado, a propósito de la conmemoración del día internacional de la mujer, para aprovechar todo el talento de las mujeres ante los cambios


	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 5 de 12

transformadores y nuevas soluciones que requiere el mundo de hoy.

Se designó esta fecha para abordar las diversas causas de enfermedad y muerte que enfrentan las mujeres y que siguen vigentes aún en nuestros días. Una de ellas es la mortalidad materna, en el que un retraso de apenas unas horas puede determinar la diferencia entre la vida y la muerte. El derecho de las mujeres a gozar de salud integral a lo largo de todo su ciclo vital es un derecho humano universal consagrado por el sistema internacional de derechos humanos. La salud integral responde a factores biopsicosociales de la capacidad de las mujeres de acceder a los recursos para vivir una vida digna, con igualdad de oportunidades, exenta de violencias. Es imprescindible que toda la sociedad y sus instituciones perseveren en el progreso y en el acceso a la salud reproductiva y sexual de las de las mujeres, consolidando el ejercicio de un derecho universal que permanece todavía en la sombra en muchos lugares del mundo.

Violencia de género, principal factor de mala salud en las mujeres

Estudiosos del tema y diversas organizaciones ha reconocido que la violencia contra la mujer es un factor de riesgo para la mala salud. Sus consecuencias se traducen en una gama de resultados finales que impactan negativamente la salud de la mujer. La violencia contra la mujer, especialmente la violencia doméstica y el abuso sexual, conlleva muchas consecuencias negativas para la salud de mujeres y niñas en todo el mundo. Algunas afectan la salud física y otras la salud menta

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 6 de 12

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 14 de Marzo del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socialización de deberes y derechos

➤ **ORDEN DEL DÍA:**


- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del formato de PQRS

DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS

Se realiza la socialización de que es un derecho, por existir como seres humanos universales son inherentes a todos nosotros, con independencia de la nacionalidad, género, origen étnico o nacional, color, religión, idioma o cualquier otro es un deber, son las responsabilidades en segundo punto compartimos con los usuarios los derechos y deberes que existen como:

DEBERES.

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.


	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 7 de 12

- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.

DERECHOS

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite, sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 8 de 12

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 21 de Marzo del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Día mundial del síndrome de Down

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del formato de PQRS

DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS

El Día Mundial del Síndrome de Down, que se celebra el 21 de marzo, es una jornada para concienciar sobre los derechos, la inclusión y el bienestar de las personas con esta condición. El objetivo principal es promover la inclusión social y destacar las capacidades de las personas con síndrome de Down, fomentando la comprensión y el respeto hacia ellas.

¿Por qué el 21 de marzo?


La fecha fue elegida por su simbolismo, ya que evoca la trisomía del cromosoma 21, la alteración genética que causa el síndrome de Down.

¿Qué se celebra en este día?

Concienciación:

Se busca generar conciencia sobre el síndrome de Down, sus causas y consecuencias, así como la importancia de la inclusión social.

Inclusión:

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 9 de 12

Se promueve la participación plena de las personas con síndrome de Down en todos los ámbitos de la vida, incluyendo la educación, el trabajo y la vida social.

Derechos:

Se recuerda la importancia de garantizar los derechos humanos de las personas con síndrome de Down, como el derecho a la educación, a la salud, al trabajo y a una vida digna.

Diversidad:

Se celebra la diversidad humana y se destaca el valor de las personas con síndrome de Down, reconociendo sus habilidades y potencial.

¿Cómo se puede participar?

Participar en eventos:

Puedes unirte a marchas, conferencias, talleres y otras actividades organizadas por asociaciones y organizaciones.

Utilizar las redes sociales:

Compartir información sobre el síndrome de Down, difundir campañas de concienciación y apoyar iniciativas que promuevan la inclusión.

Educación:

Aprender sobre el síndrome de Down y compartir información con familiares, amigos y conocidos para eliminar mitos y prejuicios.


Voluntariado:

Ofrecer tu tiempo y habilidades para apoyar a personas con síndrome de Down y sus familias.

Fomentar la inclusión en tu entorno:

Promover la inclusión en la escuela, en el trabajo y en la comunidad, creando un entorno más acogedor y comprensivo.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 11 de 12

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 30 de Marzo del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socialización formato de PQRS

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Oración a Dios
- Socialización del formato de PQRS

DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS


La socialización del formato PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) es un proceso de difusión y explicación a los usuarios de un sistema de atención al cliente, que les permite conocer cómo utilizarlo para expresar sus inquietudes y mejorar la calidad del servicio. Este proceso asegura que los usuarios comprendan cómo presentar sus PQRS, qué información deben incluir y cuáles son los canales de atención disponibles.

El proceso de socialización de un formato PQRS generalmente incluye:

- **Explicación del propósito del PQRS:**

Se debe explicar que el PQRS es una herramienta para que los usuarios puedan expresar sus inquietudes y sugerencias, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

- **Presentación del formato:** Se debe mostrar el formato PQRS, explicando cada uno de los campos y qué información se debe incluir en cada uno.

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 12 de 12

- **Canales de atención:** Se deben explicar los diferentes canales a través de los cuales los usuarios pueden presentar sus PQRS (ej: buzón de sugerencias, correo electrónico, plataforma web, etc.).
- **Proceso de respuesta:** Se debe explicar cómo se tramitan las PQRS, los tiempos de respuesta y qué acciones se tomarán para resolverlas.
- **Ejemplos:** Se pueden dar ejemplos de cómo se debe llenar el formato y cómo se deben redactar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Formato de respuesta:** En algunos casos, se puede presentar un formato de respuesta que se utiliza para dar respuesta a las PQRS.
- **Canales para consultar el estado de las PQRS:** Se debe informar cómo los usuarios pueden consultar el estado de sus PQRS y obtener información sobre el avance en la resolución.

Beneficios de la socialización del formato PQRS:

- **Mejora la calidad del servicio:** Al conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios, se pueden identificar áreas de mejora en el servicio y tomar acciones para optimizarlo.
- **Aumenta la satisfacción del usuario:** Los usuarios se sienten escuchados y valorados cuando tienen un canal para expresar sus inquietudes y sugerencias.
- **Facilita la gestión de las PQRS:** La socialización del formato asegura que los usuarios presenten sus PQRS de manera correcta, lo que facilita el proceso de tramitación y seguimiento.