	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 1 de 8

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 06 de Mayo del 2025

HORA DE INICIO: 08:30

HORA DE TERMINACIÓN: 10:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socializar y mostrar con ejemplos la importancia del buen uso del buzón de sugerencias como canal de participación y mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

➤ **ORDEN DEL DÍA:**


- Bienvenida
- Presentación del tema
- Explicación del uso adecuado del buzón
- Ejemplos prácticos de sugerencias constructivas
- Cierre

➤ **DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS**

Se inició la jornada con la bienvenida a los asistentes y la presentación del objetivo. Posteriormente, se explicó que el buzón de sugerencias es un canal formal y confidencial para que los usuarios expresen ideas, propuestas o recomendaciones orientadas a mejorar los servicios que ofrece la IPS.

Se enfatizó en que:

- Las sugerencias deben ser claras, respetuosas y constructivas.
- No se deben utilizar como canal para quejas o reclamos (estos tienen su propia ruta PQRS).
- Las sugerencias son leídas periódicamente y canalizadas a las áreas responsables.

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 2 de 8

- Las propuestas valiosas pueden convertirse en acciones de mejora.


Se compartieron algunos ejemplos de sugerencias útiles, como:

- “Agregar señalización más visible en la sala de espera.”
- “Implementar turnos digitales para agilizar la atención.”
- “Ampliar la disponibilidad de citas para medicina general los sábados.”
- Así mismo, se indicó cómo y dónde se encuentra el buzón en la IPS, y se invitó a todos los usuarios a participar activamente.

CONCLUSIONES:

La actividad permitió sensibilizar a los asistentes sobre el papel que tiene el buzón de sugerencias como herramienta de diálogo y mejora en la atención en salud. Se generó conciencia sobre el valor de aportar ideas positivas para el beneficio colectivo.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 3 de 8

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 15 de MAYO del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socializar la ruta efectiva para la presentación, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), promoviendo el conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios a través de material audiovisual y carteleras informativas.

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Explicación de los derechos en salud
- Socialización de los deberes del usuario
- Espacio de preguntas y resolución de dudas
- Cierre


DESARROLLO DE TEMAS PLANEADOS

Durante la actividad se brindó a los usuarios una explicación clara y accesible de sus **derechos fundamentales**, tales como:

- Recibir atención integral, oportuna y de calidad.
- Ser atendido en urgencias sin necesidad de pago previo.
- Tener comunicación abierta con los profesionales de salud.
- Tomar decisiones informadas sobre procedimientos médicos.
- Recibir trato digno, sin discriminación de ningún tipo.

Posteriormente, se compartieron los **deberes del usuario**, que incluyen:

- Cuidar de su propia salud y la de su entorno.
- Cumplir con las recomendaciones médicas.

	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 4 de 8


- Respetar al personal de salud y las normas de la IPS.
- Hacer uso racional de los servicios y recursos.
- Actuar con transparencia frente al sistema.

Se entregó material educativo con la lista completa de deberes y derechos, y se resolvieron preguntas de los asistentes para asegurar su comprensión.

CONCLUSIONES:

Los usuarios expresaron gratitud por la claridad de la información recibida. Se reforzó la importancia de actuar con corresponsabilidad para lograr una atención en salud más efectiva, respetuosa y equitativa. La actividad promovió la participación e informada.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 5 de 8

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 16 de MAYO del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO:** Socializar la ruta efectiva para la presentación, gestión y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), promoviendo el conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios a través de material audiovisual y carteleras informativas.

➤ **ORDEN DEL DÍA:**

1. Bienvenida
2. Presentación del tema
3. Explicación de la ruta PQRS
4. Socialización de deberes y derechos del usuario
5. Presentación de carteleras y video educativo
6. Cierre


➤ **DESARROLLO:**

Durante la jornada se expuso a los usuarios el proceso claro y estructurado para la presentación de PQRS, incluyendo los siguientes aspectos:

- Canales disponibles: presencial, telefónico, correo electrónico, sitio web.
- Tiempos de respuesta según tipo de solicitud (urgente, prioritaria, no prioritaria).
- Responsables del proceso dentro de la IPS.
- Derecho del usuario a recibir respuesta en los plazos establecidos.

Se reforzó la información sobre los **derechos** de los usuarios, tales como recibir atención oportuna, integral, sin discriminación, y participar activamente en decisiones sobre su salud.

Igualmente, se recordaron los **deberes**, como respetar al personal de salud, hacer buen uso de los recursos del sistema y seguir las recomendaciones médicas.


	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 6 de 8

Como herramienta pedagógica, se proyectó un **video institucional** y se presentó una **cartelera informativa** colocada en zonas visibles de la IPS, que resume la ruta PQRS y los deberes y derechos, utilizando un lenguaje claro y amigable.

➤ **CONCLUSIONES:**

Los usuarios comprendieron la utilidad de las PQRS como mecanismo para mejorar la calidad del servicio y **ejercer** su participación ciudadana. Hubo interacción activa y se resolvieron dudas. Se reforzó el compromiso institucional con la atención humanizada y transparente.



	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 7 de 8

ACTA DE REUNIÓN

FECHA: 22 de MAYO del 2025

HORA DE INICIO: 09:00 am

HORA DE TERMINACIÓN: 12:00am

LUGAR: IPS Salud Integral H&B

➤ **OBJETIVO** Socializar a los usuarios el modelo de atención diferencial con enfoque étnico, cultural y territorial dirigido al pueblo Wayuu, destacando el respeto por sus saberes ancestrales, usos y costumbres, y su articulación con el sistema de salud institucional.


➤ **ORDEN DEL DÍA:**

- Bienvenida
- Presentación del modelo de atención diferencial
- Explicación de estrategias interculturales implementadas
- Espacio de diálogo con líderes y usuarios Wayuu
- Cierre

DESARROLLO:

Se inició la jornada con una bienvenida bilingüe (Wayuunaiki – Español) para crear un ambiente de inclusión y respeto. Posteriormente, se presentó a los asistentes el modelo de atención diferencial con enfoque Wayuu, el cual tiene como propósito:

- Reconocer la identidad cultural del pueblo Wayuu.
- Articular los saberes ancestrales con los servicios biomédicos.
- Garantizar el acceso efectivo, respetuoso y pertinente a los servicios de salud.
- Incluir a líderes, autoridades tradicionales y sabedores en los procesos de atención.
- Se explicaron acciones concretas implementadas por la IPS como:
 - Acompañamiento con traductores Wayuu.
 - Consultas interculturales con profesionales capacitados en enfoque diferencial.
 - Espacios para el diálogo espiritual y cultural (rancherías, ceremonias).

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

- Rutas preferentes adaptadas al territorio y lengua.

Durante el espacio de preguntas, varios usuarios Wayuu expresaron satisfacción por ser escuchados y por los esfuerzos institucionales en acercarse respetuosamente a sus costumbres.

CONCLUSIONES:

La actividad permitió afianzar la confianza entre los usuarios Wayuu y el personal de salud. Se destacó el compromiso de la IPS con la salud intercultural, la promoción del respeto mutuo y la continuidad del trabajo articulado entre comunidad e institución.

