

**INFORME PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESE FABIO JARAMILLO LONDOÑO VIGENCIA 2019**



1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En cumplimiento al mandato constitucional que nos faculta como ciudadanos para que intervengamos activamente en el control de la gestión pública. Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

La participación ciudadana es ejercida por todos nosotros, porque somos poseedores de derechos y deberes, que actuamos en función de unos intereses sociales generales (Educación, salud, vivienda, medio ambiente, etc.), o colectivos (asociaciones de consumidores, gremios, sindicatos, etc.). Este tipo de participación, aunque no tenga vinculación directa con los partidos políticos, sí tiene que ver mucho con el Estado, cuando se trata de una intervención en el campo de lo público, es decir, en asuntos de interés general y del bien común. Tenemos derecho a hacer control social. Usted como ciudadano tiene el derecho y el deber de hacer control Social. Éste (el control social) permite prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares, garantizando la gestión al servicio de la comunidad.

1.1 Gestión en oficinas de atención al usuario SIAU

La ESE Fabio Jaramillo Londoño hace presencia en los municipios de Valparaíso, Solita, Solano y Milán donde se incluye la Inspección de San Antonio de Getucha y cuenta con oficinas para el Servicio de Información y Atención al Usuarios – SIAU en cada una de las IPS adscritas con equipos de cómputo, acceso a internet, telefonía móvil, que hacen efectivo el proceso de asesoría y orientación a los usuarios; contamos con personal capacitado para brindar una atención digna y humanizada a nuestros usuarios.

1.2 Asesoría y Orientación Sobre la Prestación de los Servicios de Salud

A través de las oficinas de atención al usuario en las IPS se brinda atención personalizada, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad con relación a la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE Fabio Jaramillo Londoño, donde se trabaja fundamentalmente en orientación, direccionamiento, gestión de PQRS, análisis de la información y medición de la percepción del usuario.

1.3 Actividades Desarrolladas en el SIAU

- Promoción derechos y deberes de los usuarios
- Información y orientación a los usuarios sobre el SGSSS
- Horarios de atención y sistema de asignación de citas

LÁ SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: esefabiojaramillo@hotmail.com

contacto@esefjl.gov.co

Página Web: www.esefjl.gov.co

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 -
4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

- Portafolio de servicios y rutas de atención
- Recepción y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Atención preferencial a los adultos mayores, a las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y en general personas que requirieron en su momento atención especial.
- Capacitación a los usuarios en diferentes temas
- Capacitación a las asociaciones de usuarios según el cronograma anual
- Canalización de servicios a programas de Promoción y Prevención.
- Apertura de buzones de sugerencias
- Aplicación de encuestas de satisfacción de la calidad
- Implementación de la Política de Participación Ciudadana PPSS (Resolución 2063 de 2017)

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHIA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

1.4 Responsables de las Oficinas SIAU en las IPS

Tabla N° 01

Municipio	IPS	Responsable	Contacto
Florencia	Sede Administ.	Sandra Milena Giraldo García	3162918108
Valparaíso	Valparaíso	Cecilia Rodríguez Vásquez	3127525249
Solita	Solita	Indira Carvajal Cuellar	3223962182
Solano	Solano	Neftalí Calderón Ordoñez	3202118926
Milán	Milán	Adriana Rojas Vásquez	3204193738
Milán	S.A.G	Carmen Godoy Losada	3208154724

2. RESOLUCIÓN DE PQRS SOBRE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Para el año 2019 se atendieron 134.601 consultas en los diferentes servicios que ofertan las 5 sedes de atención de la E.S.E Fabio Jaramillo Londoño y se recibieron 61 quejas relacionadas con la prestación de los servicios de salud, las cuales se resolvieron en su totalidad siguiendo las rutinas institucionales.

COMPARATIVO VIGENCIAS 2017-2018-2019

Tabla N° 02

AÑO	CONSULTAS ATENDIDAS	PORCENTAJE
2017	129.705	32,20%
2018	138.934	34,40%
2019	134.601	33,40%
TOTAL	403.240	100%

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2017, 2018,2019

2.1 Recepción de PQRS Según el Medio de Presentación

Durante el periodo de enero a diciembre de 2019 se atendieron en total 61 quejas a través de los buzones de sugerencias, correo físico, el correo electrónico, la línea telefónica y las oficinas de SIAU de las IPS y la Sede Administrativa de la ESE FJL.

En esta grafica se puede apreciar que para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019 los medios más utilizados por los usuarios en el momento de presentar una PQRS son: el remitido con el 41 %, seguido del presencial a través del buzón de sugerencias con el 17% y el medio que menos utilizaron los usuarios fue el correo electrónico representado en un 3%.

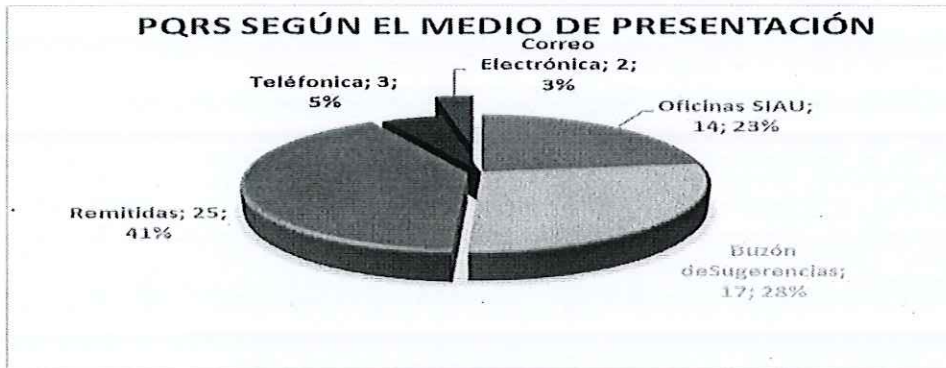


Tabla N° 03

IPS	CANTIDAD					TOTAL	%
	Oficinas SIAU IPS	Buzón de sugerencias	Remitidas (medio físico)	Telefónica	Correo electrónico		
Valparaíso	2	7	4	0	0	13	21.3
Solita	2	3	8	2	1	16	26.2
Solano	6	1	6	0	1	14	23
Milán	2	3	4	1	0	10	16.4
SAG	2	3	3	0	0	8	13.1
Total	14	17	25	3	2	61	100

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019

2.2 Seguimiento a las Respuestas Oportunas y Tipo de Peticiones

Se presentan las manifestaciones tramitadas en la oficina de atención al usuario desde el mes de enero hasta el mes de diciembre de 2019 en cada una de las sedes de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, resaltando que en su totalidad dichas manifestaciones fueron clasificadas como quejas a las cuales se les dio respuesta por parte de la entidad.



Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHIA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

Tabla N° 04

TIEMPO DE RESPUESTA POR PARTE DE LA ENTIDAD		
DE 0 A 5 DIAS	DE 6 A 15 DIAS	DE 16 A 30 DIAS
25	28	8
TOTAL 61 PQRS		

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019



2.3 Quejas por Servicio y Sede de Atención de enero a diciembre De 2019

En la Tabla No. 5 se relaciona la frecuencia de quejas por servicio presentadas en las IPS Valparaíso, Solita, Solano, Milán y SAG; y se puede observar que el servicio que registra más inconformidades fue el de medicina general con un 27.9%, seguido por el Área Administrativa con el 26.2%, Urgencias con 24.6% y en menor proporción están los Programas de PyP, en los cuales solo se presentaron 2 quejas que equivale al 3.3 %.

Tabla N° 05

SERVICIOS	SEDES					TOTAL	%
	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	S.A.G.		
Urgencias	0	6	5	2	2	15	24.6
Medicina Gral.	6	7	1	1	2	17	27.9
Labora. Clínico	0	2	1	1	1	5	8.2
Odontología	1	0	0	2	0	3	4.9
Administrativa	6	1	3	4	2	16	26.2
Programas PyP	0	0	1	0	1	2	3.3
Otros	0	0	3	0	0	3	4.9
TOTAL	13	16	14	10	8	61	100

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 -
4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

2.4 Quejas Mensuales Presentadas En Las Diferentes IPS

Para el año 2019 se recibieron 61 quejas, de las cuales podemos identificar que la IPS Solita fue la IPS con mayor número de usuarios quejosos con un 26.2%, seguido de la IPS Valparaíso con un 21.3% y la sede con menor número de quejas fue la sede San Antonio con un 13.1 % del total de las PQRS.

Tabla N° 06

MES	QUEJAS POR IPS					TOTAL
	VALPARAISO	SOLITA	SOLANO	MILÁN	S.A.G.	
Enero	0	4	3	1	0	8
Febrero	1	2	1	2	1	7
Marzo	1	2	0	0	2	5
Abril	0	0	1	0	0	1
Mayo	5	1	2	0	0	8
Junio	2	1	1	1	1	6
Julio	0	1	0	1	2	4
Agosto	1	3	2	0	0	6
Septiembre	0	1	2	4	1	8
Octubre	2	1	1	1	0	5
Noviembre	0	0	1	0	0	1
Diciembre	1	0	0	0	1	2
Total	13	16	14	10	8	61
Porcentaje	21.3%	26.2%	23%	16.4%	13.1%	100%

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019

El número de quejas disminuyó en un 2.4% comparado con el año anterior.

Año 2019 $61/125 \times 100 = 48.8\%$

Año 2018 $64/125 \times 100 = 51.2\%$

2.5 Instituciones que Presentaron Quejas en las IPS de la ESE Fabio Jaramillo Londoño Durante EL Año 2019

Tabla N° 07

Entidad Reclamante o Quejoso	Sede de atención					TOTAL
	VALPARAISO	SOLITA	SOLANO	MILÁN	S.A.G	
Supersalud	1	0	0	1	0	2
SS.DPTAL	0	0	3	0	0	3
Asmet Salud EPS	2	0	0	1	0	3
Coordinación Salud Mpal.	0	0	0	0	1	1
Personería Municipal	0	6	0	0	0	6
Concejo Municipal	1	1	0	0	0	2
Inspección Monogue	0	0	2	0	0	2
Asociación de usuarios	1	0	0	2	0	3
Funcionarios IPS	0	1	2	0	1	4
Usuarios	8	8	7	6	6	35
Total	13	16	14	10	8	61

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019

LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: esefabiojaramillo@hotmail.com

contacto@esefjl.gov.co

Página Web: www.esefjl.gov.co

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B/ JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCIA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

3. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la vigencia 2019 se utilizó la tercera versión del formato de encuesta de satisfacción del usuario, la cual contempla en su estructura las siguientes variables:

3.1 Variables en las Encuestas de Satisfacción en la ESE Fabio Jaramillo Londoño año 2019

Conocer la perspectiva de nuestros usuarios frente a la atención recibida, nos permitirá, sin lugar a dudas, conocer el grado de conformidad con relación a la atención, tener una visión más clara de los aspectos relevantes, hacer recomendaciones específicas a las áreas que presentan debilidades, replicar los éxitos y aprovechar las oportunidades.

Tabla N° 08

VARIABLES	DESCRIPCION
Servicios	Medicina GENERAL, odontología, Laboratorio Clínico, Urgencias, vacunación, Atención del parto, Planificación FAMILIAR, Atención al Joven, Control Prenatal, Atención del adulto, Agudeza Visual, Citologías, Hospitalización, Remisiones, Crecimiento y Desarrollo, Asignación de Citas y Facturación
Instalaciones	Estado de aseo de la IPS y Comodidad del servicio
Atención en los Consultorios	Disposición del funcionario en su sitio de trabajo, Atención por: Auxiliar de Enfermería, Enfermero Profesional, Auxiliar Administrativo, Médico General, Auxiliar de Laboratorio, Conductor, Bacteriólogo, Higienista Oral, Odontólogo y Promotor de salud. Trato: Amable, Descortés, Respetuoso, Seguro, Confiable, Descortés, Agresivo, Grosero y Malgeniado Claridad en las indicaciones
Tiempo de atención	Tiempo entre la solicitud del servicio y la atención Puntualidad en los horarios de atención
Necesidades y Expectativas	Percepción del usuario frente a aspectos que se Requieren para mejorar la calidad del servicio.
Sugerencias / Observaciones	

Fuente: Archivo IVC SIAU y Protección al ciudadano enero-diciembre 2019

Como se puede evidenciar el formato de encuesta, nos permite conocer la percepción y satisfacción de los usuarios en todas las áreas de las IPS y la escala de evaluación determinada en el formato es: Buena, Regular y Mala

3.2 Muestra Tomada

Para el año 2019 se aplicaron 11.798 encuestas.

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHIA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187

3.3 Evaluación Global de la Satisfacción en la Prestación De Los Servicios ESE FJL

Tabla No. 9

IPS	ENCUESTAS APLICADAS	USUARIOS SATISFECHOS	PORCENTAJE DE SATISFACCION
Solano	2834	2834	100 %
Solita	3228	3228	100 %
Valparaíso	2688	2650	98.6 %
SAG	1825	1825	100 %
Milán	1223	1223	100 %
TOTAL	11798	11760	99.7 %

Fuente: Archivo SIAU y Encuestas de Satisfacción del usuario de 2019

Dicha muestra se tomó de manera aleatoria a usuarios que asistieron a los diferentes programas y servicios de cada IPS adscrita a la ESE Fabio Jaramillo Londoño.

Con los resultados obtenidos se puede evidenciar un alto porcentaje en la satisfacción de los usuarios, y únicamente la sede Valparaíso presentó insatisfacción por parte de un número mínimo de usuarios (38).

Tabla No. 10

IPS	Planes de mejoramiento
Solano	Se brindó excusas por parte de la entidad y se entregó respuesta a la totalidad de los usuarios quejosos.
Solita	Se brindó excusas por parte de la entidad y se entregó respuesta a la totalidad de los usuarios quejosos.
Valparaíso	-Se brindó excusas por parte de la entidad y se entregó respuesta a la totalidad de los usuarios quejosos. -Teniendo en cuenta las sugerencias hechas por los usuarios encuestados referente a la mala prestación de servicios de aseo en la IPS, se realizó un plan de mejoramiento para el área de Servicios Generales ejecutado el 90% plasmado en el acta de compromisos.
SAG	Se brindó excusas por parte de la entidad y se entregó respuesta a la totalidad de los usuarios quejosos.
Milán	-Se brindó excusas por parte de la entidad y se entregó respuesta a la totalidad de los usuarios quejosos. -Reunión extraordinaria con el fin de hacer un análisis situacional debido a las quejas e inconformidades que se están presentando en la IPS Milán, y procede a dar la palabra a los señores de la asociación de usuarios para que expresen sus inquietudes u opiniones frente a las situaciones manifestadas con anterioridad a la sede administrativa

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 -
4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

5. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

En cumplimiento a la Política de Participación Social en Salud Resolución 2063 de 2017, la ESE Fabio Jaramillo Londoño realizó diferentes actividades con la comunidad dentro de las cuales están capacitaciones realizadas a la comunidad, a los funcionarios de las IPS, asociaciones de usuarios, madres líderes de familias en acción, presidentes de juntas de acción comunal; en temas de control social, PPSS resolución 2063 de 2017, mecanismos y formas de participación social, ley 1438 de 2011, ley 850 de 2003, derechos y deberes en salud, canales para la presentación de las PQRS, entre otros.

5.1 CAPACITACIONES REALIZADAS A LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS AÑO 2019

En cada IPS se elaboró y ejecutó un cronograma de capacitaciones con las asociaciones de usuarios los cuales fueron organizados por los directores y/o coordinadores y auxiliares administrativos encargados de la oficina del SIAU; de acuerdo a la disponibilidad de los integrantes de cada asociación. Los temas fueron concertados según la necesidad en cada municipio.

IPS VALPARAÍSO

Tabla N° 11

No. ACTA	DETALLE	IPS
001	Reunión para definir cronograma de actividades año 2019, Asociación de Usuarios de la IPS Valparaíso y capacitación deberes y derechos de los Usuarios.	IPS VALPARAISO
002	Capacitación sobre el sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia (TRIAGE).	IPS VALPARAISO
003	Capacitación deberes y derechos de los Usuarios. Capacitación sobre el sistema de selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia (TRIAGE).	IPS VALPARAISO
004	Se realiza asamblea general para la elección de los nuevos representantes de la Asociación de usuarios de la IPS Valparaíso.	IPS VALPARAISO
005	Capacitación por parte de la enfermera jefe: sobre Capacitación Oficina SIAU. Se realiza Cronograma de Actividades para los meses faltantes de la vigencia 2019. Capacitación Deberes y Derechos de los usuarios. Capacitación Portafolio de los servicios. Capacitación sobre Medios de comunicaciones y canales para la presentación PQRSF.	IPS VALPARAISO
006	Capacitación sobre: Vectores, promoción, prevención y control. Por funcionario de la secretaria de Salud. Socialización funciones de integrantes de la Asociación de Usuarios.	IPS VALPARAISO
007	Capacitación sobre: Salud Publica de participación ciudadana 2063 de 2017, por la Doctora Olga Patricia Ciro. Capacitación sobre: Saneamiento Ambiental, señor Campo Elías Rentería.	IPS VALPARAISO

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florenca
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

008	Capacitación sobre: Dependencia de Odontología, por la Doctora Yisel Benavides. Capacitación sobre: Estilos de vida saludables. Por Auxiliar Administrativa del SIAU.	IPS VALPARAISO
009	Capacitación sobre: Salud Mental, por el funcionario WILMER ESNEIDER OLAYA. Capacitación sobre: Estilos de vida saludables. Por Auxiliar Administrativa del SIAU.	IPS VALPARAISO
010	Capacitación sobre: Reglamento Interno y Funciones de la Asociación de usuarios de la IPS Valparaíso. Capacitación sobre: Hábitos de vida saludable. Entrega de Carnet a cada integrante de la Asociación de Usuarios.	IPS VALPARAISO
011	Capacitación sobre: Deberes y Derechos de los usuarios. Capacitación sobre: Sobre portafolio de servicios y rutas de acceso a los programas Capacitación sobre: Mecanismos para la presentación PQRS y medios de comunicación con la que cuenta la IPS.	IPS VALPARAISO
012	Capacitación sobre: Funciones de cada integrante de la asociación de usuarios. Capacitación sobre: Sobre portafolio de servicios y rutas de acceso a los programas. Capacitación sobre: Resolución No. 3280 DE 2018, en lo concerniente a Odontología.	IPS VALPARAISO

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florenia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCIA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

IPS SOLANO

Se brindó capacitación en los siguientes temas:

- Convocatoria para reestructuración de la Asociación de Usuarios de la IPS Solano.
- Reestructuración de la Asociación de Usuarios IPS Solano
- Conformación de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios.
- Socialización y aprobación del reglamento interno de la Asociación de Usuarios IPS Solano.
- Portabilidad y movilidad entre regímenes.
- Derechos y Deberes en Salud.
- Resolución 2063 de 2017.
- Medios de comunicación y canales para la presentación de las PQRS.
- Comité de Ética Hospitalaria.
- Ley 850 de 2003.

PROMOCION DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS

Durante toda la vigencia de 2019 se dieron charlas y entrega de plegables a los usuarios asistentes a la IPS Solano en los siguientes temas:

1. Portafolio de servicios

LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: esefabiojaramillo@hotmail.com

contacto@esefjl.gov.co

Página Web: www.esefjl.gov.co

2. Horario de citas y atención
3. Funciones oficina atención al usuario
4. Derechos y deberes de los usuarios
5. Medios para expresar inconformidad en la atención en Salud
6. Hábitos de alimentación saludable.

Nuestras Sedes

IPS SOLITA

Actualmente la asociación de usuarios cuenta con 8 miembros activos, donde se reúnen el último jueves del mes para capacitarlos sobre los servicios que prestamos.

En total se realizaron 12 reuniones de Liga de usuarios a continuación se detallan los temas tratados durante dichas reuniones:

Tabla N° 12

REUNION No.	FECHA	No. DE ACTA	TEMA
01	19-01-19	001	Reunión extraordinaria asociación de usuarios
02	17-02-19	002	Capacitación del POS-S
03	27-03-19	003	Capacitación de deberes y derechos de los usuarios
04	24-04-19	004	Capacitación de contratación de las EPS
05	29-05-19	005	Capacitación de portafolio de servicios consulta medica
06	26-06-19	006	Capacitación de odontología
07	31-07-19	007	Capacitación de laboratorio clínico
08	28-08-19	008	Capacitación de urgencias y hospitalización
09	27-09-19	009	Integración
10	31-10-19	010	Capacitación de facturación y estadística
11	27-11-19	011	Capacitación área de vacunación
12	18-12-19	012	Elaboración del cronograma de actividades año 2.020

Dentro de las reuniones anteriormente realizadas en proposiciones y varios se debaten problemáticas como:

- Que los temas tratados en las capacitaciones a ellos, que demos estas capacitaciones a cada uno de los barrios cuando haya reunión de junta directiva, y que los integrantes del comité de salud del área rural asistan a estas capacitaciones, para que la den a conocer en sus barrios y veredas, ya que son temas muy importantes para que todos tengamos conocimiento de dichos temas
- Invitar más gente para que se vinculen hacer parte de esta asociación.
- Que los miembros de la asociación de usuarios sean más puntuales para dar cumplimiento al cronograma de actividades.

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHIA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

IPS MILÁN

Tabla N° 13

FECHA	TEMA	HORA
ENERO	REINICIO LABORES CON LA ASOCIACION, RECORDAR LOS GRUPOS DE TRABAJO, CARGOS DE CADA INTEGRANTE Y FUNCIONES.	10: AM
FEBRERO	REUNIÓN EXTRAORDINARIA CON EL DIRECTOR DE LA IPS, EL ASESOR DE CONTROL INTERNO Y LA TECNICA ADMINISTRATIVA DEL SIAU 1.Presentación de la nueva funcionaria de la oficina de atención al usuario de la sede administrativa de la ESE Fabio Jaramillo Londoño. 2.Análisis Situacional de la IPS Milán 3.Política de Participación Ciudadana	
MARZO	1.CHARLA DE PRIMEROS AUXILIOS 2.MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	10:00 AM
MAYO	1.PORTAFOLIO DE SERVICIOS 2.DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS 3.RUTA DE ACCESO A LOS PROGRAMAS 4.MEDIOS DE COMUNICACION Y CANALES PARA LA PRESENTACION DE LAS PQRS	10:00 AM
AGOSTO	1.PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD SEGÚN LA RESOLUCION 2063/2017 Y LEY 1438/2011, A CARGO DE COORDINADORA DE SALUD Y SISBEN 2.MECANISMOS PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA SALUD - VEEDURIA CIUDADANA LEY 850/2003, A CARGO DEL PERSONERO MUNICIPAL	10:00 AM
SEPTIEMBRE	1.ELABORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES A PROGRAMAR PARA LA VIGENCIA 2020	10:00 AM
NOVIEMBRE	1.EVALUACION DEL CRONOGRAMA AÑO 2019	10:00 AM

Reuniones extraordinarias con la Asociación de Usuarios:

FECHA	TEMA	HORA
FEBRERO	1.PRESENTACION DE LA NUEVA TECNICA DEL SIAU DE LA SEDE ADMINISTRATIVA 2.ANALISIS SITUACIONAL DE LA IPS MILAN QUEJAS E INCONFORMIDADES 3.SOCIALIZACION DE POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA	11: AM

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA

Tabla N° 14

FECHA	TEMA	HORA
ENERO	1. ASIGNACION DE CARGOS A LOS INTEGRANTES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS.	03: PM
MARZO	1.CHARLA DE MEJORAMIENTOS DE CAPACITACIONES 2. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	03: PM

Nuestras Sedes

SEDE ADMINISTRATIVA
Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 - 4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA
Calle Principal
Cel : 320-8556342

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO
Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO DE GETUCHA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN
Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

JULIO	1.DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS 2.PORTAFOLIO DE SERVICIOS	03: PM
AGOSTO	1.CAPACITACION AL SERVICIO DE URGENCIAS. 2.CLASIFICACION DEL TRIAGE	03: PM
SEPTIEMBRE	1.REUNION CON MASDRES LIDERES FAMILIAS EN ACCION.	
OCTUBRE	1.SOCIALIZACION DE POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA.	03: PM
NOVIEMBRE	1.SOCIALIZACION DE RESOLUCION N° 2063 DEL 09/06/2017	03: PM



Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia
Carrera 12 No.9B-06
B / JUAN XIII
Teléfono: 4345673 -
4357723
Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal
Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3
Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal
Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCIA
Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72
Cel: 320-8557187

5.2 REPRESENTANTES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS DE LA ESE FJL

A continuación, se relaciona las Bases de Datos correspondiente a las asociaciones de usuarios de las IPSs adscritas a la E.S.E. Fabio Jaramillo Londoño de la vigencia 2019:

Integrantes de la Asociación de usuarios IPS Valparaíso

Tabla N° 15

NOMBRE Y APELLIDO	DOCUMENTO	EPS	CARGO	TELEFONO
HERNAN ROJAS BARACALBO	17656058	Asmet Salud	PRESIDENTE	3107602163
MARIA EMILIA BARRERA	40763081	Asmet Salud	VICEPRESIDENT	3125841314
ELVIRA BOLAÑOS	40080528	Asmet Salud	SECRETARIA	3132019381
LUZ MIRIAM TIMANA BOLAÑOS	40783040	Asmet Salud	FISCAL	3143159350
LUZ MARY ROSO	40765448	Asmet Salud	VOCAL	3117344879
TOMAS CUELLAR	17621863	Asmet Salud	VOCAL	3202557295
ELCY ARGOTE	36276650	Asmet Salud	VOCAL	3106741187
MARIA FLOR GARCIA	40081643	Asmet Salud	VOCAL	3112502737
LEIDY MILENA RADA	1077845474	Asmet Salud	VOCAL	3123295953

Fuente: Archivo SIAU 2019 Asociaciones de usuarios 2019

Integrantes De La Asociación De Usuarios De La IPS Solita

Tabla N° 16

No.	Nombre y apellido	Cedula	Celular	Cargo
1	ANTONIO CAÑON CAÑON	4.326.188	3212442964	PRESIDENTE
2	VICTORINO VALENCIA DELGADO	17.645.455	3202171571	VICEPRESIDENTE
3	LIGIA PEÑA JARA	40.777.960	3138263942	SECRETARIA
4	DEMETRIO LUNA	3.551.017	3219806136	FISCAL
5	ROSA MARIA DELGADO	40.595.130	3143492826	VOCAL
6	EDGAR PALENCIA	1.7.672.612	3124694780	VOCAL
7	FELINTO DELGADO	18.190.008	3104051126	VOCAL
8	MARTINIANA BALANTA	34.500.474	3209000018	VOCAL

Fuente: Archivo SIAU 2019 Asociaciones de usuarios 2019

Integrantes De La Asociación De Usuarios De La IPS Solano

Tabla N° 17

N°	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO	EPS	N° CELULAR
1	GUILLERMO CORDOBA VALENCIA	17,635,312	PRESIDENTE	FFMM	3105607384
2	AMPARO LOAIZA RODRIGUEZ	26,641,091	VICEPRESIDENTE	NUEVA EPS	3123797792
3	AMANDA RINCON TORRES	40,087,742	FISCAL	NUEVA EPS	3123500938
4	NILSE MOLANO BONILLA	40,730,662	SECRETARIO	ASMETSALUD	3123866379
5	LUIS ALFREDO BEDOYA	17,675,859	VOCAL	ASMETSALUD	3133592143

Fuente: Archivo SIAU 2019 Asociaciones de usuarios 2019

Integrantes De La Asociación De Usuarios IPS Milán

Tabla N° 18

No.	CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA
1	Presidente	DORA EMILIA MAMIAM MAMIAM	26.624.844
2	Vicepresidente	MARLENY PÉREZ FAJARDO	26.624.797
3	Secretario	ALDINEVER VEGA MEDINA	4.957.299
4	Fiscal	LUIS NARVÁEZ FIGUEROA	4.958.409
5	Vocal	BLANCA MARINA ORTEGA	27.287.402
6	Vocal	JHON JAIRO SALAZAR SOTO	1.673.722
7	Vocal	RODRIGO LOPEZ MACIAS	4.957.141

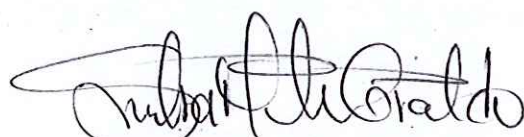
Fuente: Archivo SIAU 2019 Asociaciones de usuarios 2019

Integrantes De La Asociación De Usuarios IPS San Antonio De Getucha

Tabla N° 19

No.	CARGO	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA
1	Presidente	RIGOBERTO MELO	94.295.501
2	Vicepresidente	ISABEL BARAJAS TORRES	41.483.570
3	Secretario	SILVIO TAMAYO RODRIGUEZ	17.632.059
4	Fiscal	ENRIQUE LOPEZ	17.634.606
5	Vocal	SAUL GRAJALES	17.654.390
6	Vocal	LUIS HERNANDO POLO	12.189.504
7	Vocal	ALBA LUZ MADRIGAL	40.780.233

Fuente: Archivo SIAU 2019 Asociaciones de usuarios 2019



SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA
Técnico Administrativo SIAU

Elaboró: SANDRA MILENA GIRALDO GARCIA, Técnica Administrativa SIAU
Revisó y aprobó: YOHANA ANDREA GONZALEZ GARZON, Subgerente de Servicios de Salud

LA SALUD CON VISION HACIA EL FUTURO

Email: esefabiojaramillo@hotmail.com

contacto@esefjl.gov.co

Página Web: www.esefjl.gov.co

Nuestras Sedes

SEDE

ADMINISTRATIVA

Florencia

Carrera 12 No.9B-06

B / JUAN XIII

Teléfono: 4345673 -

4357723

Cel: 313-2073078

IPS SOLITA

Calle Principal

Cel: 320-8556342

IPS VALPARAISO

Calle 10 Carrera 3

Cel: 320-8557184

IPS SOLANO

Calle Principal

Cel: 320-8556315

IPS SAN ANTONIO

DE GETUCHA

Cel: 320-8558023

IPS MILAN

Calle 3 No. 6-72

Cel: 320-8557187