



ACTA

Código: FTO-GC-16
Versión: 02
Fecha: 01/06/2022
Pág. 1 de 2

Acta No.

Fecha: 11-12-2024

Lugar: Hidroterapia

Hora: 9:00am

Asistentes		
NOMBRE	CARGO	QUORUM
Tivisay Escobar Díaz	Presidenta ASUFI	A
Ingrid Usdiola Vargas Otero	Vicepresidenta ASUFI	A
Carmelina Rodríguez Gómez	Secretaria	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 del mes de noviembre del 2024 generado por la Supersalud, el cual contiene las estadísticas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias formuladas por los usuarios a la Supersalud, así: listado de las EPS con mayor número de PQRD, según el número de afiliados; PQRD por régimen y por macro motivos.

COMPARATIVO	RECLAMOS EN SALUD NOVIEMBRE 2024
RECLAMOS EN SALUD 2023 (NOVIEMBRE)	122.621
RECLAMOS EN SALUD 2024 (NOVIEMBRE)	165.976
INCREMENTO PORCENTUAL	35,36%

Se explica un incremento del 35% en los reclamos en salud frente al año 2023.

Elaborada por: Luisa Fernanda Díaz



ACTA

Código: FTO-GC-16

Versión: 02

Fecha: 01/06/2022

Pág. 2 de 2

CÁLCULO DE TASA CON EL NÚMERO DE AFILIADOS DEL ÚLTIMO MES			
EPS	*TOTAL AFILIADOS NOVIEMBRE 2024	*RECLAMOS EN SALUD NOVIEMBRE 2024	NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 10.000 AFILIADOS*
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (SOS)	754.381	4.388	58,17
COOSALUD	95.088	522	54,90
COMPENALCO VALLE	294.437	1.597	54,24
MUTUAL SER	143.611	643	44,77
NUÉVA EPS	6.002.140	26.775	44,61
COMPENSAR	2.050.784	8.642	42,14
SALUD TOTAL	5.029.319	20.148	40,06
SANITAS	5.816.702	21.989	37,80
FAMISANAR	2.757.520	10.006	36,29
EPS SURA	5.387.537	17.131	31,80
FUNDACIÓN SALUD MÍA	65.438	185	28,27
ALIANSA SALUD	252.218	593	23,51
SALUD BÓLIVAR	3.551	3	8,45
TOTAL GENERAL	28.652.726	112.622	TASA RÉGIMEN= 39,31

Se explica que la EPS con mayores reclamos en salud es la SOS, seguido de Coosalud, Sanitas se encuentra en octavo lugar y Sura en décimo lugar.

MOTIVOS PRINCIPALES	RECLAMOS EN SALUD NOVIEMBRE 2024
BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD; Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO	152.873
INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	10.305
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN EN SALUD	2.658
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	140
TOTAL GENERAL	165.976

MACROMOTIVOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	TOTAL AÑO 2024	% PARTICIPACIÓN
BARRERAS EN EL ACCESO A TECNOLOGÍAS Y SERVICIOS DE SALUD, Y OTROS ELEMENTOS COMPLEMENTARIOS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO	99.610	108.619	107.522	128.389	132.550	117.200	132.618	130.722	146.517	170.874	152.873	1.437.274	90,71%
INSATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL PROCESO ADMINISTRATIVO	5.976	5.934	9.022	11.854	10.961	9.759	11.314	11.205	11.029	11.840	10.305	116.799	7,37%
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN EN SALUD	2.272	2.264	2.423	2.888	2.863	2.428	2.615	2.429	2.740	3.304	2.658	28.884	1,82%
INSATISFACCIÓN RELACIONADA CON INFRAESTRUCTURA Y LOGÍSTICA	136	126	120	136	128	101	120	142	150	174	140	1.473	0,99%
TOTAL	110.994	122.943	119.797	154.767	146.902	129.698	146.667	144.536	129.436	186.592	165.976	1.584.430	100,00%

Los motivos principales se evidencia que son barreras en el acceso a los servicios con un 90%, seguido de la insatisfacción del usuario con el proceso administrativo con un 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.

4. Próxima reunión 29 de enero.

5. No se abordan puntos varios.

Compromisos

Actividad	Plazo/Fecha	Responsable

Elaborada por: Luisa Fernanda Díaz



FUNDACIÓN IDEAL

Para la rehabilitación integral
"Julio A. Sotomayor"



LISTADO DE ASISTENCIA

Actividad: Capacitación Análisis de la información para el control social

Fecha: 11/12/2024 Hora: 9am Lugar: Hidroterapia

Responsable actividad: José Fda Orta Empresa: Fundación IDEAL

No.	Nombre Completo	Cargo	Firma
1	Ingrida Cordero	Secretaria	[Firma]
2	José Fda Orta	Prof. Titular al Vacante	[Firma]
3	Carolina Rodríguez	Ux presidente	Carolina Rodríguez
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			

Observaciones:

[Firma manuscrita]

Firma Responsable

Cargo: Prof. Titular al Vacante