

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO PÁGINA VERSIÓN	AC-GC-MC-001 1 DE 14 05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNIÓN
San José de Cúcuta	Auditorio	18/04/2025
NOMBRE DE LA REUNIÓN		No. ACTA
Acta alianza a usuarios de la Clínica Médico Quirúrgica		4

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN		TEMAS DE LA REUNIÓN
1 Analizar el comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQR) correspondientes al mes de marzo de 2025, revisar los indicadores institucionales del mismo periodo, y fortalecer el ejercicio del control social, promoviendo la participación ciudadana, la transparencia y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.		<ul style="list-style-type: none"> 1. Comportamiento de PQR marzo 2025 2. Indicadores mes marzo 2025 3. Control social

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Jorge Leonardo Fuentes	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Luis Fernando Calderón Rugeles	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Ana Zoraida Angarita Quintero	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Deisy Geraldine Rincón Beltrán	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
José Luis Ortiz	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Nicolle Vanessa Santander Espitia	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Roger Alexis Contreras Flórez	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Sandra P. Prada Peñaloza	Coordinadora atención al usuario	Reunión Presencial
Carmen Alicia Álvarez Muñoz	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
Olga Lucia Espitia	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial
José Evangelista Velandia Quintero	Usuario EPS Sanitas	Reunión Presencial

PERSONAS AUSENTES	
NOMBRE	CARGO

DESARROLLO

Se da inicio a la reunión programada la cual segradece a las asistencias la presencia y el compromiso del mismo, se retroalimenta mencionando que las reuniones de alianzas **de Usuarios** es clave para fortalecer la participación social en el ámbito de la salud. Su importancia radica en varios factores fundamentales:

Frente al comportamiento del mes de MARZO, se verifica en la cantidad de PQRSD siendo el mes con un total de CINCO (05) Quejas y solicitudes comprende 3 Quejas y 2 Solicitudes, diligenciados correctamente. Para el mes en mención, solo se verifica requerimientos de los pacientes que se encuentran afiliados a la entidad promotora de salud

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO PÁGINA VERSIÓN	AC-GC-MC-001 2 DE 14 05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

- SANITAS.

Los servicios afectados fueron hospitalización, programación de cirugía y una a nivel general que no es atribuible a la institución.



SERVICIOS	ESCRITA OFICINA SIAU	CORREO GESTION DOCUMENTAL	OFICINA GESTION DOCUMENTAL	TOTAL PQRSD-F
HOSPITALIZACIÓN	-	-	3	3
PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA	1	-	-	1
NO APlica	-	1	-	1
TOTAL	1	1	3	5

1. ATRIBUTOS AFECTADOS:

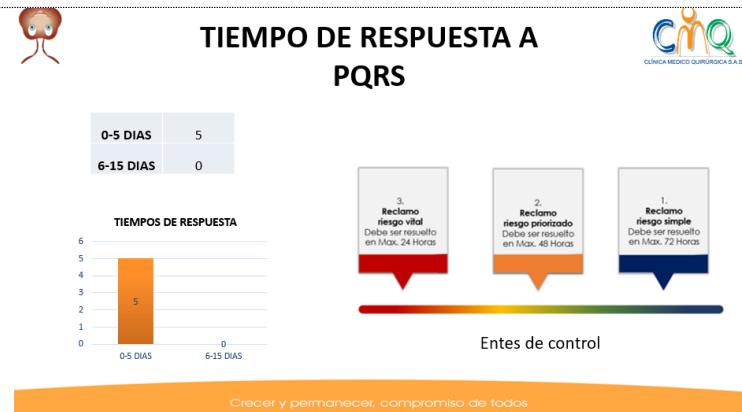
Los atributos afectados para el mes de MARZO, fueron TRATO HUMANIZADO con un 50%, SEGUNDO CONCEPTO ESPECIALISTA y con 25% atributo de Información y un que no aplica.



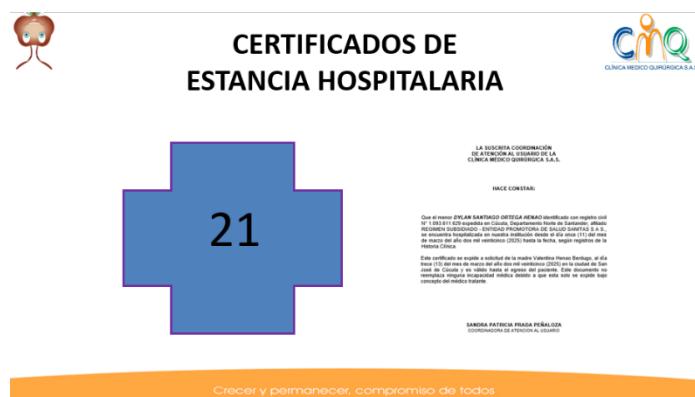
2. TIEMPOS DE RESPUESTA

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	3 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



3. CERTIFICADOS DE ESTANCIA HOSPITALARIA

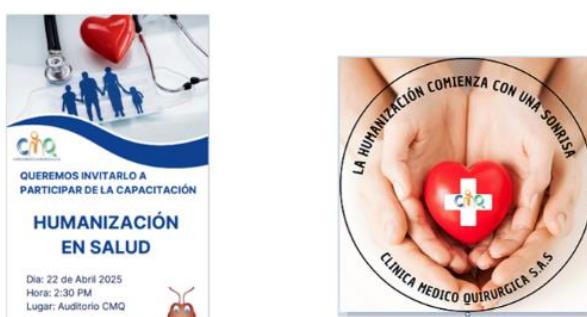


4. PLANES DE MEJORAMIENTO – PQRSD -Pendiente definir por área de consulta externa la estrategia del plan de mejora.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	4 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

PLAN DE MEJORA



5. GESTIONES ADMINISTRATIVAS de Oficina del mes de MARZO 2025



GESTIONES ADMINISTRATIVAS DE VENTANILLA

16 Casos

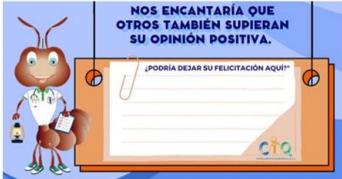


Consejería en orden médica la duración de tiras reactivas y lancetas
 CONSULTA DE CONTROL O DE SEGUIMIENTO POR ESPECIALISTA EN NEUROCIERGIA se debe cambiar por primera vez no control
 CONSULTA DE CONTROL POR ESPECIALISTA EN GASTROENTEROLOGIA se debe cambiar por primera vez no control
 CONSULTA DE PRIMERA VEZ POR ESPECIALISTA EN GASTROENTEROLOGIA debe decir gastroenterología pediatrica (cod 890247)
 FAMILIAR SOLICITA ACLARAR EL MEDICAMENTO SI ES EN GOTAS O CAPSULA TRAMADOL FRASCO TOMAR 5 GOTAS CADA 8 HORAS X 5 DIAS
 La EPS no le han logrado autorizar la consulta porque dice CONSULTA POR FISIOTERAPIA y debe decir CONSULTA MEDICINA FISICA Y REHABILITACION
 La historia clínica dice que el paciente acude a fisioterapia y no a medicina física y rehabilitación general
 La medico especialista ordeno 20 terapias fisicas pero en la historia la dice como indumentaria medica y no un plan de manejo externo.
 Se ordenaron AMOXICILINA 250 MG/5ML SUSPENSION FRASCO X 100 ML pero en el plan de manejo externo en la observación se equivocaron en la dosis
 Medicamento RETAHISTINA 16 MG TABLETA ORAL quedo mal en la cantidad y duracion.
 medicamento CLOPENIRAMINA MALEATO 4MG quedo mal digitado la observación es toma cada 6 horas pero colocaron 69 horas.
 Ordenamiento de TAMSULOSINA quedando mal ordenado no se lo entregaron en farmacia
 Reprogramar consulta con el especialista, pte qe debe pagar copago pero insiste q tiene tutela la cual le cubre todo por su diagnostico principal q es CA de requiere q la CONSULTA DE CONTROL POR ESPECIALISTA EN CIRUGIA GENERAL mencione q sea PRIORITARIA para q la EPS le agilice la autorización.
 Revisar orden de labotorio - CREATINA
 SOLICITA QUE EN LA ORDEN MEDICA SE COLOQUE LOS DIAS DE REPOSO

6. AGRADECIMIENTOS generados por usuario por el servicio prestado

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	5 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



AGRADECIMIENTOS!!

CONSULTA EXTERNA: 17
HOSPITALIZACIÓN: 3

Crecer y permanecer, compromiso de todos

7. INFORME DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN GLOBAL

MARZO	ENCUESTAS APLICADAS – SEDE UNO	110
Total de paciente 2175 atendidos		
Total encuestados 110 usuarios		

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – OPORTUNIDAD

1. ¿Considera que el tiempo para su atención ha sido adecuado?

Mes	Oportunidad (%)
Enero	100%
Febrero	100%
Marzo	97%
Abri	0%
Mayo	0%
Junio	97%
Julio	97%
Agosto	97%
Septiembre	97%
Octubre	97%
Noviembre	97%
Diciembre	97%

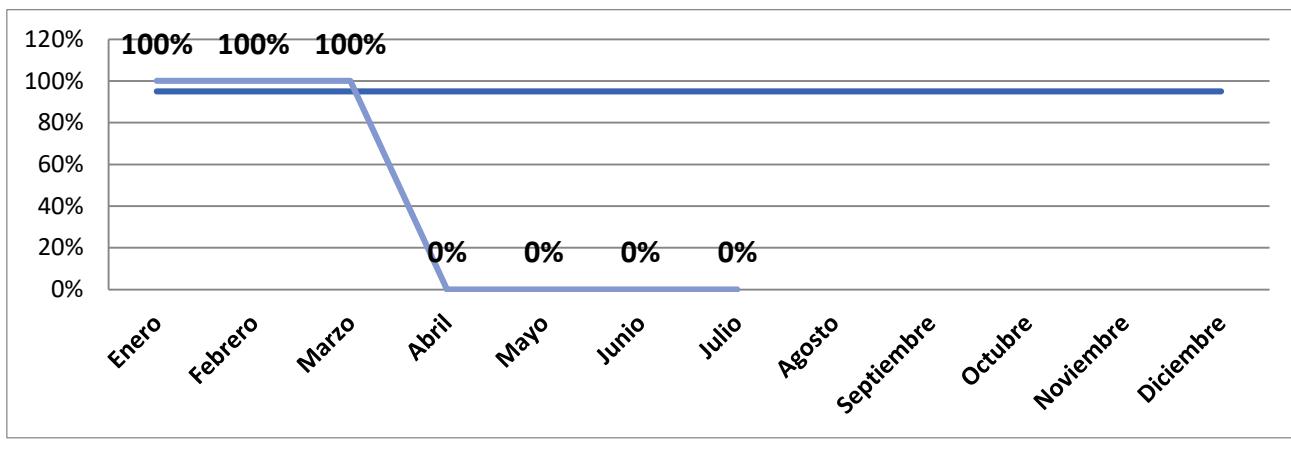
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	6 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

Marzo	95%	107	110	97%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo, se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de oportunidad. EL 3% manifestaron NO (Consulta Externa)
-------	-----	-----	-----	-----	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – ACCESIBILIDAD

2. ¿Considera que se le han prestados todos los servicios de salud requeridos?



Marzo	95%	110	110	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo, se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Accesibilidad.
-------	-----	-----	-----	------	---

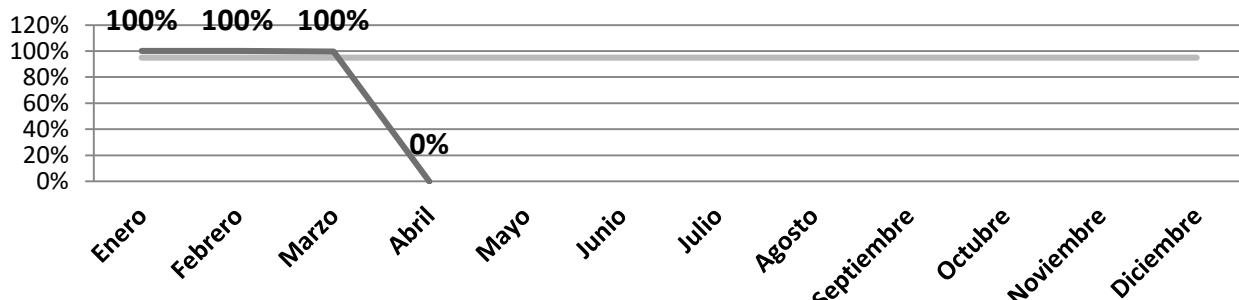
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – TRATO HUMANIZADO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – TRATO HUMANIZADO – TOTAL DE PREGUNTAS

3. ¿El trato por el personal de la institución es amable y respetuoso?
4. ¿Durante la atención se le ha respetado su privacidad?
5. ¿Considera que la comunicación ofrecida durante la atención en la clínica ha sido clara y concisa?

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	7 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

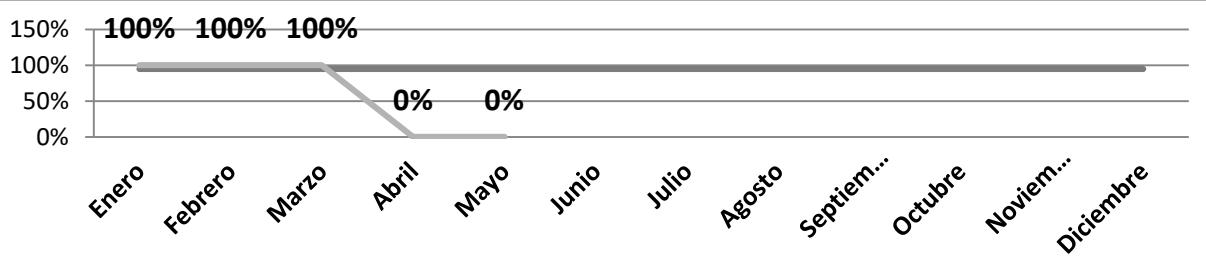


Marzo	95%	329	330	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo, se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Trato Humanizado.
-------	-----	-----	-----	------	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – INFORMACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – INFORMACIÓN – TOTAL DE PREGUNTAS

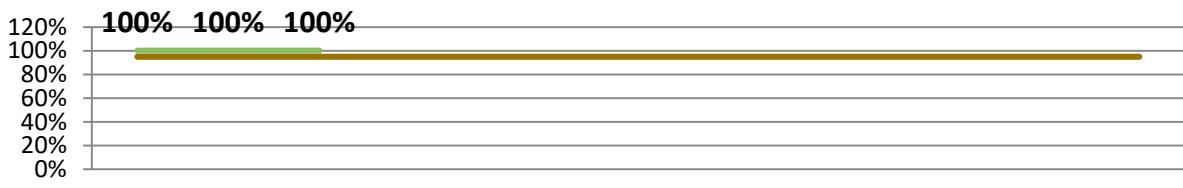
6. ¿Se la ha proporcionado información por parte del personal asistencial de la institución respecto a su estado de salud y tratamiento?
7. ¿Conoce sus Derechos y Deberes como Usuario de la institución?



Marzo	95%	110	110	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo, se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Información.
-------	-----	-----	-----	------	---

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

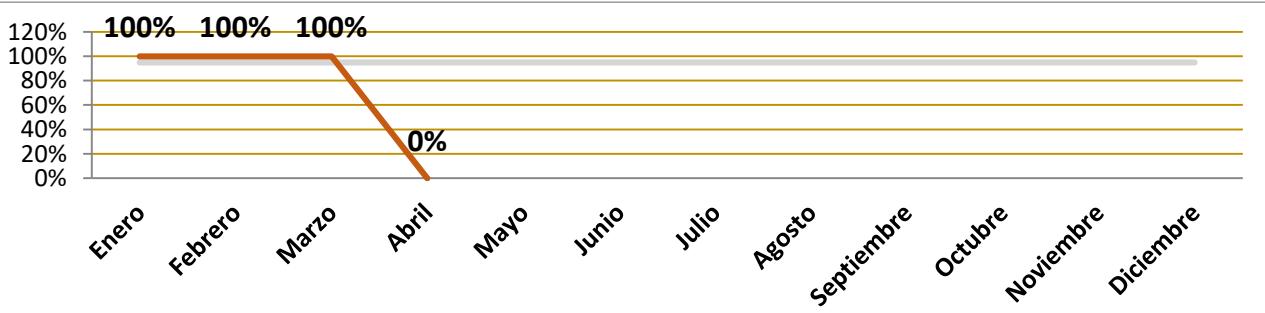
 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	8 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



Marzo	95%	637	638	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo, se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Educación Deberes y Derechos.
-------	-----	-----	-----	------	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – SEGURIDAD

8. ¿Considera que las instalaciones de la institución son adecuadas y seguras?



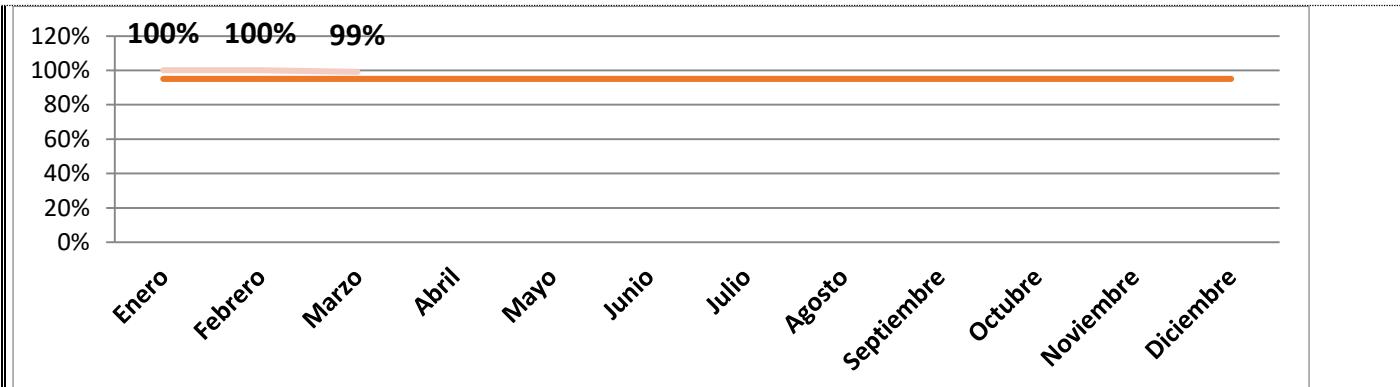
Marzo	95%	110	110	100%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Seguridad.
-------	-----	-----	-----	------	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS

9. ¿Tiene conocimiento de todos los servicios que ofrece la institución?

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

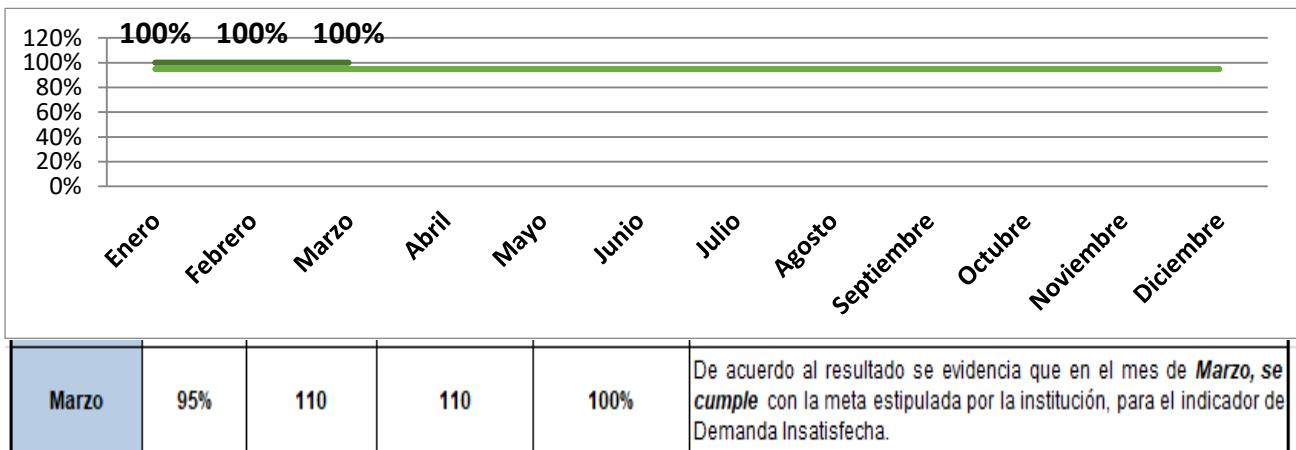
 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	9 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



Marzo	95%	109	110	99%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Conocimiento de los Servicios. Una (1) persona contesto NO (Consulta Externa)
-------	-----	-----	-----	-----	--

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – DEMANDA SATISFECHA

10. ¿Su requerimiento y/o necesidad en salud finalmente fue atendida de manera satisfactoria?

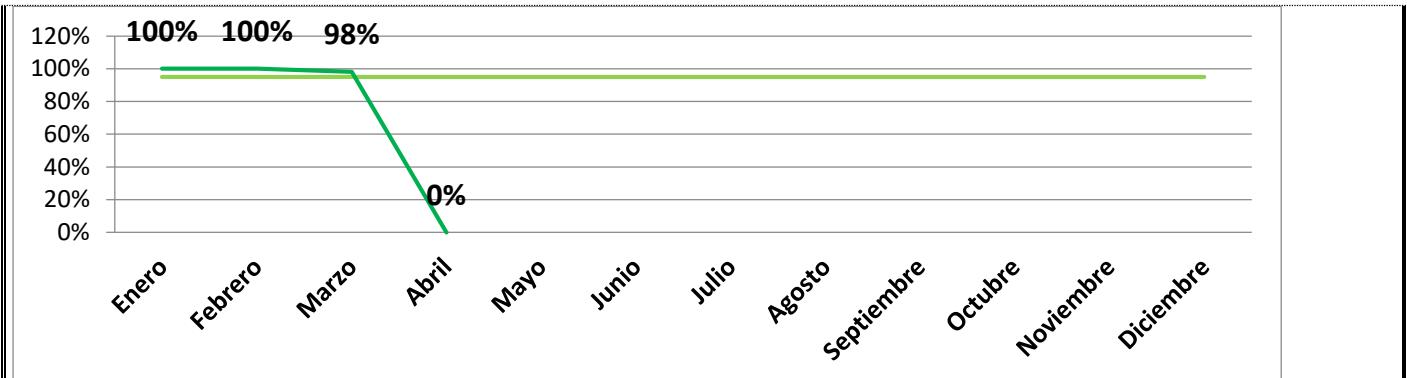


ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SATISFACCIÓN GLOBAL

11. ¿Cómo clasificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su I.P.S.?

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

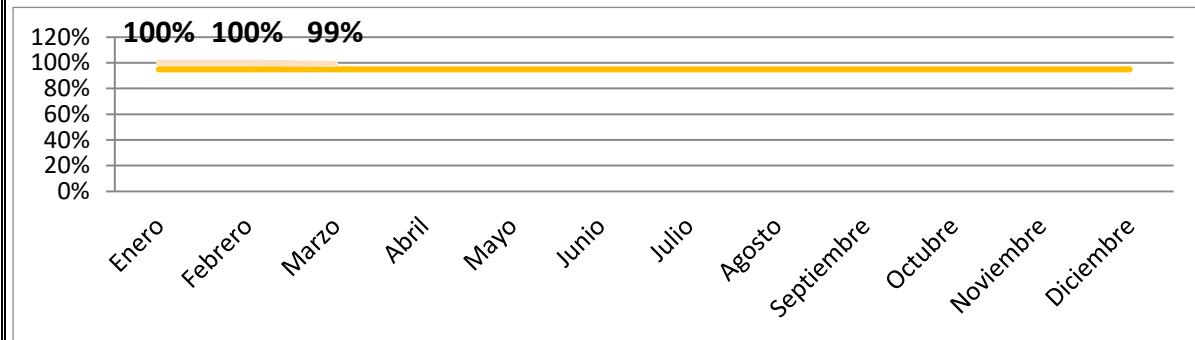
 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	10 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA



Marzo	95%	108	110	98%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Satisfacción. Dos personas contestaron Regular 2% (Consulta Externa)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN - SATISFACCIÓN GLOBAL

12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta I.P.S.?



Marzo	95%	109	110	99%	De acuerdo al resultado se evidencia que en el mes de Marzo , se cumple con la meta estipulada por la institución, para el indicador de Recomendación. Un 1% contestaron problemáticamente NO (Consulta Externa)

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	11 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

CONTROL SOCIAL

El control social es un mecanismo de participación ciudadana mediante el cual las personas, organizaciones sociales y la comunidad en general ejercen vigilancia, seguimiento y evaluación sobre la gestión pública, los servicios prestados y el uso de los recursos del Estado, con el propósito de garantizar la transparencia, la eficiencia, la legalidad y la protección de los derechos ciudadanos.

En el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el control social permite a los usuarios y a la comunidad participar activamente en la supervisión de la calidad, oportunidad, accesibilidad y continuidad de los servicios de salud, contribuyendo a la mejora permanente de la atención y al fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y las instituciones.

Objetivos del Control Social

- Promover la transparencia en la gestión institucional y en el manejo de los recursos públicos.
- Fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones que afectan a la comunidad.
- Garantizar el respeto y la protección de los derechos y deberes de los usuarios.
- Identificar oportunamente situaciones de riesgo, fallas en la prestación del servicio o posibles irregularidades.
- Contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y servicios institucionales.

Principios del Control Social

El ejercicio del control social se fundamenta en los principios de:

- Transparencia
- Corresponsabilidad
- Participación
- Legalidad
- Equidad
- Acceso a la información pública

Formas de Ejercicio del Control Social

El control social puede ejercerse a través de diferentes mecanismos, entre los cuales se destacan:

- Veedurías ciudadanas
- Asociaciones de usuarios
- Comités de participación comunitaria
- Espacios de rendición de cuentas
- Presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- Seguimiento a compromisos institucionales y planes de mejora

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S.A.S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	12 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

Importancia del Control Social en Salud

El control social en salud es fundamental para:

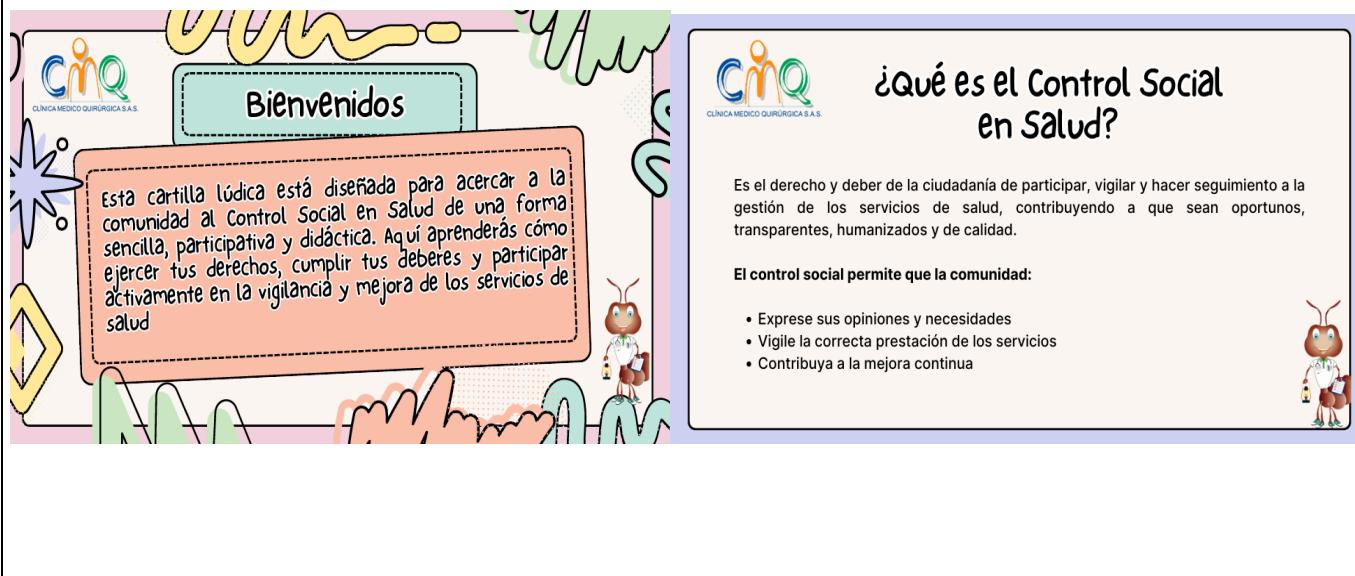
- Vigilar la calidad y humanización de la atención en los servicios de salud.
- Fortalecer la defensa del derecho fundamental a la salud.
- Garantizar que las decisiones institucionales respondan a las necesidades reales de la población.
- Fomentar una cultura de participación, diálogo y corresponsabilidad entre la comunidad y las instituciones.

Compromiso Institucional

La institución reconoce el control social como un eje fundamental de la participación ciudadana y se compromete a:

- Garantizar espacios de participación efectivos.
- Facilitar el acceso a la información pública.
- Atender y dar respuesta oportuna a las observaciones y aportes de la comunidad.
- Promover procesos de formación y capacitación en participación y control social.

EVIDENCIA



La cartilla lúdica es una actividad diseñada para acercar a la comunidad al Control Social en Salud de una forma sencilla, participativa y didáctica. Aquí aprenderás cómo ejercer tus derechos, cumplir tus deberes y participar activamente en la vigilancia y mejora de los servicios de salud.

¿Qué es el Control Social en Salud?

Es el derecho y deber de la ciudadanía de participar, vigilar y hacer seguimiento a la gestión de los servicios de salud, contribuyendo a que sean oportunos, transparentes, humanizados y de calidad.

El control social permite que la comunidad:

- Exprese sus opiniones y necesidades
- Vigile la correcta prestación de los servicios
- Contribuya a la mejora continua

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S.A.S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
PORCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	PÁGINA	13 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
		SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA


¿Por qué es importante participar?

Porque la salud se construye entre todos. Participar en el control social ayuda a:

- Fortalecer la transparencia
- Prevenir irregularidades
- Garantizar el respeto por los derechos de los usuarios
- Mejorar la atención en salud




¿Quiénes pueden participar?

Todos podemos participar!

No se necesita experiencia previa, solo interés y compromiso.

01 Usuarios y sus familias	02 Asociaciones de usuarios
03 Veedurías ciudadanas	04 Líderes comunitarios
05 Comunidad en general	




Formas de participación social en salud

- 1. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRFS)
- 2. Asociaciones de usuarios
- 3. Veedurías ciudadanas
- 4. Espacios de capacitación y socialización

A través de los canales institucionales puedes expresar tu opinión.



Derechos y Deberes de los usuarios

Derechos

- Recibir atención oportuna, segura y de calidad.
- Acceder a información clara y veraz.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRFS).
- Participar en espacios de decisión y control social.

Deberes

- Usar de manera adecuada y racional los servicios de salud.
- Respetar al personal de salud y administrativo.
- Suministrar información veraz sobre su estado de salud.




Marco Normativo Colombiano

- LEY 1751 DE 2015 – LEY ESTATUTARIA DE SALUD
 - Reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo.
 - Garantiza la participación de la comunidad en las decisiones del sistema de salud.
 - Promueve el acceso oportuno, equitativo y de calidad a los servicios.
- LEY 1438 DE 2011
 - Fortalece el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - Impulsa la participación ciudadana y comunitaria.
 - Establece mecanismos de control social y rendición de cuentas.
- POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PSS)
 - Promueve la incidencia de la ciudadanía en la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas en salud.
 - Fortalece espacios como las veedurías ciudadanas, asociaciones de usuarios y comités de participación.



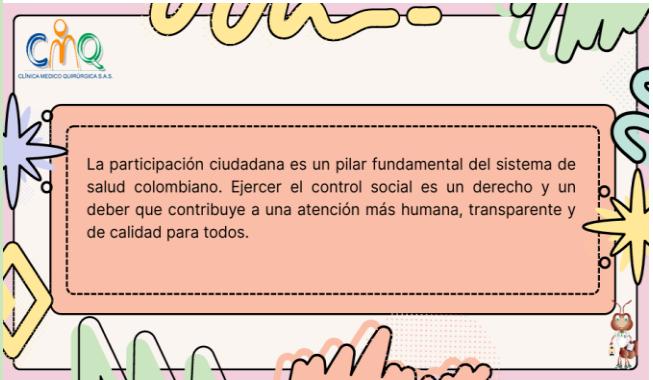
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	14 DE 14
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

 **INFORMACIÓN PARA TENER EN CUENTA**

Líneas de Atención

- 📞 Teléfono: (607) 596 01 00 Ext. 1050
- ✉️ Gestión Documental: gestiondocumental@cmq.cucuta.com
- ✉️ SIAU: siau@cmq.cucuta.com
- 💬 WhatsApp: 317 475 6652



La participación ciudadana es un pilar fundamental del sistema de salud colombiano. Ejercer el control social es un derecho y un deber que contribuye a una atención más humana, transparente y de calidad para todos.

Se da por terminada la reunión a las 4:30 pm, quedando próximo encuentro 19 de mayo 2025.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA