

<b>AREA</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	X	<b>ASISTENCIAL</b>		<b>PROCESO</b>	dirección de Experiencia al usuario
					<b>PROGRAMA</b>	
<b>ASUNTO</b>	acta de socialización de los informes de gestión del área de experiencia del usuario correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024. A los miembros de las alianzas de usuarios de las sedes Cartagena y Mahates.					
<b>OBJETIVO</b>	Socialización de los informes de gestión del área de Experiencia del Usuario correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024. A los miembros de las alianzas de usuarios de las sedes Cartagena y Mahates					
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>LUGAR</b>	Plataforma TEAMS		
	<b>VIRTUAL</b>	X	<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>	<a href="https://caminosips-my.sharepoint.com/personal/griseldys_rosas_caminosips.com/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fgriseldys%5Frosas%5Fcaminoips%5Fcom%2FDocuments%2FRecordings%2FSocializaci%C3%B3n%20diligenciamiento%20demanda%20insatisfecha%2D20220506%5F152340%2DGrabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n%2Emp4&amp;parent=%2Fpersonal%2Fgriseldys%5Frosas%5Fcaminoips%5Fcom%2FDocuments%2FRecordings&amp;ga=1">https://caminosips-my.sharepoint.com/personal/griseldys_rosas_caminosips.com/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fgriseldys%5Frosas%5Fcaminoips%5Fcom%2FDocuments%2FRecordings%2FSocializaci%C3%B3n%20diligenciamiento%20demanda%20insatisfecha%2D20220506%5F152340%2DGrabaci%C3%B3n%20de%20la%20reuni%C3%B3n%2Emp4&amp;parent=%2Fpersonal%2Fgriseldys%5Frosas%5Fcaminoips%5Fcom%2FDocuments%2FRecordings&amp;ga=1</a>		

<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>					<b>AM</b>		<b>PM</b>	
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	08	<b>MM</b>	01	<b>AAAA</b>	2025		

### ORDEN DEL DÍA

1. Presentación del informe de gestión del área de Experiencia del Usuario correspondiente al tercer trimestre de 2024.
2. Presentación del informe de gestión del área de Experiencia del Usuario correspondiente al cuarto trimestre de 2024.
3. Análisis de los resultados obtenidos y actividades realizadas.
4. Retroalimentación y sugerencias de los miembros de la Alianza de Usuarios.
5. Conclusiones y acuerdos.

### DESARROLLO DE LA AGENDA

**Verificación del Quórum:** Se verifica con llamado a lista, y se evidencias en 100% de los convocados, incluyendo los miembros de la alianza de usuarios de sede Mahates, quienes participaron con 3 representantes y la alianza de usuarios de Cartagena con 11 miembros.

**Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:**  
N/A

Siendo las 2:00pm, se inició la reunión de socialización de los informes de gestión correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2024, con la presencia de los miembros de la Alianza de Usuarios de las sedes de Cartagena y Mahates de Caminos IPS.

La directora de Experiencia del Usuario Veronica Olave, presentó el informe de gestión correspondiente al tercer trimestre de 2024, detallando las siguientes actividades y resultados:



### INFORME III TRIMESTRE- 2024 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL USUARIO.

Verónica Olave Vélez  
Directora de Experiencia al Usuario  
Noviembre 2024

**Atención al usuario:** Se presentaron los indicadores de satisfacción del usuario, destacando un 98% de satisfacción general en cuanto a los servicios de atención recibidos en ambas sedes. Se explicaron las acciones realizadas para mejorar la comunicación con los usuarios y la resolución de quejas.

**Capacitación al personal:** Se realizó un ciclo de capacitaciones para los colaboradores de la IPS, enfocado en la atención integral al usuario y la gestión de quejas y reclamos, con una participación de 212 de empleados. Mejoras en los canales de comunicación: Se implementaron nuevas estrategias para facilitar la comunicación entre los usuarios y el personal de la IPS, incluyendo la habilitación de una línea de atención telefónica directa y la mejora del sistema de atención en línea.

**Proyectos implementados:** Se informó sobre la ejecución de proyectos de sensibilización y promoción de la salud, con la participación de los usuarios en las actividades organizadas.

Presentación del informe de gestión del cuarto trimestre de 2024



Seguidamente, se presentó el informe de gestión correspondiente al cuarto trimestre de 2024, destacándose los siguientes logros y actividades realizadas:

**Análisis de resultados de satisfacción del usuario:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados de satisfacción entre el tercer y cuarto trimestre, donde se observó un aumento del 0.2% en la satisfacción general de los usuarios en ambas sedes. **Fortalecimiento de la participación de los usuarios:** Se promovieron espacios de participación y retroalimentación donde los usuarios pudieron expresar sus inquietudes, logrando una participación en las asambleas y mesas de trabajo organizadas.

**Campañas de salud pública:** Durante el cuarto trimestre se llevaron a cabo campañas de prevención de enfermedades y promoción de hábitos saludables, con una alta asistencia de los usuarios, especialmente en la sede de Cartagena.

**Implementación de mejoras en el servicio:** Se introdujeron mejoras en la atención primaria y en la gestión de citas, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia del usuario en el proceso de agendamiento.

En esta parte de la reunión, se realizó un análisis conjunto sobre los resultados obtenidos en ambos trimestres, evaluando el impacto de las acciones ejecutadas tanto en Cartagena como en Mahates. Se destacó la mejora continua en la gestión de la experiencia del usuario y el esfuerzo por mantener altos estándares de calidad en la atención. Se mencionaron algunos retos, como la reducción de tiempos de espera en algunas consultas especializadas y la optimización de recursos para asegurar la cobertura de las campañas de salud.

Se abrió el espacio para la retroalimentación de los miembros de la Alianza de Usuarios, quienes participaron activamente en la reunión. Los miembros expresaron sus comentarios y sugerencias sobre los siguientes puntos: **Mejoras en la información sobre servicios:** Se sugirió que se mejore la información previa que se entrega a los usuarios sobre los servicios disponibles y los procesos de atención, especialmente en áreas como urgencias y consultas externas.

**GESTIÓN DE MEJORA**

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 3 de 3

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Aumentar la visibilidad de las campañas de salud: Los miembros sugirieron realizar más campañas de salud visibles, con información clara y fácil acceso para la comunidad, especialmente en zonas rurales.

Capacitación en derechos del usuario: Se propuso organizar futuras capacitaciones sobre derechos de los usuarios y mecanismos de denuncia, para que los usuarios puedan estar mejor informados sobre sus derechos dentro del sistema de salud.

**Conclusiones:**

Finalmente, se dieron las siguientes conclusiones y acuerdos: Compromiso con la mejora continua: Se reafirmó el compromiso de Caminos IPS con la mejora continua de la experiencia del usuario, trabajando en los puntos de mejora señalados durante la reunión.

Implementación de nuevas acciones: Se acordó implementar nuevas estrategias para mejorar la comunicación con los usuarios, como la creación de un boletín informativo mensual y la mejora de los canales de retroalimentación.

Programación de nuevas actividades de sensibilización: Se organizarán nuevas actividades comunitarias en Cartagena y Mahates para promover la salud preventiva y fomentar la participación de los usuarios en la gestión de sus propios cuidados de salud.

No habiendo más puntos que tratar, se dio por finalizada la socialización.

Proposiciones y varios: N/A

**COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE				FECHA		
		DD	MM	AAAA				
1	N/A							
HORA DE FINALIZACIÓN		3:00		AM		PM	x	
FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Diligenciar si aplica)		DD	N/A	MM	N/A	AAAA	N/A0	

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
			(Habilitado para firma digital)
1	N/A	N/A	N/A

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Veronica Olave	2:00:13 p. m.	3:23:18 p. m.	1h 23m 4s		Organizador
Ivan Perez	2:00:21 p. m.	3:23:27 p. m.	1h 23m 5s		Moderador
Carmen Zurita	2:00:22 p. m.	3:23:19 p. m.	1h 20m 26s		Moderador
Domingo Sierra	2:00:23 p. m.	3:17:28 p. m.	1h 17m 5s		Moderador
Maria Hernandez	2:02:47 p. m.	3:18:09 p. m.	1h 15m 21s		Moderador
Liliana Olivo	2:03:41 p. m.	3:23:15 p. m.	1h 19m 33s		Moderador
Liliana Girado	2:04:27 p. m.	3:34:23 p. m.	1h 29m 55s		Moderador
Maria Pajaro	2:06:34 p. m.	3:11:34 p. m.	1h 5m		Moderador
Nicolasa Cabeza	2:10:12 p. m.	3:23:24 p. m.	1h 13m 11s		Moderador
Gladys García	2:12:41 p. m.	3:23:19 p. m.	1h 10m 37s		Moderador