



EVIDENCIAS ACTIVIDADES PPSS 2025

E1La

ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

Nº 1.990.273.600 7 S.A.S

CODIGO: F-GCAL-01

VERSION:

01

FECHA APROBACION:

Página 1 de

03/11/2023

11

ACTA Nº2025-08	FECHA: 20/11/2025	LUGAR: UNIDHOS IPS	HORA	INICIO: 14:20
				FIN: 18:30
LIDER: DORA PATRICIA RUIZ SANCHEZ				
OBJETIVO: Presentación Indicadores y temas de Interés de cada area				

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
ERIKA YEPES BRU	GERENTE
DAILY PEREZ ARTEAGA	COOR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
JUAN JOSE MERCADO	MEDICO
EDUARDO MORALES	COOR. SERVICIO FARMACÉUTICO
MARYS PAUL	COOR. SIAU
LUZ KARIME BÁEZ MATEUS	COOR. TALENTO HUMANO
DORA PATRICIA RUIZ SANCHEZ	COOR. CALIDAD
ALICIA RAMIREZ	COORDINADORA QUIMIOTERAPIA
SANTIAGO SANCHEZ	MEDICO
ELSA PACHON	MEDICO

AGENDA

1. Verificación del Quorum.
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Desarrollo de la reunión
4. Compromisos
5. Cierre de comité

DESARROLLO DE LA AGENDA

1. Verificación del Quorum.

Se da Inicio a la reunión a las 14:20 del día 20 de noviembre de 2025, se hace la verificación del QUORUM, comprobándose que participan la totalidad de los miembros.

2. Lectura y aprobación del acta anterior

ACTUALIZO: Ing. Tania J. Hernández Calcedo – Coordinadora de Calidad
REVISO: Dra. Erika Yepes Bru – Gerente
APROBO: Comité de Calidad y Seguridad del Paciente



ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

NOV. 060.172.036-7 S.A.S

CODIGO: F-GCAL-01

VERSION:

04

FECHA APROBACION:

Página 2 de

03/11/2023

11

3. Desarrollo de la reunión

Se inicia la reunión a las 14:20 del 20 de noviembre de 2025 dándole la bienvenida a la Dra. Elsa quien asiste por primera vez a la reunión de Líderes que se realiza en la Institución donde se le explica los objetivos y la dinámica.

Inicia la Dra. Elsa preguntando sobre el proceso para la asignación de citas de control del listado enviado por la Dra. Selja. Maryis responde diciendo que a esos pacientes se le debe revisar historia clínica para saber en qué fecha le corresponde el control y así programarlos para que sean atendidos por la Dra. Elsa.

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Bajo el marco de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), se llevó a cabo el monitoreo de las actividades institucionales programadas. En este espacio, se profundizaron los ejes estratégicos y mecanismos de participación, validando la información compartida por UNIDHOS en meses anteriores y asegurando la apropiación del conocimiento por parte de los actores de la política.

QUIMIOTERAPIA

La jefe Alicia expresa que hay una paciente que en varias oportunidades no ha asistido a la fecha asignada para la aplicación de su medicamento de quimioterapia cada vez por motivos diferentes, lo que ha causado el no cumplimiento del esquema de tratamiento en los tiempos establecidos por el protocolo.

Y otra paciente con la cual no ha sido posible comunicación porque no contesta los mensajes de programación de la aplicación del medicamento que ya se encuentra disponible para ella.

La dra. Erika solicita los nombres de los casos a través de correo electrónico para gerencia, calidad y médicos de apoyo para que ellos establezcan comunicación con las pacientes y recordarle la importancia que tiene este cumplimiento en el tratamiento de su enfermedad. También con el fin de tener registro de esos casos como soporte ante las EPS.

La jefe Alicia también comunica el aumento de número de aplicaciones realizadas en los últimos dos meses.

Los pacientes nuevos que inician tratamiento se han visto disminuido por lo cual se debe seguir considerando la optimización de medicamentos en la preparación

ACTUALIZO: Ing. Tania J. Hernández Calcedo – Coordinadora de Calidad

REVISO: Dra. Erika Yegres Búa – Gerente

APROBO: Comité de Calidad y Seguridad del Paciente



ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



CODIGO: F-GCAL-01

VERSION:

04

FECHA APROBACION:

Página 11

03/11/2023

de 11

5. Cierre del comité

Se da por terminada la reunión a las 16:30 del 20 de noviembre de 2025.

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
ERIKA YEPES BRU	
DAILYS PEREZ ARTEAGA	
JUAN JOSE MERCADO	
EDUARDO MORALES	
MARYIS PAUL	
LUZ KARIME BÁEZ MATEUS	
DORA PATRICIA RUIZ SANCHEZ	
ALICIA RAMIREZ	
SANTIAGO SANCHEZ	
ELSA PACHON	

ACTUALIZO: Ing. Tania J. Hernández Calcedo – Coordinadora de Calidad
REVISO: Dra. Erika Yepes Bru – Gerente
APROBO: Comité de Calidad y Seguridad del Paciente



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander



RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN
SALUD (PPSS)



¿QUÉ ES LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS)?

Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre el manejo de recursos, programas y actividades que involucran a la comunidad



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander



BENEFICIOS

Fortalecimiento
institucional

Empoderamiento de
la ciudadanía y las
organizaciones
sociales en salud

Impulsar la
cultura de
salud

Control
social

Gestión y garantía en
salud con la
participación en el
proceso de
decisiones



¿QUÉ BENEFICIOS TIENE PARA LOS CIUDADANOS LA PPSS?

A los ciudadanos les permite tener un instrumento legal para exigir la participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander



¿CÓMO HACER PARTE DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN UNIDHOS IPS?

SISTEMA DE ATENCION A LOS USUARIOS (SIAU)

ASOCIACION DE USUARIOS

Listado de asistencia



LISTADO DE ASISTENCIA

CODIGO F-GCAL-05 | VERSION: 02
FECHA APROBACION: 03/11/2023 | Página 1 de 1

Proceso Sistema de Atención e Información Fecha Mayo 22 de 2023
Tema Tratado capatación en política de participación
Estaba Programado Si No
Facilitador o Expositor Maryis Daryed Paul - coordinadora SIATU.

NOMBRE DEL ASISTENTE	CARGO	FIRMA
1. Daniela González y.	Aux. Administrativa	Daniela y.
2. Licia Carrugal Sierra	Aux. Facturación	Licia Carrugal,
3. Luz Karine Baez M.	coord. Talento Humano	Baez M.
4. Wendy Mancilla Camacho	Aux. Contable y Administrativo	Wendy
5. Dora Patricia Ruiz S.	Coord. Calidad	Ruiz S.
6. Samuel Rojas Moreno	Aux. Farmacia	Samuel Rojas
7. Lizeth Delgado	Aprendiz Sena	Lizeth Delgado
8. Laura Góngora R.	Aux. Cons.	Laura Góngora R.
9. Susana Acevedo	Aux. SIATU.	Susana Acevedo
10. Leidy Nabel Soave	Aux. SIATU	Leidy Soave
11. Alicia Romero Cárdenas	Coord. Salud OT	Alicia R.
12. Santiago González	Aux. Enfermería	Santiago
13. Deyvis Pérez	Coord. Financiera	Deyvis
14. Erika P. Yepes Brú	Gerente	Erika P. Yepes Brú
15. Juliana James Rivera	Aux. Facturación	Juliana James R.
16.		
17.		

CONCLUSIONES

Se logró la socialización efectiva de la resolución 2063 de 2012 identificando los ejes estratégicos de Fortalecimiento Institucional, Empoderamiento, Impulso a la cultura de la salud, control social y Gestión con participación.

OBSERVACIONES

Se detecta alta disposición del personal para participar en las actividades planteadas para la política de participación social en salud de nuestra institución.

ACTUALIZO: Ing. Tania J. Hernández Caicedo - Coordinadora de Calidad
REVISÓ: Erika Yepes Brú - Gerente
APROBO: Comité de Calidad y Seguridad del Paciente



POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN UNIDHOS

DE ASOCIACIÓN USUARIOS 2025

Te invitamos a que seas parte de nuestra asociación de usuarios, queremos escucharte y estar más cerca de ti

La convocatoria se llevará a cabo el día

4 de abril del 2025 a las 5:00 pm

En nuestras instalaciones Carrera 36#48-98 Cabecera del Llano, Bucaramanga

No te pierdas esta oportunidad de ser vocero de tu comunidad

UNIDHOS S.A.S.

RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS)

1 ¿QUE ES LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (PPSS)?

Es la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre el manejo de recursos, programas y actividades que involucran a la comunidad

2 BENEFICIOS

- Fortalecimiento institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
- Impulsar la cultura de salud
- Control social
- Gestión y garantía en salud con la participación en el proceso de

3 ¿QUÉ BENEFICIOS TIENE PARA LOS CIUDADANOS LA PPSS?

A los ciudadanos les permite tener un instrumento legal para exigir la participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud

4 ¿CÓMO HACER PARTE DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD EN UNIDHOS IPS?

SISTEMA DE ATENCION A LOS USUARIOS (SIAU)

ASOCIACION DE USUARIOS

CONTÁCTANOS

Cra 36#48-98 Cabecera, Bucaramanga (607)6854964

www.unidhosips.com.co

@unidhosips

@unidhos

UNIDHOS IPS

PRES DEL S INCLI

En U

E2Lb



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander



Bucaramanga, 24 marzo 2025

Apreciada Dra Erika Patricia Yepes Bru
Gerente UNIDHOS IPS

Asunto: Solicitud de recursos para incentivos simbólicos para la promoción de la participación en la Asociación de Usuarios

Cordial saludo,

Por medio de la presente, desde el Sistema de Atención e Información al Usuario nos permitimos solicitar la asignación de recursos destinados a la entrega de incentivos simbólicos que permitan fortalecer y promover la participación activa de los usuarios en la convocatoria para la conformación y funcionamiento de la Asociación de Usuarios, así como en las reuniones y espacios de participación que se desarrollen en el marco de esta iniciativa.

Esta solicitud se fundamenta en la importancia de incentivar la participación de los usuarios en los procesos de participación social, los cuales permiten fortalecer los canales de comunicación entre la institución y la comunidad usuaria. La implementación de incentivos simbólicos busca reconocer el tiempo, la disposición y el interés de los participantes, facilitando una mayor asistencia a las convocatorias y promoviendo su permanencia en los espacios de diálogo y construcción colectiva.

Los recursos solicitados serán destinados a la adquisición de incentivos simbólicos tales como refrigerios, material de apoyo y recordatorios institucionales de bajo costo que contribuyan a generar un ambiente propicio para el desarrollo de las reuniones y motiven la participación activa de los usuarios convocados.

En este sentido, agradecemos muy amablemente la revisión y consideración de la presente solicitud, la cual permitirá fortalecer los procesos de participación y representación de los usuarios dentro de la institución.

Quedamos atentos a cualquier información adicional que se requiera para la gestión y trámite correspondiente.

CRA 36 N° 48-98 CABECERA DEL LLANO
PBX (607) 6854964
LÍNEA WHATSAPP 317 5743029
LÍNEA ADMINISTRATIVA 3112463397
PÁGINA WEB WWW.UNIDHOSIPS.COM.CO
REDES SOCIALES UNIDHOS IPS



E2Lc



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

9:02 Lunes 9 de marzo

98 %



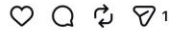
Publicaciones

unidhosips



255 - Ver insights

Promocionar publicación



Les gusta a dseyepes y más personas

unidhosips En UNIDHOS IPS usamos nuestras plataformas digitales para educar, prevenir y acompañar.

Porque cuando la información es clara y confiable, llega más lejos y... más
19 de mayo de 2025

E2Ld



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

EXPERIENCIAS ASOCIACIONES DE USUARIOS



1. INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA (BOGOTÁ)

Creación de rutas de atención preferencial para pacientes que vienen de fuera de Bogotá, reduciendo sus trámites administrativos para que no pierdan sus citas.

Cuando un paciente tiene trabas con su EPS para recibir la quimioterapia oral, la Asociación interviene como mediadora ante la Superintendencia de Salud.

2. FUNDACIÓN VALLE DEL LILI (CALI)

Los miembros de la asociación participan en los comités de ética y de seguridad del paciente. Han logrado rediseñar salas de espera y procesos de admisión basándose en las quejas recurrentes de los usuarios.

Implementación de programas de "Navegación de Pacientes", donde usuarios antiguos guían a los nuevos en sus primeros días de tratamiento para reducir la ansiedad.

3. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO (BOGOTÁ)

Identificaron que los pacientes pasaban muchas horas en quimioterapia sin distracciones o apoyo emocional. La asociación gestionó convenios para actividades de bienestar (música, lectura, apoyo espiritual).

Lograron que la IPS flexibilizara los horarios de acompañamiento para que los pacientes oncológicos nunca estén solos durante sus infusiones.

4. RED SALUD CASANARE (PÚBLICO-PRIVADA)

Lograron frenar la práctica de las EPS de autorizar la consulta en un municipio y los exámenes en otro lejano. La asociación exigió el cumplimiento del "Contrato Integral".

Reducción de las tutelas individuales, ya que la asociación hace gestiones colectivas ante la Secretaría de Salud.

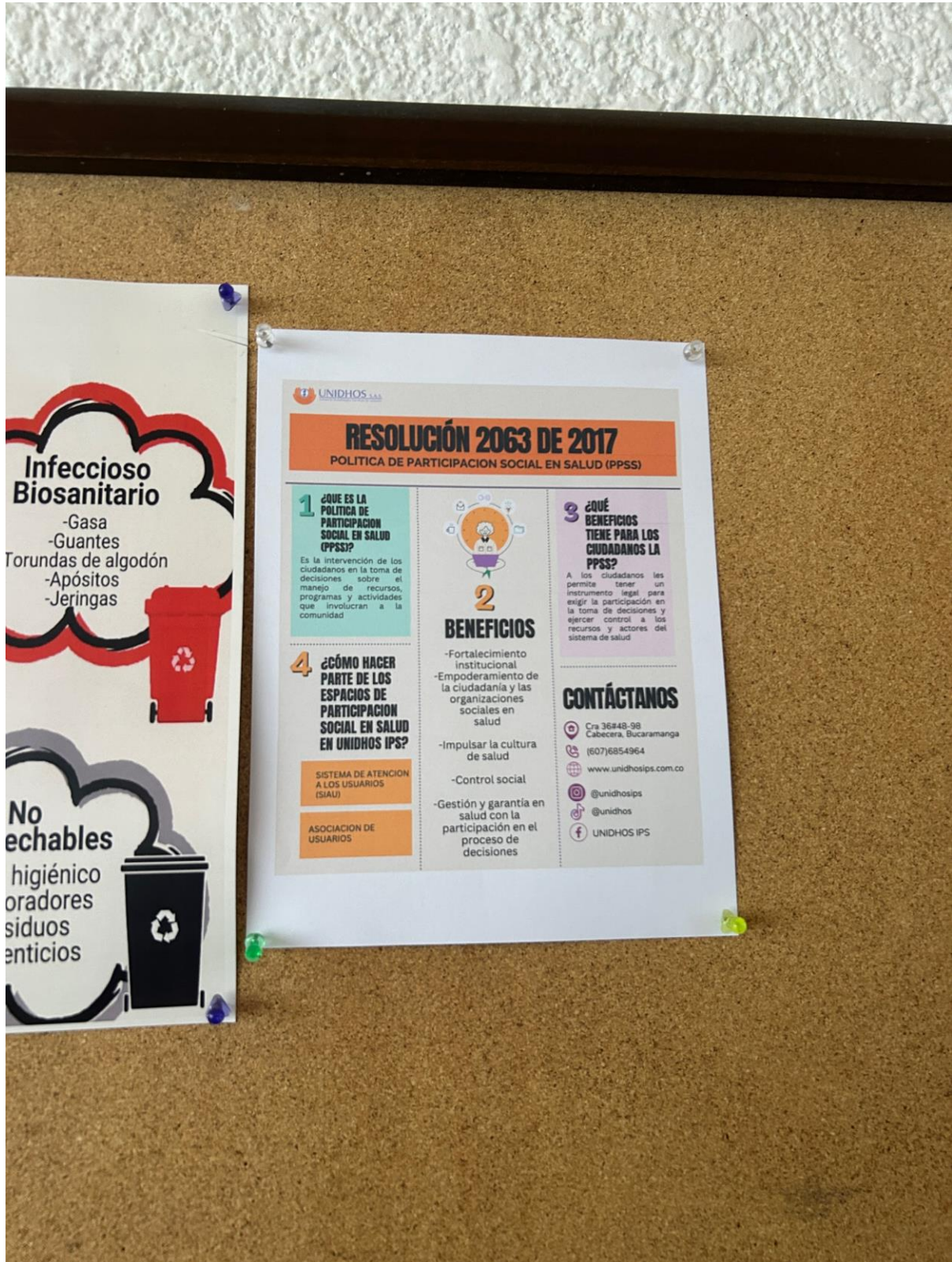




UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

E2Le



E3La



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

EL ARTE
DE SABER
ESCUCHAR

EL ARTE
DE SABER
ESCUCHAR

"Escuchar atentamente
transforma las relaciones
y permite encontrar
soluciones compartidas".

"Cada conversación
es una oportunidad
de aprender algo
nuevo"

ORDENES MEDICAS



ORDENES MEDICAS



EL ARTE
DE SABER
ESCUCHAR

EL ARTE
DE SABER
ESCUCHAR



LISTADO DE ASISTENCIA

CODIGO F-GCAL-05 VERSION: 02
FECHA APROBACION: 03/11/2023 Página 1 de 1

Proceso: talento humano. Fecha: 03/04/2025.
Tema Tratado: Espacio entrenamiento habilidad blanda "El arte de saber escuchar"
Estaba Programado: Si No
Facilitador o Expositor: Luz Karine Báez M- Coordinadora Talento Humano

NOMBRE DEL ASISTENTE	CARGO	FIRMA
1. Daniel Escobar Báez	Md General de Apoyo	Daniel Escobar B
2. Dora Patricia Ruiz Sanchez	Coord. Calidad	Dora
3. Margit Dagred Paul	coord. SIAU	Margit
4. Dailis Perez Alzate	Coord. Financiera	Dailis
5. Juan José Mercado	Md General de apoyo	Juan Mercado H.
6. Katherine Restrepo Herzo	Enfermera JEC	Katherine Restrepo H.
7. Erika Yepes Brú	Gerente General	Erika P. Yepes Brú
8. Eduardo Morales I.	Coord. Servicio Farmacológico	Eduardo
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		

CONCLUSIONES

Se llevo a cabo espacio de trabajo en habilidades blandas: escucha activa o escucha profunda por medio de dos ejercicios, el primero enfocado en los elementos que integran la escucha como obstáculos internos (pensamientos, preocupaciones, juicios) y un segundo ejercicio o ejercicio relacionado con el manejo emocional en la escucha.

OBSERVACIONES

Todos lograron participar, realizar los ejercicios y se logró realizar un gran análisis de los aspectos que bloquean esta habilidad.

ACTUALIZO: Ing. Tania J. Hernández Calcedo - Coordinadora de Calidad
REVISÓ: Erika Yepes Brú - Gerente
APROBO: Comité de Calidad y Seguridad del Paciente



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

17:26 Lunes 9 de marzo

64 %

Ingresar a Mi Tiendanub X | Edit Site - UNIDHOS IPS X | (1) - Hola! Bienvenido a X +



unidhosips.com.co



[Inicio](#)

[Servicios](#)

[Nosotros](#)

[Contacto](#)



VIDEO #DIAINTERNACIONALDELAUTOCUIDADO

Todas las personas podemos promover y mantener nuestra salud

UNIDHOS IPS
Hola! Bienvenido a UNIDHOS, te habla Daniela, en que te podemos ayudar hoy?

- Tengo una solicitud
- Quiero agendar una cita
- No, thanks

E3Lc



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

CARACTERÍSTICAS

- Escuchar a la comunidad
- Ser respetuoso y responsable.
- Promover el diálogo.
- Buscar soluciones a los problemas
- Trabajar por el bienestar de todos.



HABILIDADES

- Comunicación efectiva
- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos
- Pensamiento crítico
- Responsabilidad y ética

¿CÓMO SER

UN LÍDER COMUNITARIO?

COMUNICACIÓN

- Escuchar activamente a los usuarios.
- Expresar ideas con claridad.
- Promover espacios de diálogo.
- Transmitir las necesidades de la comunidad a la institución.

TRABAJO EN EQUIPO

- Construir soluciones colectivas.
- Compartir ideas y experiencias.
- Respetar diferentes puntos de vista.
- Fortalecer la organización de la asociación.

**#CONOCELAPOLÍTICADE
PARTICIPACIÓNSOCIAL**



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

E3Ld

8:59 Lunes 9 de marzo

99%



Publicaciones
unidhosips



DESLIZA

Ver insights

Promocionar publicación



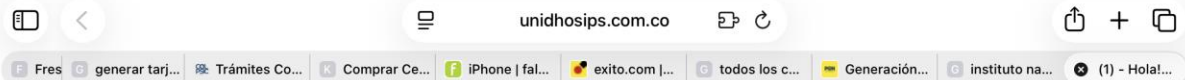
Les gusta a dseyepes y más personas
unidhosips Te compartimos la política y los mecanismos de participación social en UNIDHOS !!

La inclusión es nuestra prioridad
31 de marzo de 2025

E4Lb

10:34 Lunes 9 de marzo

65%



Inicio





UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

INDICADORES SIAU - Excel (Error de activación de productos) Inic. ses.

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número Estilos Celdas Complementos

SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES

N° DE RADICADO (PQRSF AÑO-#)	FECHA RECEPCIÓN (dd/mm/yyyy)	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DIA:1)	NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO	IDENTIFICACION DEL USUARIO	NOMBRE Y TELEFONO DEL QUIEN HACE LA PQRSF	PARENTESCO CON EL USUARIO	EDAD AFECTADO	GENERO (P o M)	CONDICIÓN										EPS	DESCRIP			
										Sexo	Etnia	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	Grupos Étnicos			Grupos Étnicos	Grupos Étnicos	
PQRSF 2024-01	01/02/2024	30/02/2024	1	JOSE ANGEL BARON SOLER		JOSE ANGEL BARON SOLER (31019192)	PACIENTE	60 M															SALUD TOTAL	
PQRSF 2024-02					13224435																			
PQRSF 2024-03																								
PQRSF 2025-04																								
PQRSF 2024-05																								
PQRSF 2024-06																								
PQRSF 2024-07																								BUCARAMANGA

Lista % VICTIMAS VS Grupos étnicos PQRSF FELICITACIONES SABANA PQRSF

Accesibilidad: es necesario investigar

INDICADORES MARYIS,DAILY,SLEIDY... COMUNICACION EN ... Documento1 - Word ... INDICADORES SIAU - ...

Programas ESP 10:47 a. m.

E4Lc



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander



¿SABIAS QUÉ

TÚ ERES EL "JEFE" DEL SISTEMA DE SALUD?

El Control Social es tu derecho a vigilar que los recursos de salud **se usen bien** y que la atención sea digna.

En UNIDHOS, cuando te unes a la Asociación de Usuarios, haces **democracia**: pasamos de la queja individual a la solución colectiva.

¡La transparencia salva vidas!

Un sistema vigilado es un sistema que funciona.

#CONOCELA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL





UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

E4Ld

1. PROCESO									
SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU									
2. INFORMACION DEL INDICADOR									
Nombre del Indicador		TASA DE SATISFACCION GLOBAL					Código		
Objetivo del Indicador		Medir y monitorear el nivel de conformidad y la percepción de calidad general que tienen los usuarios con respecto a la atención integral recibida en UNIDHOS, realizada a través de encuestas. El resultado de este como base para la toma de decisiones estratégicas en el Plan de Mejoramiento Institucional, con el fin de optimizar la experiencia del paciente y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad percibida.							
FORMULA DE CALCULO				DESCRIPCION DE LA FORMULA					
TSG = NAS / NTAE * 100%				TSG: Tasa de satisfacción global NAS: Numero de afiliados que se encuentran satisfechos con los servicios recibidos NTAE: Numero total de afiliados encuestados					
Unidad de medición	Porcentaje			Meta estándar	> o = 90%				
Periodicidad	Mensual			Factor	100				
Origen de la información	Coordinación SIAU			Fuente primaria	Encuesta A-SIAU-01 Encuesta satisfacción cliente Externo.				
3. RESPONSABILIDADES									
Responsable del cálculo	Coordinadora de SIAU		Responsable del seguimiento	Ella 2: SIA DE CONSULTAS EFECTUADAS		Comité SIAU			
DATOS DEL INDICADOR 2026									
	Mes	Ptes Satisfechos	Encuestas	NUMERO META SEGUN CONSULTAS	%Usuarios Satisfechos	Minimo permitido	ESTADO DEL INDICADOR	ANALISIS DEL INDICADOR	
	Enero	264	270	244	98%	90%	VALOR ACEPTADO	Se logra obtener un resultado de satisfacción del 98% del total de encuestas aplicadas cumpliendo con la meta trazada para el indicador. El número de encuestas de satisfacción aplicadas es una muestra significativa teniendo en cuenta la cantidad de usuarios atendidos alcanzando la meta de cobertura.	



ACTA DE REUNION DE APERTURA DE BUZON



CODIGO: F-GCAL-01 VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023 Página 1 de 2

ACTA N° 2026-02	FECHA: 14/01/2026	LUGAR: Área SIAU	HORA	INICIO: 3:00 PM FIN: 3:30 PM
LÍDER: MARYIS DARYED PAUL VILLAMIZAR				
OBJETIVO: Realizar apertura del buzón de PQRSF				

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
MARYIS PAUL	COORDINADORA SIAU
PATRICIA RUIZ	COORDINADORA CALIDAD

ACTA DE REUNION DE APERTURA DE BUZON



CODIGO: F-GCAL-01 VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023 Página 1 de 2

ACTA N° 2026-03	FECHA: 21/01/2026	LUGAR: Área SIAU	HORA	INICIO: 3:00 PM FIN: 3:30 PM
LÍDER: MARYIS DARYED PAUL VILLAMIZAR				
OBJETIVO: Realizar apertura del buzón de PQRSF				

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
MARYIS PAUL	COORDINADORA SIAU
PATRICIA RUIZ	COORDINADORA CALIDAD

ACTA DE REUNION DE APERTURA DE BUZON



CODIGO: F-GCAL-01 VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023 Página 1 de 2

ACTA N° 2026-01	FECHA: 08/01/2026	LUGAR: Área SIAU	HORA	INICIO: 10:30 AM FIN: 11:00 AM
LÍDER: MARYIS DARYED PAUL VILLAMIZAR				
OBJETIVO: Realizar apertura del buzón de PQRSF				

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
MARYIS PAUL	COORDINADORA SIAU
PATRICIA RUIZ	COORDINADORA CALIDAD



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

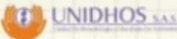
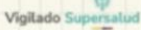
11:15




PARTICIPA! June 16, 2025

III Adam Griffith · Tropic Dreams (Instrumental) >



UNA VOZ QUE TRANSFORMA



¿Qué es la política de participación en salud?

Es una estrategia del sistema de salud colombiano que promueve la **inclusión activa de los ciudadanos** en la toma de decisiones sobre el cuidado, gestión y mejoramiento de los servicios de salud.

EXPERIENCIAS POSITIVAS

- Mejora de Servicios**
Los comités de participación han impulsado mejoras en la atención, mayor empatía del personal y adecuaciones en infraestructura
- Confianza**
Al sentirse escuchados, los usuarios desarrollan mayor confianza en las instituciones y asumen un rol más activo en el autocuidado.
- Control social efectivo**
La participación ha permitido hacer veeduría a los recursos de la salud, promoviendo mayor transparencia y calidad.

POR QUÉ ES IMPORTANTE PARTICIPAR?

- Fortalece la democracia**
Participar es ejercer el derecho a incidir en las decisiones que afectan tu salud y la de tu comunidad.
- Mejora la calidad del sistema**
Tus aportes ayudan a detectar fallas, proponer mejoras y asegurar una atención más humana y eficiente.
- Promueve la equidad**
La participación ayuda a visibilizar las necesidades de grupos vulnerables o históricamente excluidos.

Únete a la asociación de usuarios de UNIDHOS

 **TU VOZ CUENTA. TU EXPERIENCIA TRANSFORMA.**



UNIDHOS

Unidad de Hematología y Oncología de Santander

E5Lb



UNIDHOS S.A.S.
Unidad De Hematología y Oncología De Santander

CONTÁCTANOS



WhatsApp
3175743029



PBX (607)6854964



WWW.UNIDHOSIPS.COM.CO

VISÍTANOS



CRA 36#48-98, CABECERA
BUCARAMANGA, SANTANDER



LUNES A VIERNES
8:00 AM - 12:00 M
2:00 PM - 5:00 PM
SÁBADOS, DOMINGOS Y
FESTIVOS NO HAY SERVICIO

E5Ld



ACTA DE REUNION DE SIAU NOVIEMBRE-DICIEMBRE



CODIGO: F-GCAL-01	VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023	Página 1 de 13

ACTA N° 2025-5	FECHA: 15/01/2026	LUGAR: CONSULTORIO 1	HORA	INICIO: 2:40 PM
				FIN: 5:30 PM
LIDER: MARYIS DARYED PAUL VILLAMIZAR				
OBJETIVO: Socializar indicadores del área y exponer situaciones presentadas, dar a conocer los cambios o modificaciones que realizadas en aras de mejoras y contribuir con la calidad del servicio.				

CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
ERIKA YEPES BRU	GERENTE
DORA PATRICIA RUIZ	COORDINADORA CALIDAD
MARYIS DARYED PAUL	COORDINADORA SIAU

AGENDA

1. Llamada a lista y verificación del Quorum.
 2. Lectura, discusión y aprobación del acta anterior.
 3. Informe de actividades, desarrollo del comité
 4. Tabla de indicadores (análisis)
 5. Proposiciones y varios.
- Cierre de comité

DESARROLLO DE LA AGENDA

1 Llamada a lista y verificación del Quorum.

ACTA DE REUNION DE SIAU NOVIEMBRE-DICIEMBRE



CODIGO: F-GCAL-01 VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023 Página 4 de 13

CITAS CANCELADAS

CITAS CANCELADAS	NOVIEMBRE
Cantidad de citas asignadas	798
Citas Canceladas	94
% Canceladas	12%

ANALISIS MES NOVIEMBRE

Culmina el mes de noviembre con un total de 96 consultas canceladas, dentro de los motivos encontramos: motivos personales (33), fallecidos (2), hospitalizados (2), no envía soportes para teleconsulta (15), no pueden asistir (12), otro (10), reasignación (17) y sin autorización o desafiado (2)

CITAS CANCELADAS	DICIEMBRE
Cantidad de citas asignadas	603
Citas Canceladas	48
% Canceladas	8%

ANALISIS MES DICIEMBRE

Termina mes de diciembre y se evidencian cancelaciones de consulta por las siguientes razones: motivos personales (14), hospitalizado (1), no envían soportes de teleconsulta (1), no pudo asistir (9), otros motivos (4), reasignaciones (19).

TASA DE SATISFACCION

Durante el mes de septiembre y octubre se realizaron un total de 423 encuestas a usuarios atendidos en consulta presencial donde 389 usuarios indicaron como excelente el servicio prestado de manera global. Se obtuvieron un total de 114 observaciones siendo 97 de ellas con intención de felicitación o agradecimiento por los servicios prestados.

ACTA DE REUNION DE SIAU NOVIEMBRE-DICIEMBRE



CODIGO: F-GCAL-01 VERSION: 04
FECHA APROBACION: 08/11/2023 Página 5 de 13

TASA DE SATISFACCION

META BIMESTRAL	329
ENCUESTAS REALIZADAS	423
OBSERVACIONES RECIBIDAS	114

SATISFACCION GLOBAL



En la meta bimestral se logra completar la meta indicada, sin embargo, en el análisis individual de cada mes para el mes de diciembre no se logra receptor el número de cuestras base para evaluar la satisfacción de los usuarios. Maryis indica que uno de los motivos es por el proceso repetitivo que tienen los pacientes de quimio donde la hacen una sola vez de dos meses que vienen a cita, la Dra. Erika sugiere que se capte mayor población que no sea de quimio y que a estos pacientes se le realice una sola vez por mes independientemente de las veces que vengan en el mes.

SOCIALIZACIÓN DE HALLAZGOS EN LAS APERTURAS DE BUZÓN

MES DE NOVIEMBRE

- APERTURA 1: 05/11/2025 (Sin hallazgos)
- APERTURA 2: 14/11/2025 (Sin hallazgos)
- APERTURA 3: 21/11/2025 (Sin hallazgos)
- APERTURA 4: 28/11/2025 (Queja paciente Martha Cecilia Ramírez)

(Ampliación de cada caso se expuso en la sabana de PQRSF)