

 FUNDACIÓN IDEAL® Para la rehabilitación integral "Julio H. Calonge"    	ACTA	Código: FTO-GC-16
		Versión: 02
		Fecha: 01/06/2022
		Pág. 1 de 2

Acta No. 10	Fecha: 29-10-2025
--------------------	--------------------------

Lugar: Hidroterapia	Hora: 9:00am
----------------------------	---------------------

Asistentes		
NOMBRE	CARGO	QUORUM
Tivisay Escobar Díaz	Presidenta ASUFI	A
Ingrid Usdiola Vargas Otero	Vicepresidenta ASUFI	A
Luisa Fernanda Díaz	Profesional atención al Usuario	A

Orden del Día

- 1.Verificación del Quórum: **A:** Asistió; **N:** No asistencia; **E:** Excusa; **R:** Retiro; **I:** Invitado
- 2.Lectura de acta anterior (Si aplica)
3. Informes
- 4.Compromisos
- 5.Varios

Desarrollo

1. Se realiza la capacitación con la participación de los integrantes de la Asociación de Usuarios de la Fundación IDEAL®.

2.No Aplica.

3. Siendo las 9:00am se inicia la capacitación en el marco de las acciones definidas para la participación social en salud. Se realiza capacitación en el tema de análisis de la información para el ejercicio del control social.

Para esta capacitación se socializa el informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de Información de enero a agosto de 2025 generado por la Supersalud, el cual contiene las estadísticas de los reclamos formulados por los usuarios a la Supersalud.

CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL AÑO 2025
RECLAMOS EN SALUD	172.194	167.708	179.346	168.532	187.832	163.994	211.234	167.126	1.417.966
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	124.938	122.232	124.682	118.315	126.162	107.589	122.473	109.018	955.409
TOTAL	297.132	289.940	304.028	286.847	313.994	271.583	333.707	276.144	2.373.375

Se informa que se han recibido un total de 1.447.966 reclamos en salud y 955.409 solicitudes de información.

Elaborada por: Luisa Fernanda Díaz

 FUNDACIÓN IDEAL® Para la rehabilitación integral "Julio H. Calonge"    	ACTA	Código: FTO-GC-16
		Versión: 02
		Fecha: 01/06/2022
		Pág. 2 de 2

RECLAMOS EN SALUD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL AÑO 2025
SIMPLE	119.244	119.042	126.070	118.431	131.661	115.158	150.827	120.720	1.001.153
PRIORIZADO	52.436	48.268	52.712	49.542	55.641	48.363	59.880	46.006	412.848
RIESGO VITAL	514	398	564	559	530	473	527	400	3.965
TOTAL	172.194	167.708	179.346	168.532	187.832	163.994	211.234	167.126	1.417.966

Del total de reclamos, 1.001.153 fueron reclamos de riesgo simple, 412.848 reclamos de riesgo priorizado y 3.965 reclamos de riesgo vital.

MACROMOTIVOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL RECLAMOS EN SALUD 2025	% PARTICIPACIÓN
BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO	159.404	155.340	165.989	156.104	174.345	152.082	195.317	154.764	1.313.345	92,62%
INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	9.846	9.722	10.461	9.607	10.570	9.279	12.571	9.460	81.516	5,75%
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN EN SALUD	2.835	2.520	2.777	2.727	2.788	2.504	3.212	2.802	22.165	1,56%
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	109	126	119	94	129	129	134	100	940	0,07%
TOTAL	172.194	167.708	179.346	168.532	187.832	163.994	211.234	167.126	1.417.966	100,00%

Por cada macro motivo se evidencia que el de mayor frecuencia es las barreras en el acceso con un 92% del total, seguido de insatisfacción del usuario con el proceso administrativo con un 5,7%.

Durante la capacitación se brinda la oportunidad a los integrantes de la asociación de que hagan la lectura e interpreten los datos para facilitar su análisis.

Se termina la reunión, se resalta la importancia de estos espacios de capacitación.

4.Compromisos

Se establecen los siguientes compromisos:

Actividad	Fecha de Ejecución	Responsable	Observaciones
CONVOCATORIA PROXIMA REUNIÓN	27-11-2025	Luisa Fernandez Diaz	Control social en salud

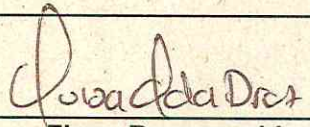
Elaborada por: Luisa Fernanda Díaz

 FUNDACIÓN IDEAL Para la rehabilitación integral "Julio R. Salas"	LISTADO DE ASISTENCIA
---	------------------------------

Actividad: Análisis de la información
 Fecha: 29/10/2025 Hora: 9am Lugar: Hidroterapia
 Responsable actividad: Luisa Ida Díaz Empresa: Fundación IDEAL

No.	Nombre Completo	Cargo	Firma
1	Luisa Ida Díaz	Prof. SIAO	Luisa Ida Díaz
2	Trinidad Escobar	Pto	Trinidad Escobar
3	Ingrid Vargas	Secretaría	Ingrid Vargas
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

Observaciones:


Firma Responsable
 Cargo: Prof. SIAO