

**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.





IPS SALUD
Integral H&B

FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA

Código: GTH-
FT-01

Fecha de Aprobación: 05-05-2017

Versión: 01

Página 1 de 1

FECHA:	06-05-2025	Hora de Inicio:	0800 Am	Hora de Finalización:	10:00am
TEMA:	Buen uso del botón de sugerencia				
OBJETIVO:					
ORGANIZA:	SIAU				
CAPACITADOR:	Fiama Corvelo				
LUGAR:	IPS salud Integral H&B				

N°	Nombres	Apellidos	Identificación	EPS	Firma
1	Mariana del Carmen	Medina Cedeno	25360411	DUSAKAWI	Mariana
2	Marianneis	medina, mendoza	7099380	DUSAKAWI	Marianneis
3	Marysuel Espinoza	Quereyue	1121292809	DUSAKAWI	Marysuel
4	OLLIMAR	mendoza	7095732	DUSAKAWI	OLLIMAR
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

	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:** Educar a los usuarios para que conozcan, comprendan y apliquen sus deberes y derechos dentro del sistema de salud, promoviendo una atención respetuosa, corresponsable y humanizada.

➤ **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.

- 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.



FECHA:	15-05-2025	Hora de Inicio:	09:00 AM	Hora de Finalización:	12:00 PM
TEMA:	Deberes y derechos de los usuarios				
OBJETIVO:					
ORGANIZA:	SIAO				
CAPACITADOR:	triana corvelo				
LUGAR:	LPS salud Integral H&B				

Nº	Nombres	Apellidos	Identificación	Cargo	Firma
1	Rocio Daleth	Hindiola G. I	1122398308	Docente	Rocio
2	Lizeth Jazmin	Rincon Pico	1098608190	Docente	Lizeth
3	Jesús Alberto	Daz Gonzalez	1122406529	Docente	Jesús
4	Eilen Maria	Molina Gámez	56073756	Docente	Eilen
5	Javier Andres	Rojas Perez	1193111476	Laboratista	Javier
6	Julia Guillermo	Otero Cedeño	84038421	Docente	Julia
7	Carlos Alberto	Quilo-Mejlo	5163.608	Docente	Carlos
8	WALTER ENRIQUE	CORONEL BLANCAZ	9145.181	ADMINIST.	Walter
9	Hernando DAZA PLATA	DAZA PLATA	5162.738	Docente	Hernando
10	Donis	Meza Campo	17975.822	Instructor	Donis
11	LEONARDO ENRIQUE	SVAREZ CELEDÓN	111394777	DOCENTE	Leonardo
12	Eliana Isabel	Gonzalez Suárez	1122416173	Aux Apoyo	Eliana
13	Samuel Oseas	Cuello Díaz	5164954	Docente	Samuel
14	Milagros Tora Orestes	Oreste Tora	1122403066	Docente	Milagros
15	Gina Kathen	Brito Jimenez	1065657690	Docente	Gina
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

	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.

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.





IPS SALUD
Integral H&B

FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA

Código: GTH-
FT-01

Fecha de Aprobación: 05-05-2017

Versión: 01

Página 1 de 1

FECHA:	16-05-2025	Hora de Inicio:	09:00 AM	Hora de Finalización:	10:57 AM
TEMA:	Rota de PQRS				
OBJETIVO:					
ORGANIZA:	SIAU				
CAPACITADOR:	Lider SIAU				
LUGAR:	IPS Salud Integral H&B				

N°	Nombres	Apellidos	Identificación	EPS	Firma
1	Landra T.	Aregoles	36.544162	DUSA Kawi	Landra T.
2	Richard Epiano	Fonseca	1121304472	DUSA Kawi	Richard Epiano
3	Lina Fontanejo	Pontenegro H.	1006817400	DUSA Kawi	Lina Fontanejo
4	Jessica Brito	Barrios	1.10.196710	DSW.	Jessica Brito
5	Monica Leon	Olivos	1190589	DSW	Monica Leon
6	Alberto Dorta	Amaya	1121303440	DSK	Alberto Dorta
7	Angel Paul	Velloso	1006934829	DSK	Angel Paul
8	Luis Mariano	Ipiana	5.152.387	DSK	Luis Mariano
9	Nicoloz Antonio	Ortiz Amaya	5.152.273	DSK	Nicoloz Antonio
10	DIRELY AVI	AVILA	1121296652	DSK	DIRELY AVI
11	Salvador B. D.	Silva	17953223	D-S-L	Salvador B. D.
12	Dani Barria		26985971	DS	Dani Barria
13	Alexis J. Cruz		26797212		Alexis J. Cruz
14	Jenni Mutia	SAPUANU		DSKW	Jenni Mutia
15	Norales Milena	Ortiz Epiano	1122815226	DSKW	Norales Milena
16	ANA ISABEL	ORTIZ S	1121296259	DSK	ANA ISABEL
17	MARCELI	EPIAYU	17990335	DSJ	MARCELI
18	YARETH SHARINA	NAVARRO SOLANO	1122811224	DSKW	Yareth Sharina
19	Yareth Varela		1.006348991	DSKW	Yareth Varela
20	Juanano Orjano	VIGNOLI	1006934551	DSKW	Juanano Orjano
21					
22					

	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).

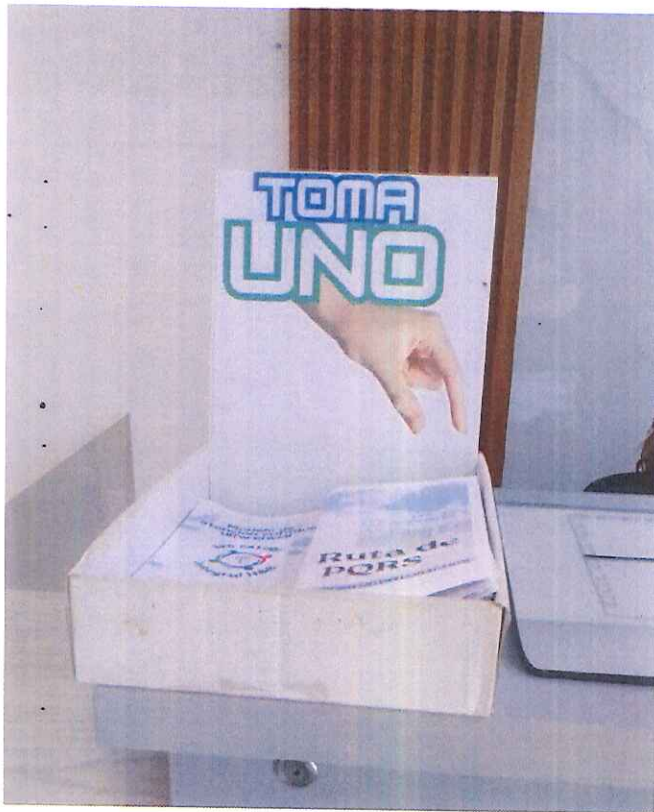
	FORMATO ACTA DE ACTIVIDADES		Código: CAL-FT-09
	Fecha de Aprobación: 25/05/2017	Versión: 03	Página 8 de 8

- 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.





IPS SALUD
Integral H&B

FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA

Código: GTH-
FT-01

Fecha de Aprobación: 05-05-2017

Versión: 01

Página 1 de 1

FECHA:	22-05-2026	Hora de Inicio:	09:00 AM	Hora de Finalización:	12:00 PM
TEMA:	Socializar modelo diferencial				
OBJETIVO:					
ORGANIZA:	SIAU				
CAPACITADOR:	Trama Conelo				
LUGAR:	IPS salud Integral H&B				

N°	Nombres	Apellidos	Identificación	EPS	Firma
1	Yonht Luis Epieryú	Appushana			<i>[Signature]</i>
2	Ruth Maria	Rea Solo			<i>[Signature]</i>
3	Luz Mary	Borriyo			<i>[Signature]</i>
4	Deisy	Redonolo			<i>[Signature]</i>
5	Yuleidy Borawryu	Unana			<i>[Signature]</i>
6	Silenis Orozco	Orozco			<i>[Signature]</i>
7	maria ester	pehaina			<i>[Signature]</i>
8	Aquilio A BRITO P		81008393	DUSAKAWI	<i>[Signature]</i>
9	Maria Luz	pelaez Epiaer	26.985829	DSKWI	<i>[Signature]</i>
10	Edilisa	Duarte	56053576	Dusakawi	<i>[Signature]</i>
11	Hezme	RODRIGUEZ	39085633	DSKW	<i>[Signature]</i>
12	Adriana Borrero	Borriyo		DSKWI	<i>[Signature]</i>
13	Enrique	Borriyo		DSKWI	<i>[Signature]</i>
14	LUIS	EPIERYU	1121298415	SANTAS	<i>[Signature]</i>
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					