

FECHA DE LA SOCIALIZACION: 2023/09/29 HORA DE INICIO: 4:00 HORA DE TERMINACION: 5:00

1. TEMA PRINCIPAL: CONTROL SOCIAL

2. SUBTEMAS:

Para mes de marzo 2023 se inicia con el primer control social que se le realiza al área de SIAU de la Ipsi outtajiapulee en donde se evidenciaron cada uno de los procesos del área en buen funcionamiento lo que nos hace contar del buen manejo de esta área para nuestros usuarios, sin ningún hallazgo que pueda obstaculizar el buen funcionamiento de la prestación de los servicios de salud en las instalaciones de la IPS.

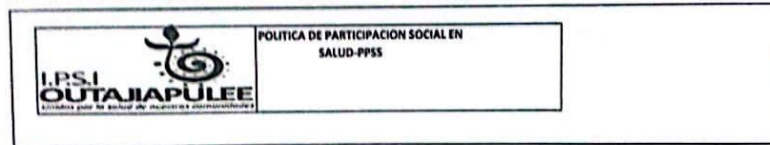
I.P.S.I. OUTTAJAPULEE		POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PPSS		
FORMATO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO PARA IPS				
GESTION ATENCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	El area de atencion al usuario cuenta con buena ubicacion	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Conformacion del talento humano de atencion al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	La institucion cuenta con protocolos de atencion al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Cuenta con lider en el proceso de atencion al usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Cuenta con la herramienta de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	presencia de canales de comunicacion	<input checked="" type="checkbox"/>		
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Evidencia proceso documentado para el tramite de peticiones, quejas y reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	formatos de Quejas y Reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Tramitologia de respuesta a queja	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Se evidencia planes de mejoramiento PQRSF	<input checked="" type="checkbox"/>		
BUZON DE SUGERENCIAS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe Buzon de sugerencias	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Ubicacion de buzón de sugerencia	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	evidencia de registro de cronograma y actas de apertura de buzón de sugerencias	<input checked="" type="checkbox"/>		
CANALES DE ACCESO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Si se evidencia canales de acceso presencial la Ipsi cuenta con lider de acceso	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Si se evidencia canal de acceso telefonico registra numero telefonico	<input checked="" type="checkbox"/>		
VENTANILLA O FILA PREFERENCIAL				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Cuenta con ventanilla preferencial para signacion de citas	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Se evidencia protocolo para la poblacion especial	<input checked="" type="checkbox"/>		
3		<input checked="" type="checkbox"/>		
MEDICION DE SATISFACCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La Ipsi cuenta con procedimiento para la medicion de satisfaccion de los usuarios al servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Se evidencia cronograma de la aplicacion de encuesta	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Medicion de la encuesta	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Numero de encuestas realizadas al mes	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	La Ipsi realiza analisis y medicion de las encuestas realizadas	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La Ipsi registra indicadores de satisfaccion del usuario	<input checked="" type="checkbox"/>		
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La Ipsi cuenta con decalogo de Deberes y Derechos de los usuarios documentados	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Se puede evidencia en lugar visible y publicado los Derechos y Deberes	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Se evidencia cronograma de capacitacion en Derechos y Deberes en salud de usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		
ASOCIACION O ALIANZA DE USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe asociacion d usuarios, por quien esta conformado	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Acta de reuniones	<input checked="" type="checkbox"/>		

firma alianza usuario 1: *Antonio Velasco*
 firma alianza usuario 2:
 firma alianza usuario 3:
 coordinador SIAU: *Armando Arribas*

31 / Mayo / 2023
 10:00 am


VIGILADO Supersalud
Por el Comité de Control de Calidad

Para mes de JUNIO 2023 se procede a realizar el segundo control social que se le aplica al área de SIAU de la Ipsi outtajiapulee a cargo de la señora Petronila pushaina, quien es miembro activo de la alianza de usuarios de la entidad, encontrando durante su visita de inspección que todo se encuentra en completo orden, respecto a lo indicado en la lista de chequeo de la PPSS de la IPS OUTTAJAPULEE.



FORMATO DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO PARA IPS				
GESTION ATENCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	El area de atencion al usuario cuenta con buena ubicación	X		
2	Conformacion del talento humano de atencion al usuario	X		
3	La institucion cuenta con protocolo de atencion al usuario	X		
4	Cuenta con lider en el proceso de atencion al usuario	X		
5	Cuenta con la herramienta de trabajo	X		
6	presencia de canales de comunicación	X		
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Se evidencia proceso documentado para el tramite de peticiones, quejas y reclamos	X		
2	Formatos de Quejas y Reclamos	X		
3	Tramitología de respuesta a queja	X		
4	Se evidencia planes de mejoramiento PQRSF	X		
BUZON DE SUGERENCIAS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe Buzon de sugerencias	X		
2	Ubicación de buzón de sugerencia	X		
3	Evidencia de registro de cronograma y actas de apertura de buzón de sugerencias	X		
CANALES DE ACCESO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Si se evidencia canales de acceso presencial la Ipsi cuenta con lider de atención	X		
2	Si se evidencia canal de acceso telefonico registra numero telefonico	X		
VENTANILLA O FILA PREFERENCIAL				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	cuenta con ventanilla preferencial para signacion de citas	X		
2	se evidencia protocolo para la poblacion especial	X		
3		X		
MEDICION DE SATISFACCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La Ipsi cuenta con procedimiento para la medicion de satisfaccion de los usuarios al servicio	X		
2	Se evidencia cronograma de la aplicacion de encuesta	X		
3	Medicion de la encuesta	X		
4	Numero de encuestas realizadas al mes	X		
5	La Ipsi realiza analisis y medicion de las encuestas realizadas	X		
6	La Ipsi registra indicadores de satisfaccion del usuario	X		
DERECHOS Y DEBES DE LOS USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La Ipsi cuenta con decalogo de Deberes y Derechos de los usuarios documentados	X		
2	Se puede evidencia en lugar visible y publicado los Derechos y Deberes	X		
3	Ipsi presenta cronograma de capacitacion en derechos y deberes en salud de usuarios	X		
ASOCIACION O ALIANZA DE USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe asociacion d usuarios, por quien esta conformado	X		
2	Acta de reuniones	X		

firma alianza usuario 1: Yanis Pleguez
 firma alianza usuario 2: _____
 firma alianza usuario 3: _____
 coordinador SIAU: Araza Fleza

30/junio/2023.
9:30 am

2



VIGILADO

Para mes de SEPTIEMBRE de 2023 como lo indica el cronograma de actividades se lleva a cabo el tercer control social que se le aplica al área de SIAU de la Ipsi outtajiapulee a cargo de la señora Yenis Mengual, quien es miembro activo de la alianza de usuarios de la entidad, durante su visita de inspección, encuentra en total orden y en óptimas condiciones, cabe resaltar que en esta oportunidad la señora yenis refiere que por solicitud de su comunidad de origen PACHAKAT ranchería ubicada en el corregimiento de irraipa, presentan la necesidad de que la ips programe visitas extramurales en los próximos días puesto que presentan un brote de gripa en los menores, se le comunica que la ips Outtajiapulee siempre está a puertas abiertas a atender la solicitud de su comunidad afiliada.

I.P.S.I. OUTTAJAPULEE		POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD-PPSS		
FORMATO DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO PARA IPS				
GESTION ATENCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	El área de atención al usuario cuenta con buena ubicación	✓		
2	Conformación del talento humano de atención al usuario	✓		
3	La institución cuenta con protocolo de atención al usuario	✓		
4	Cuenta con líder en el proceso de atención al usuario	✓		
5	Cuenta con la herramienta de trabajo	✓		
6	Presencia de canales de comunicación	✓		
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Se evidencia proceso documentado para el trámite de peticiones, quejas y reclamos	✓		
2	Formatos de Quejas y Reclamos	✓		
3	Tramitología de respuesta a queja	✓		
4	Se evidencia planes de mejoramiento PQRSF	✓		
BUZON DE SUGERENCIAS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe Buzon de sugerencias	✓		
2	Ubicación de buzón de sugerencia	✓		
3	Evidencia de registro de cronograma y actas de apertura de buzón de sugerencias	✓		
CANALES DE ACCESO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Si se evidencia canales de acceso presencial la ipsi cuenta con líder de proceso	✓		
2	Si se evidencia canal de acceso telefónico registra número telefónico	✓		
VENTANILLA O FILA PREFERENCIAL				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Cuenta con ventanilla preferencial para signación de citas	✓		
2	Se evidencia protocolo para la población especial	✓		
3		✓		
MEDICION DE SATISFACCION AL USUARIO				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La ipsi cuenta con procedimiento para la medición de satisfacción de los usuarios al servicio	✓		
2	Se evidencia cronograma de la aplicación de encuesta	✓		
3	Medición de la encuesta	✓		
4	Número de encuesta realizadas al mes	✓		
5	La ipsi realiza análisis y medición de las encuestas realizadas	✓		
6	La ipsi registra indicadores de satisfacción del usuario	✓		
DERECHOS Y DEBES DE LOS USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	La ipsi cuenta con decálogo de Deberes y Derechos de los usuarios documentados	✓		
2	Se puede evidencia en lugar visible y publicado los Derechos y Deberes	✓		
3	IPS presenta cronograma de capacitación en Derechos y Deberes en salud de usuarios	✓		
ASOCIACION O ALIANZA DE USUARIOS				
N.	PROCEDIMIENTO	C	NC	OBSERVACIONES
1	Existe asociación de usuarios, por quien esta conformado	✓		
2	Acta de reuniones	✓		

firma alianza usuario 1:	<i>Yenis Mengual</i>
firma alianza usuario 2:	
firma alianza usuario 3:	
coordinador SIAU:	<i>Alam Almeyda</i>

*Realizado 14-09-2023
3:00 P.M.*

3



VIGILADO

4

- Entrega de detalles.
- Despedida y agradecimientos.

3. COMPROMISOS GENERADOS EN LA SOCIALIZACION

N o	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE DE CUMPLIMIENTO
1	Promover los beneficios y de la defensa de estos derechos para comunidad usuarios	Personal asistencial y administrativo	Inmediata
2	Fortalecer la socialización de la defensa de los derechos en salud	Personal asistencial y administrativo	Inmediata

5. ANEXOS Y/O SOPORTES

Marque con una X la existencia o no de los siguientes registros:

DOCUMENTOS ANEXOS		EN CASO DE DECIR SI, INDIQUE EL NUMERO DE FOLIOS	PRESENTACIÓN IMPRESA		LISTADO DE ASISTENCIA		FOTOGRAFÍAS Y/O VIDEOS	
SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO
x			_X_		_X_		_X_	

Nota: Se adjunta formato **Listado de Asistencia** como registro de participación, compromiso y/o aprobación de los distintos temas relacionados en los ítems 4 y 5, por parte de cada uno de los profesionales relacionados en el ítem 2, es de carácter obligatorio disponer del diligenciamiento del formato antes descrito, de lo contrario, la falta del mismo deja sin soporte formal lo relacionado en el presente documento.