

## EVIDENCIAS ACTIVIDADES PPSS 2025

E1La

### ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



CODIGO: F-GCAL-01	VERSION: 04
FECHA APROBACION: 03/11/2023	Página 1 de 11

ACTA N°2025-08	FECHA: 20/11/2025	LUGAR: UNIDHOS IPS	HORA	INICIO: 14:20
				FIN: 16:30
LÍDER: DORA PATRICIA RUIZ SÁNCHEZ				
OBJETIVO: Presentación Indicadores y temas de interés de cada área				

#### CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO – DEPENDENCIA
ERIKA YEPES BRU	GERENTE
DAILYS PEREZ ARTEAGA	COOR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
JUAN JOSE MERCADO	MEDICO
EDUARDO MORALES	COOR. SERVICIO FARMACÉUTICO
MARYIS 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

### ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



CODIGO: F-GCAL-01	VERSION: 04
FECHA APROBACION: 03/11/2023	Página 2 de 11

#### 3. Desarrollo de la reunión

#### 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.

## ACTA DE REUNION DE REUNION DE LIDERES



CODIGO: F-GCAL-01	VERSION: 04
FECHA APROBACION: 03/11/2023	Página 1 de 6

ACTA N° 2025-04	FECHA 19-03-2025	LUGAR: UNIDHOS IPS	HORA	INICIO: 14:15
				FIN: 18:00
LIDER: DORA PATRICIA RUIZ SANCHEZ				
OBJETIVO: Presentación Indicadores mes de febrero y socialización de actividades				

### CONVOCADOS / ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO - DEPENDENCIA
ERIKA YEPES BRU	GERENTE
DAILYS PEREZ ARTEAGA	COOR. ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
JUAN JOSE MERCADO	MÉDICO
EDUARDO MORALES	COOR. SERVICIO FARMACÉUTICO
MARYIS PAUL	COOR. SIAU
LUZ KARIME BÁEZ MATEUS	COOR. TALENTO HUMANO
DORA PATRICIA RUIZ SANCHEZ	COOR. CALIDAD

### AGENDA

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

### Política de Participación social en Salud

Se realiza la socialización formal ante los líderes de área sobre la Política de Participación Social en Salud (PPSS), en cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017. Se enfatizó que esta política busca garantizar el derecho ciudadano a participar en las decisiones que afectan su salud y el sistema en general. Como parte de la ejecución de la línea de acción E1La, se utiliza el espacio de reunión de líderes de área para dar a conocer la política y los diferentes ejes con sus actividades para ser desarrolladas durante la vigencia del 2025.

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



# 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

## **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

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

SISTEMA DE ATENCION A LOS USUARIOS (SIU)

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 Información Fecha: Mayo 22 de 2023  
 Tema Tratado: capatación en políticas de participación  
 Estaba Programado: SI  No   
 Facilitador o Expositor: Maryis Danyel Paul - Coordinadora SIU.

NOMBRE DEL ASISTENTE	CARGO	FIRMA
1. Daniela Buelón 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 Camano	Aux Contable y Administrativo	Wendy M.
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 Gordo R	Aux cons.	Laura Gordo R.
9. Susana Acuña	Aux SIU.	Susana Acuña
10. Lery Habel Soave	Aux SIU	Lery Soave
11. Alicia Romero Aldana	aux sala OT	Alicia R.
12. Santiago Gmez RZ	Aux Enfermería	Santiago RZ
13. Devolis Pérez	Asaad. Financiera	Devolis P.
14. Eiv R. Yepes Brú	Gerente	Eiv R. Yepes Brú
15. Juliana James Rivera	Aux Facturación	Juliana James R.
16.		
17.		

### CONCLUSIONES

Se logró la socialización efectiva de la resolución 2063 de 2013 identificando los ejes estratégicos de Fortalecimiento institucional, Empoderamiento, Impulso a la cultura de la salud, control social y Gestión con participación.

### OBSERVACIONES

Se efectuó la 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  
 REVISO: 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 3:00 pm

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

**No te pierdas esta oportunidad de ser vocero de tu comunidad**





## 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

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 IPS

## PRES DEL S INCLI

En U



**E2Lb**



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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Faustina J. J.'.

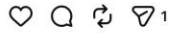
CRA 36 N° 48-98 CABECERA DEL LLANO  
PBX (607) 6854964  
LÍNEA WHATSAPP 317 5743029  
LÍNEA ADMINISTRATIVA 3112463397  
PÁGINA WEB [WWW.UNIDHOSIPS.COM.CO](http://WWW.UNIDHOSIPS.COM.CO)  
REDES SOCIALES UNIDHOS IPS





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



# 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.



**Infecioso Biosanitario**  
-Gasa  
-Guantes  
Torundas de algodón  
-Apósitos  
-Jeringas

**No echables**  
higiénico  
oradores  
siduos  
enticios

**UNIDHOS SAS**

## 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 decisiones

**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  
Cabequera, Bucaramanga  
(607)6854964  
www.unidhosips.com.co  
@unidhosips  
@unidhos  
UNIDHOS IPS

EL ARTE  
DE SABER  
ESCUCCHAR

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

EL ARTE  
DE SABER  
ESCUCCHAR

"Cada conversación  
es una oportunidad  
de aprender algo  
nuevo"

EL ARTE  
DE SABER  
ESCUCCHAR

EL ARTE  
DE SABER  
ESCUCCHAR

# 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 Alvarez	Coord. Finanzas	Dailis
5. Juan José Mercado	Md General de apoyo	Juan Mercado M.
6. Katherine Restrepo Heras	Enfermera Jere	Katherine Restrepo H.
7. Erika Yepes Brú	Gerente General	Erika P. Brú
8. Eduardo Morales I.	Coor. Servicio Farmacéutico	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 los participantes realizaron los ejercicios y se logró realizar un gran análisis de los aspectos que bloquean esta habilidad.


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

## E3Lb (Video #DiaInternacionaldeLaAutocuidado en Página web)

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 🔍 📄 ⋮


 **UNIDHOS**  
Unidad de Hematología y Oncología de Santander

[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



## 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.

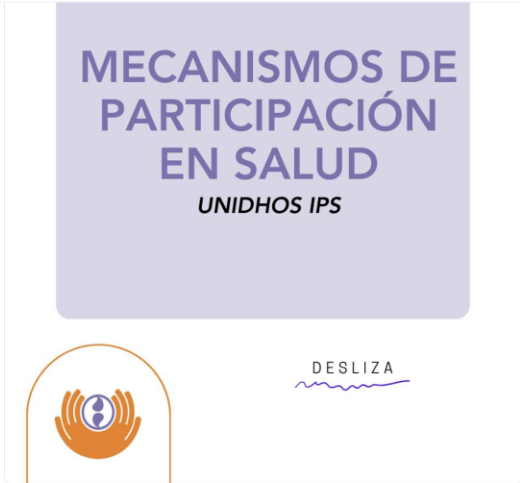
**#CONOCELAPOLÍTICADE  
PARTICIPACIÓNSOCIAL**

### TRABAJO EN EQUIPO

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



Publicaciones  
unidhosips



Ver insights

Promocionar publicación



Les gusta a dsyepes 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%

unidosips.com.co

Fres generar tarj... Trámites Co... Comprar Ce... iPhone | fal... exito.com |... todos los c... Generación... instituto na... (1) - Hola!...



Inicio

Contact Us

We'll respond as soon as we can.

Recent Conversations

UNIDHOS IPS 6 mar  
Hola! Bienvenido a UNIDHOS, te habla Daniela,...

Send a Message

INDICADORES SIAU - Excel (Error de activación de productos)

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

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

N° DE RADICADO (PQRSF AÑO-08)	FECHA RECEPCIÓN (dd/mm/yyyy)	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA (DÍAS)	NOMBRE E IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO	IDENTIFICACION DEL USUARIO	NOMBRE Y TELEFONO DEL QUIEN HACE LA PQRSF	PARENTESCO CON EL USUARIO	EDAD AFECTADO	CONDICIÓN	Grupos Étnicos				EPS	DESCRIP
										M	M	M	M		
PQRSF 2024-01	01/02/2024	30/02/2024	1	JOSE ANGEL BARON SOLER	13224475	JOSE ANGEL BARON SOLER (31011922)	PACIENTE	80 M						SALUD TOTAL	
PQRSF 2024-02															
PQRSF 2024-03															
PQRSF 2025-04															
PQRSF 2024-05															
PQRSF 2024-06															
PQRSF 2024-07														BUCARAMANGA	

SABANA PQRSF



# ¿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**



# E4Ld

1. PROCESO									
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU									
2. INFORMACIÓN 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					DESCRIPCIÓN 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 calculo	Coordinadora de SIAU			Responsable del seguimiento	SIAU 2: 93% DE CONSULTAS EFECTUADAS		Comité SIAU		
DATOS DEL INDICADOR 2026									
ANALISIS DEL INDICADOR									
	Mes	Potes Satisfechos	# Encuestas	NUMERO META SEGUN CONSULTAS	%Usuarios Satisfechos	Minimo permitido	ESTADO 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 cuenta la cantidad de usuarios atendidos alcanzando la meta de cobertura.	

## ACTA DE REUNION DE APERTURA DE BUZON



**UNIDHOS**  
Unidad de Hematología y Oncología de Santander  
NIT: 900.373.690-7 S.A.S

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



**UNIDHOS**  
Unidad de Hematología y Oncología de Santander  
NIT: 900.373.690-7 S.A.S

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



**UNIDHOS**  
Unidad de Hematología y Oncología de Santander  
NIT: 900.373.690-7 S.A.S

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



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.**

Say something...



## CONTÁCTANOS



WhatsApp  
3175743029



PBX (607)6854964



[WWW.UNIDHOSIPS.COM.CO](http://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

## 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 desafiliado (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

96 %

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 haoen 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)