

MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 1 de 6

ASOCIACION DE LIGA DE USUARIOS

ACTA 002		AÑO	MES	DIA
		2024	10	01
TEMA: REUNION CON LA LIGA DE USUARIOS	HORA INICIAL: 10:00AM			
	HORA FINAL: 11:30AM			
AGENDA:	ASISTENTES:			
	Se anexa acta, fotos y asistencia de la capacitación			
1. Saludo.				
2. Recordar la responsabilidad que tiene como liga de usuarios.				
3. Dar a conocer las agendas como se están manejando.				
4. Cuál es la oportunidad de citas.				
5. Sobre las líneas telefónicas.				
6. Aperturas de buzón				

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: gerenciaipsitricauma@gmail.com



MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 2 de 6

7. Charlas de derechos y deberes	
8. Sugerencias o tareas que queden pendientes.	
FACILITADOR O CAPACITADOR: YULIETH GAÑAN	RESPONSABLE ACTA: YULIETH GAÑAN

GENERALIDADES DE LA REUNIÓN / DESARROLLO AGENDA / CONCLUSIONES Y DECISIONES

Punto 2.

Velar por los derechos y deberes de los usuarios, Son agrupaciones de afiliados del régimen contributivo o subsidiado cuya función primordial es la de velar por la calidad del servicio de salud y la defensa de sus usuarios. También deben representarlos ante las Entidades Promotoras de Salud (EPS) y ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Su participación está prevista ante las juntas directivas de las IPS y de las EPS, ante el comité de participación comunitaria, ante el consejo territorial de seguridad social en salud y ante el comité de ética hospitalaria de la respectiva IPS.

Cuáles son las funciones de las ligas o asociaciones de usuarios?

- Asesorar a los asociados en la libre elección de EPS y de IPS, y en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las juntas directivas de las EPS e IPS, para proponer medidas a fin de mejorar la calidad de los servicios.
- Mantener los canales de comunicación entre los usuarios y las personas del servicio.
- Vigilar que se apliquen las decisiones tomadas en la junta directiva.
- Informar a las IPS las deficiencias detectadas en la calidad de los servicios.
- Proponer a las entidades de salud los horarios de atención al público de acuerdo con las

"TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO"

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: gerenciaipsitricauma@gmail.com



MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 3 de 6

necesidades de la comunidad.

- Vigilar para que las tarifas y cuotas de recuperación se apliquen de acuerdo con las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos, (esto es dependiendo
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos de caso.
- Proponer y vigilar el cumplimiento de las medidas para mejorar la calidad técnica y humana de los servicios.
- Ejercer veeduría de las instituciones del sector.
- Participar en el proceso de designación del representante ante el consejo territorial de seguridad social en salud.

Punto 3.

Las agendas se están manejando cada 20mn, 30mn por lo que los controles deben de tener un tiempo estipulado para cada paciente, los médicos los turnamos con los horarios

Punto 4.

Las oportunidades de las citas deben de ser de un día para otro o el mismo día por lo que no podemos manejar citas con tanto tiempo porque a la hora de enviar un informe que se llama 1552 nos va a reflejar errores y a la hora de enviar como es automático lo van a devolver y nos tocaría modificarlo o sea cambiarle las fechas y pues no sería lo correcto. El horario que tenemos para dar citas son de 7 a las 9 de mañana ya después de este horario si sobran citas los damos hasta que llenemos las agendas

Punto 5.

En nuestra institución manejamos dos lines telefónicas que son la fija **8561245** y por vía celular **3116339206** manejamos el WhatsApp, por este medio también damos citas pero es más demorado por lo que primero estamos contestando las llamadas y ya de último contestamos los WhatsApp, otra cosas que se dificulta por lo que los usuarios cuando nosotros respondemos y les preguntamos si a tal hora tenemos citas no responden a tiempo y pues las citas se les da a otro usuario que nos contesta primero.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: gerenciaipsitricauma@gmail.com



MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 4 de 6

Punto 6.

La apertura de buzón se realiza cada 15 días de cada mes, lo que llevamos del año se han encontrado 2 felicitaciones en lo que esto es muy bueno para nosotros.

Punto 7

Se están realizando unas pequeñas charlas de derechos y deberes que tienen los usuarios de IPS que son:

DEBERES

- relación respetuosa y amable
- Auto-cuidado para sí mismo y los suyos
- Información veraz clara y completa
- Pago oportuno de los valores de cotizaciones y cuotas
- Cumplir con las normas y los reglamentos
- Hacer uso racional de los servicios

DERECHOS

- Trato amable
- Recursos y tecnología para su salud y bienestar
- Servicios con calidad y oportunidad
- Profesionales para la atención de su necesidad
- Recibir información pertinente a su salud
- Recibir instrucciones para proteger su salud

De esta manera se da por terminada la reunión de liga de usuarios dando a conocer la fecha de la próxima reunión, quedó para el 01/11/2024 a las 10:00am de la mañana

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: gerenciaipsitricauma@gmail.com

MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 5 de 6

[illegible]

TAREAS	% CUMPLIMIENTO
•convocarlos a las aperturas de buzón que se realiza cada 15 días	100%
.	

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: gerenciaipsitricauma@gmail.com

MACROPROCESO REUNION LIGA DE USUARIOS	PROCESO GESTION DOCUMENTAL	INSTRUMENTO ACTA	
CÓDIGO 0001	VERSION 01	COPIA CONTROLADA	Página 6 de 6

PRÓXIMA REUNIÓN	NOTAS
Año: 2024 Mes: Noviembre Lugar: Instalaciones IPS Tricauma	

ASOCIACION IPS INDIGENA TRICAUMA