

FECHA:	30 DE OCTUBRE 2024
INSTITUCIÓN IPS-EPS:	IPS AIC

INDICADOR 1: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES					
Nro	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CALEIFICACIÓN	SÍ/NO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
1	Cumple la IPS-EPS con la recepción, trámite, seguimiento y cierre de quejas con calidad y oportunidad	1		1	CUELTAN CON BASE DE DATOS DONDE SE EVIDENCIA EL TRÁMITE DE LAS PQRS, EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS
2	Dispone de bases de datos en donde se analizan entrevistas a los usuarios	1		1	CUELTAN CON UNA BASE DE DATOS DONDE SE CONSOLIDA TODAS LAS PQRS, Y LOS DATOS PERTINENTES
3	Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones	1		1	CUELTAN CON 2 BUZONES, UNO EN EL ÁREA ADMINSTRATIVO Y EL OTRO EN SALA DE ESPERA, SE APERTURAN CADA 8 DIAS LOS VIERNES, A LAS 11 DE LA MAÑANA
4	Cumple con la elaboración de planes de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos detectados en el proceso de quejas	1		1	CUELTAN CON PLANES DE MEJORA EN LAS DOS PRINCIPALES PROBLEMAS QUE HAN PRESENTADO
5	Cuenta con buzones de sugerencias suficientes, con proceso definitivo de apertura y con mecanismos de motivación para su utilización	1		1	CUELTAN CON 2 BUZÓN DE SUGERENCIAS EN LAS INSTALACIONES DE LAS OFICINA
6	Cumple con oportunidad y calidad de presentación de informes	1		1	CUMPLEN CON OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE INFORMES MENSUALES A LA DIRECCION LOCAL DE SALUD.
TOTAL PUNTAJE		6		6	
INDICADOR 2: PARTICIPACIÓN SOCIAL					
Nro	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CALEIFICACIÓN	SÍ/NO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES
1	Cuenta con la asociación de usuarios conformada debidamente	1		1	CUELTAN CON ASAMBLEAS COMUNITARIAS Y SU RESPECTIVA RESOLUCIÓN
2	Elabora plan de acción de participación social en salud				PRESENTAN PLAN DE ACCION ACTUALIZADO CON 10 LINEAS DE ACCIÓN, CON FECHA DE CARGUE DEL 2 DE DE JULIO PRESENTE AÑO, CON UN PORCENTAJE DE EJECUCIÓN A LA FECHA DE: 70%
3	Cuenta con mecanismos de motivación para el fortalecimiento de espacios de participación social	1		1	CADA MES SE SOCIALIZA EN LAS SALAS DE ESPERA Y EN LAS COMUNIDADES CHARLAS EDUCATIVAS, CAPACITACIONES DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DE MOVILIDAD

4	Aplica un sistema de evaluación que permita calificar la tendencia y/o crecimiento de la participación social en salud	1			1	SE REALIZA ENCUESTA DONDE SE PREGUNTA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN O EFECTIVIDAD DE LAS SOCIALIZACIONES REALIZADA A LOS USUARIOS
	TOTAL PUNTAJE	4			4	
INDICADOR 3:1 SATISFACCIÓN AL USUARIO						
Nro	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	S/NO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES	
1	Aplica la IPS-EPS periódicamente instrumentos que midan la percepción del usuario frente a la calidad y oportunidad de los servicios en puntos de atención	1		1	SE APLICAN 184 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, ENTRE LOS PUNTO DE ATENCIÓN DE RIOSUCIO, MANIZALES, SAN LORENZO Y BONAFONT	
2	Analiza y genera planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados	1		1	SE REALIZAN PLANES DE MEJORA COMO HUMANIZACIÓN A LAS DINAMIZADORAS	
	TOTAL PUNTAJE	2		2		
INDICADOR 4: INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO						
Nro	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	S/NO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES	
1	La IPS-EPS suministra material educativo e informativo actualizado que informe y capacite a los usuarios sobre como acceder a los servicios de la EPS-IPS	1		1	ME CUENTAN CON PENDÓN DONDE SE PLASMA LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, HORARIOS DE ATENCIÓN, ENTRE OTROS, ADEMÁS FOLLETOS CON CARTA DE DEBERES Y DERECHOS	
2	Suministra la IPS -EPS Material informativo actualizado sobre la red de prestadores, su localización telefonos y horarios	1		1	SE CUENTA CON CARTELERA CON LA RED PRESTADORA DE SERVICIOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y SALA DE ESPERA, TAMBIÉN SE HA SOCIALIZADO A LOS USUARIOS EN SALA DE ESPERA	
3	Cuenta la IPS-EPS Con línea telefonica de atención 24 horas que responda en forma inmediata al usuario	1		1	CUENTAN CON LINEA TELEFONICA 018000930155- 3176584768	
4	Cuenta la EPS-IPS con un sistema de control para el suministro de material informativo al usuario	1		1	CUENTAN CON CARPETA DONDE TIENEN LISTA DE ASISTENCIA	
5	Ejecuta la EPS-IPS en sala de espera un programa de información a los usuarios	1		1	SE CAPACITA A LOS USUARIOS EN DEBERES Y DERECHOS, MOVILIDAD Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y RED DE SERVICIOS, EN EL MOMENTO DE LOS TRÁMITES EN ALA	
6	Cuentan con puntos	1		1	CUENTAN CON UNA OFICINA EN RISOUCIO Y SAN LORENZO	
7	Cuenta mecanismos de atención prioritaria para atención de población discapacitada, embarazada y tercera edad	1		1	SEÑALIZACIÓN FRILE, RAMPAS, BAÑO PARA DISCAPACITADOS Y ATENCIÓN PREFERENCIAL	
	TOTAL PUNTAJE	7		7		
INDICADOR 5:1 INFRAESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN						
Nro	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	CALIFICACIÓN	S/NO	PUNTAJE OBTENIDO	OBSERVACIONES	
1	Cuenta con un líder profesional de perfil social exclusivo para SIAU y participación social	1		1	CUENTAN CON UNA PROFESIONAL EN ENFERMERÍA ENCARGADA DEL SIAU	

2	Los puntos de atención cuentan con área física de fácil acceso, señalizada y proporcional a la demanda	1	1	CUELTAN CON RAMPA, SEÑALIZACIÓN PARA DISCAPACITADOS Y SILLAS
3	Cuentan los puntos de atención con equipos de computo, con capacidad resolutive, base de datos, comprobador de derechos y aplicativo de quejas y reclamos	1	1	CADA ASESORA TIENE UN MODULO, COMPUTADOS, ESCANNER, FOTOCOPIADORA Y PANTALLAS
4	Cuentan los puntos de atención con horarios de atención que responda a las necesidades de los usuarios	1	1	EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A 12:00 Y DE 1:30 A 5:00 DE LA TARDE
5	Cuentan los puntos de atención con conexión de internet e intranet que facilite el acceso a la informacion	1	1	CUELTAN CON DIFERENTES PUNTOS DE ATENCIÓN CON LOS EQUIPOS DE COMPUTO NECESARIO PARA LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS.
	TOTAL PUNTAJE	5	5	

PUNTAJE TOTAL	CALIFICACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO
INDICADOR 1.1 QUEJAS Y RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES	7	7
INDICADOR 2.1 PARTICIPACIÓN SOCIAL	4	4
INDICADOR 3.1 SATISFACCIÓN AL USUARIO	2	2
INDICADOR 4.1 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	7	7
INDICADOR 5.1 INFRAESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN	4	4
TOTAL	24	24

ESCALA VALORACIÓN

	ALTO	18, 1-24	Adecuado funcionamiento e implementación	Se dan recomendaciones
	MEDIO	8, 1-18	Regular funcionamiento	Se implementa plan de acción
	BAJO	0-8	Inadecuado funcionamiento e implementación	Se deja plan de mejoramiento

PUNTAJE OBTENIDO	24
NOMBRE DE QUIENES PRACTICAN LA EVALUACIÓN	MARÍA FERNANDA LONDOÑO CASTAÑEDA
NOMBRE DE QUIENES ATIENDEN LA EVALUACIÓN	PAULA ANDREA ASORIO USMA
FECHA:	30 DE OCTUBRE 2024
FECHA PARA ENVÍO DE PLANES DE ACCIÓN O PLAN DE MEJORAMIENTO	NO APLICA PLAN DE MEJORAMIENTO POR CALIFICACION OBTENIDA
Asesor	Paula Andrea Osorio Usma.