

EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD

Actividad 1. Implementar cronograma de capacitación a integrantes de asociación de usuarios sobre mecanismos de participación ciudadana.

CRONOGRAMA DE TRABAJO ASOCIACION USUARIOS 2022	
Objetivo específico	Incentivar y fortalecer la participación ciudadana a través de la formación y educación de nuestros usuarios y la comunidad en general
Objetivos estratégicos	<ol style="list-style-type: none"> Hacer partícipe a la asociación de usuarios de Salud Comfandi, de las temáticas de participación ciudadana para que puedan promover la vivencia cotidiana del derecho ciudadano en salud. Aumentar en número de usuarios pertenecientes a la asociación de usuarios en cada región
Dirigido a	Usuarios/afiliados que actualmente hacen parte de la Asociación de usuarios de Salud Comfandi en Cali y Regionales y Comunidad en general
Acciones Permanentes	<ol style="list-style-type: none"> Derechos y deberes de Salud. Convocatoria abierta para la participación de los usuarios en estos espacios. Hacer extensiva las convocatorias de los entes territoriales a la asociación de usuarios.
FECHA	TEMAS
Enero	Canales de Atención, voz del cliente indicadores de resultados
febrero	Informe de Sostenibilidad
Marzo	Indicadores Enero. 2022 Canales de Atención
Abril	Componente de humanización
Mayo	Renovación Asociación de Usuarios-Informe de Indicadores a mayo 2022
Junio	Socialización de Participación Social Ciudadadana, por parte de la Asesora de Experiencia del Cliente, teniendo en cuenta que hay nuevos integrantes.
Julio	Se realiza socialización de la Circular No 4145.030.22.2.1020.004994 sobre información sobre las competencias en salud del Distrito de Santiago de Cali
Agosto	Socialización RIAS
Septiembre	Portafolio IPS Alameda
Octubre	Portafolio IPS San Nicolás y Canales de atención
Noviembre	Sinergia con el Centro Cultural y el Plan Semilleros.
Diciembre	Club Comfandi, Sinergia con el Departamento de Recreación

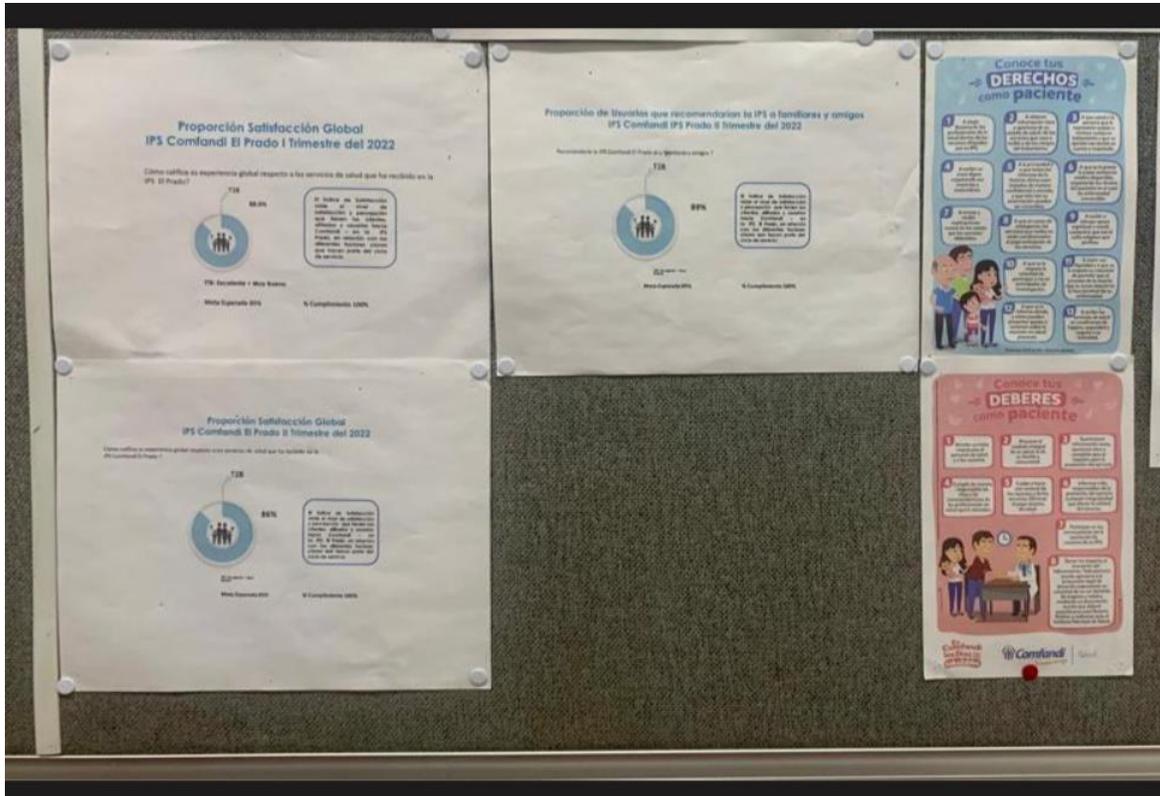
Actividad 2. Socialización de resultados de PQR, a la Asociación de Usuarios

Nota: Cada mes en la reunión de la Asociación de usuarios se socializa los resultados de PQRS.



Actividad 3. Publicar en carteleras y página web resultados de satisfacción y de recomendación.

Ejemplo de publicación en IPS.



Actividad 4. Espacios de reconocimientos a asociaciones de usuarios por logros con comunidad usuaria



Nombre	Cargo / Rol en el proyecto (*)		Empresa Externa	Iniciales del nombre	
(*) Agenda: Seguimiento a temas tratados en el proyecto durante la semana del dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa					
AGENDA DE LA REUNIÓN/PROYECTO/COMITÉ					
Revisión de las tareas de la reunión anterior, análisis y definición final.					
DESARROLLO DE LA AGENDA					
Tipo: I-información, D-ecisión, A-cción (***)					
No. Item	Tipo (I,D,A)	Descripción	Responsable	Fecha Entrega de Comunicación	No. Log of Issues(*)
1	I	Se hace apertura de la reunión de parte de la Jefe de Experiencia al Usuario de Comfandi, dando la bienvenida a los usuarios del comité y a las personas líderes de Experiencia al Usuario en Salud de Comfandi y de SOS			
3	I	Se hace socialización de los servicios de la UES de recreación por solicitud de los usuarios del comité, quienes manifiestan que teniendo conocimiento de los servicios que se prestan en la Caja como es el de Recreación es una forma de Incentiva a los usuarios a cuidar de la salud, participando en los diferentes programas que se realizan en los centros			
2	I	Las representantes de la SOS hablaron sobre las mejoras de los canales de atención y las mesas de trabajo que se realizan en conjunto en pro de la mejora de la prestación de los servicios.			
4	I	Los usuarios del comité manifestaron algunas situaciones presentadas en el acceso al servicio de la IPS Yumbo, para lo cual se les informa que en enero se tendrá la mejora en cuanto al agendamiento de citas de laboratorio por el call center y así mejora la experiencia.			
5	I	Se realizó un compartir por cierre de fin de año, agradeciendo a todos por la participación activa y colaboración a los planes de acción ejecutados en el año.			

...
Julio.2022
Agosto.2022
Septiembre.2022
OCTUBRE.2022
Noviembre.2022
DICEMBRE





Comfandi CONTROL DE ASISTENCIA

Fecha: 2021/12/06
 Lugar: Centro Recreativo Propheta
 Nombre de la Asociación de Usuarios: Centro de Asociación de Usuarios

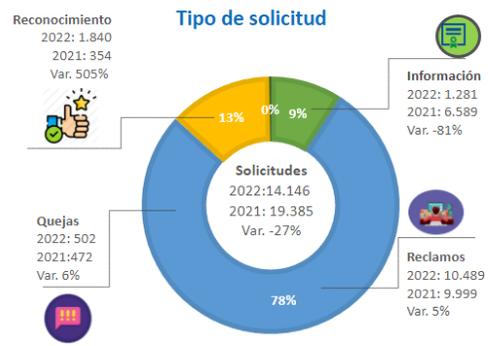
No.	Nombre	Area	Firma
1		Asociación de Usuarios	
2		Socios de la Asociación	
3		Asociación de Usuarios	
4		Asociación de Usuarios	
5		Asociación de Usuarios	
6		Asociación de Usuarios	
7		Asociación de Usuarios	
8		Asociación de Usuarios	
9		SOS	
10		SOS	
11		Asociación de Usuarios	
12		Asociación de Usuarios	
13		Asociación de Usuarios	
14		Asociación de Usuarios	
15		Asociación de Usuarios	
16		Asociación de Usuarios	
17		Asociación de Usuarios	
18		Asociación de Usuarios	
19		Asociación de Usuarios	
20		Asociación de Usuarios	
21		Asociación de Usuarios	
22		Asociación de Usuarios	
23		Asociación de Usuarios	
24		Asociación de Usuarios	
25		Asociación de Usuarios	
26		Asociación de Usuarios	
27		Asociación de Usuarios	
28		Asociación de Usuarios	
29		Asociación de Usuarios	
30		Asociación de Usuarios	

Actividad 5. Taller básico sobre entendimiento de resultados de indicadores priorizados a asociación de usuarios.

Cada mes en la reunión de la Asociación de usuarios se les explica la fuente y el comportamiento de los indicadores, resolviendo cada inquietud presentada.

Tipo de solicitudes acumulado a Diciembre 2022

SALUD



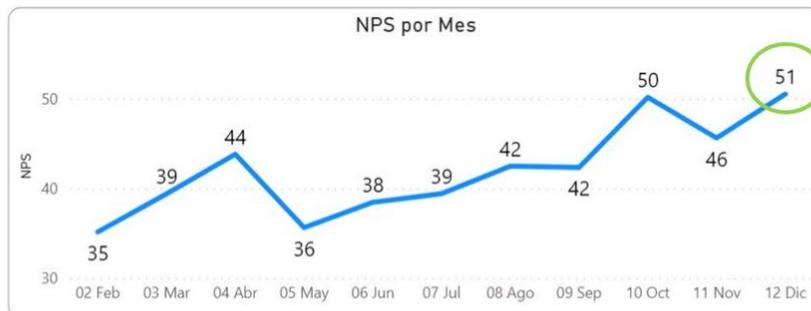
Fuente: Salesforce a Diciembre 2022



Comportamiento NPS Salud 2022

SALUD

Meta: 31%



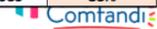
Derechos y Deberes 4to trimestre 2022

DEBERES POR IPS

IPS	Muestra	% Si conoce DEBERES
Comfandi Cartago Clinica	126	67%
Comfandi Alameda	213	84%
Comfandi Buga	118	87%
Comfandi IPS Cartago	116	84%
Comfandi El Prado	196	88%
IPS Especialista Tequendama	235	86%
Comfandi Morichal	142	77%
Comfandi Palmira	210	84%
Comfandi San Nicolas	174	85%
Comfandi Torres	417	88%
Comfandi Tuluá	145	82%
Comfandi Yumbo	148	85%
Salud Calima Norte	118	69%
SIA Pasoancho	123	100%
Laboratorio Especializado	54	81%
Total general	2481	84%

DERECHOS POR IPS

IPS	Muestra	% Si conoce DERECHOS
Comfandi Torres	417	87%
Comfandi IPS Cartago	116	79%
Comfandi Alameda	213	81%
Comfandi Buga	118	84%
Comfandi Cartago Clinica	126	67%
Comfandi Morichal	142	74%
Comfandi Palmira	210	82%
SIA Pasoancho	123	100%
Salud Calima Norte	118	71%
Comfandi San Nicolas	174	86%
IPS Especialista Tequendama	235	86%
Comfandi El Prado	196	88%
Comfandi Tuluá	145	82%
Comfandi Yumbo	148	84%
Laboratorio Especializado	54	81%
TOTAL DERECHOS 4TO TRIMESTRE 2022	2535	83%



Reconocimientos Enero a Diciembre 2022

SALUD

Queremos conocer tu experiencia durante la prestación del servicio. Agradecemos una breve descripción:

Muchas felicitaciones al medico: **Mario Alejandro Botista** por su excelente atención. En muy lamentable

ips Torres



Queremos conocer tu experiencia durante la prestación del servicio. Agradecemos una breve descripción:

Le doy GRACIAS A DIOS y MARIA SANTISIMA. que volvio el DR VILLA NUEVA A ATENDER PRECENCIAL me iba a cambiar a otra EPS- pero me di cuenta que estaba atendiendo por precencial el DR es una persona que hace sea uno adulto mayor el lo revisa a uno muy bien y con paciencia GRACIA DIOS

ips



Queremos conocer tu experiencia durante la prestación del servicio. Agradecemos una breve descripción:

Buena atención, buena respuesta al usuario, excelente presentación de los usuarios y enfermeros.

ips Yumbo

CONTROL DE ASISTENCIA

Comfandi
Comisión de Fomento

Reunión/Seminario: **Grupo Primario** Intensidad horaria: Acta No. Fecha: **25/09/2014**

Institución: Facilitador(es), Responsable(s): Lugar: **Auditorio IPS Santa Rosa**

Objetivo de la reunión/seminario: **Grupo Primario - Capacitación Riesgo Biológico**

No	Nombre	Cédula	Área	Firma
1	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
2	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
3	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
4	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
5	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
6	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
7	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
8	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
9	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
10	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
11	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
12	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
13	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
14	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
15	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
16	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
17	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
18	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
19	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
20	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
21	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
22	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
23	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
24	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
25	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
26	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
27	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
28	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
29	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
30	[Redacted]	[Redacted]	IPS SANTA ROSA	[Redacted]

Página anterior

CONTROL DE ASISTENCIA

Comfandi
Comisión de Fomento

Reunión/Seminario: **Grupo Primario** Intensidad horaria: Acta No. Fecha: **25/09/2014**

Institución: Facilitador(es), Responsable(s): Lugar: **Auditorio IPS Santa Rosa**

Objetivo de la reunión/seminario: **Grupo Primario - Capacitación Riesgo Biológico**

No	Nombre	Cédula	Área	Firma
1	[Redacted]	67	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
2	[Redacted]	97	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
3	[Redacted]	221	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
4	[Redacted]	210	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
5	[Redacted]	374	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
6	[Redacted]	871	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
7	[Redacted]	199	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
8	[Redacted]	8	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
9	[Redacted]	63	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
10	[Redacted]	383	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
11	[Redacted]	88	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
12	[Redacted]	80	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
13	[Redacted]	85	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
14	[Redacted]	133	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
15	[Redacted]	47	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
16	[Redacted]	863	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
17	[Redacted]	5	IPS SANTA ROSA	[Redacted]
18			IPS SANTA ROSA	
19			IPS SANTA ROSA	
20			IPS SANTA ROSA	
21			IPS SANTA ROSA	
22			IPS SANTA ROSA	
23			IPS SANTA ROSA	
24			IPS SANTA ROSA	
25			IPS SANTA ROSA	
26			IPS SANTA ROSA	
27			IPS SANTA ROSA	
28			IPS SANTA ROSA	
29			IPS SANTA ROSA	
30			IPS SANTA ROSA	

Reunión: Reunión		Intendencia honoraria:	Acte No: 003	Fecha: 17 03 2022
Facilitador(es), Responsable(s): IPS Torres		Lugar: Sala reuniones vigencias.		
Objetivo de la reunión: GRUPO PRIMARIO MES DE MARZO 2022				
No.	Nombre	Cédula	Área	Firma
1	Jean	66	Enfermeria	
2	Luis	89	Enfermería RCV	
3	Raul	3	Aux. Administr	
4	Leidy	26	Asesoría SENA	
5	Jesú	237	Medico UPI	
6	José	57	Medico	
7	Diego	24	Desarrollo de	
8	Luz	516	Aux. Adm	
9	Maria	27	AUX C. Entren	
10	Cam	40	Aux. Farmacia	
11	Maria	29	Medico	
12	José	40	Medico UPI	
13	Maria	23	Med. General	
14	Maria		Medico General	
15	Ange	87	Med-Genl.	
16	Clara	83	MD UPI	
17	José	196	ENF. Leuma	
18	José	0	Aux. GNF	
19	Caro	8	Exp. Leuma	
20	José	816	Aux adm.	
21	José	350	Aux Adm	
22	Luis	6	Med. UPI	
23	Hanna	01	C-E-F	
24	Nora	2	UDI ONCOLOGIA	
25	Maria	9	enf. fevocal	
26	José	55	MLG	
27	Maria	13	MLG	
28	Sara	27	Com. Ext	
29	Juan	11	Psicólogo	
30	Mag	89	Salud Empresarial	

Resumen de la reunión						
Número total de participantes	13					
Título de la reunión	Grupo Primario SIA Pasoancho -Socialización PPSS					
Hora de inicio de la reunión	13/4/2022, 10:57:51 a. m.					
Hora de finalización de la reunión	13/4/2022, 1:01:47 p. m.					
ID. de reunión	2400819c-2965-4c9e-91c7-8551da55f293					
Nombre completo	Hora en la que se unió	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol	Id. de participante (UPN)
Luis	13/4/2022, 10:57:51 a. m.	13/4/2022, 12:07:09 p. m.	1 h 9 min		Moderador	11 m.co
Clau	13/4/2022, 10:57:58 a. m.	13/4/2022, 12:04:53 p. m.	1 h 6 min		Moderador	
Mor	13/4/2022, 11:05:56 a. m.	13/4/2022, 11:29:22 a. m.	23 min 25 s		Moderador	66 co
Diar	13/4/2022, 11:07:38 a. m.	13/4/2022, 12:02:40 p. m.	55 min 1 s		Moderador	11 m.co
Mar	13/4/2022, 11:08:04 a. m.	13/4/2022, 12:02:15 p. m.	54 min 10 s		Organizador	27 co
Jorg	13/4/2022, 11:13:55 a. m.	13/4/2022, 12:02:39 p. m.	48 min 44 s		Moderador	16 co
Luis	13/4/2022, 11:15:55 a. m.	13/4/2022, 11:50:03 a. m.	34 min 7 s		Moderador	
Jose	13/4/2022, 11:15:57 a. m.	13/4/2022, 12:03:05 p. m.	47 min 8 s		Moderador	11 m.co
Ofir	13/4/2022, 11:19:59 a. m.	13/4/2022, 1:01:47 p. m.	1 h 41 min		Moderador	31 co
Este	13/4/2022, 11:20:29 a. m.	13/4/2022, 12:04:21 p. m.	43 min 51 s		Moderador	11 m.co
Nicc	13/4/2022, 11:26:31 a. m.	13/4/2022, 12:02:16 p. m.	35 min 44 s		Moderador	
Luis	13/4/2022, 11:27:05 a. m.	13/4/2022, 12:02:37 p. m.	35 min 31 s		Moderador	11 m.co
Diar	13/4/2022, 11:31:35 a. m.	13/4/2022, 12:02:32 p. m.	30 min 56 s		Moderador	

Resumen de la reunión	
Número total de participantes	13
Título de la reunión	Grupo Primario SIA Calima
Hora de inicio de la reunión	20/4/2022, 11:57:47 a. m.
Hora de finalización de la reunión	20/4/2022, 1:03:56 p. m.
ID. de reunión	d9e99bdb-61b7-4946-a4be-93c85012f0cf

Nombre completo	Hora en la que	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol	Id. de participante (UPN)
Nicola	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	158 min 33 s			Moderador	94
Moni	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	126 min 8 s			Moderador	66
Maria	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	158 min 24 s			Organizador	27
Diana	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	158 min 40 s			Moderador	11
Diana	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	154 min 30 s			Moderador	42
Marti	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	154 min 39 s			Moderador	42
Heidy	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	153 min 27 s			Moderador	11
Danie	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	156 min 1 s			Moderador	11
Marle	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	150 min 20 s			Moderador	66
Alvar	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	146 min 54 s			Moderador	91
Yurar	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	124 min			Moderador	
Yurar	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	120 min 54 s			Moderador	
	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	143 min 10 s			Moderador	
Janet	20/4/2022, 12:04/2022, 12:04/2022,	124 min 15 s			Moderador	29

hora de inicio	hora de finalización	NOMBRE DE LA CAPA	NOMBRE COMPLETO	NUMERO DOCUMENTO	CARGO	IPS DONDE LABORA	LA INFORMACIÓN QUE	NOMBRE
11/4/22 10:16:01	11/4/22 10:16:52	PARTICIPACION SOCIAL ANE		4	ENFERM	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:16:12	11/4/22 10:16:59	SOCIALIACION PARTICIPLOR			ASESOR		SI	CO
11/4/22 10:16:17	11/4/22 10:17:03	PARTICIPACION SOCIAL MA			ANALISTA		SI	CO
11/4/22 10:16:10	11/4/22 10:17:23	socializacion participaci FAI			AUXILIAR		SI	CO
11/4/22 10:16:31	11/4/22 10:17:29	SOCIALIZACION PARTICI STE		5	AUXILIAR	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:16:18	11/4/22 10:17:32	Participacion social en s Dor			Analista		SI	ips
11/4/22 10:16:40	11/4/22 10:17:32	Socialización participaci Ana			Enferme	Imira	SI	Co
11/4/22 10:16:54	11/4/22 10:17:38	PARTICIPACION SOCIAL FRA			AUX ENF	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:16:27	11/4/22 10:17:38	PARTICIPACION SOCIAL LUC		0	AUX DE E	PALMIR/SI		CO
11/4/22 10:16:04	11/4/22 10:17:40	participación social en s ma		1	auxiliar a	a	SI	cor
11/4/22 10:15:55	11/4/22 10:17:51	PARTICIPACION SOCIAL SAN			AUXILIAR		SI	CO
11/4/22 10:16:48	11/4/22 10:18:00	PARTICIPACION SOCIAL SAR			AUX. AD		SI	CO
11/4/22 10:16:14	11/4/22 10:18:03	SOCIALIZACION PARTICIEYB		8	MEDICO	ANDI	SI	CO
11/4/22 10:17:39	11/4/22 10:18:13	PARTICIPACION SOCIAL JAK			ENFERM	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:15:54	11/4/22 10:18:22	SOCIALIZACION PARTICI JEN		0	MEDICO	MIRA .	SI	IPS
11/4/22 10:16:00	11/4/22 10:18:25	PARTICIPACION SOCIAL NOI		3	AUX. AD	PALMIR/SI		SAI
11/4/22 10:17:31	11/4/22 10:18:31	SOCIALIZACION PARTICI LEI		5	AUXILIAR	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:17:54	11/4/22 10:18:38	PARTICIPACION SOCIAL MA			AUXILIAR		SI	CO
11/4/22 10:16:49	11/4/22 10:18:40	Participación social en s Luz			Bacteriol		SI	Co
11/4/22 10:18:14	11/4/22 10:18:47	PARTICIPACION SOCIAL DAI		9	AUX ENF	MIRA	SI	CO
11/4/22 10:16:09	11/4/22 10:19:14	SICIALIZACION PARTICISAN			OFICINIS	A PALMI	SI	IPS
11/4/22 10:16:06	11/4/22 10:19:15	SOCIALIZACION PARTICI NA			AUXILIAR		SI	CO