

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Página 1 de 6

Comité Institucional	Asociación de usuarios
Acta N° 12	Fecha: 9 diciembre 2025
Lugar: salas de espera.	Responsable: Abigail Malua Sayalpu

OBJETIVO DEL COMITÉ
1. Reunión mensual de la asociación de usuarios

AGENDA
1. Saludo de Bienvenida. 2. Desarrollo de la asociación de usuarios 3. Conclusiones.

DESARROLLO DE LA ASOCIACION DE USUARIOS
<p>La reunión de la asociación usuarios de la IPS CENDIDTER S.A.S. se llevó a cabo el día 9 de diciembre de 2025, a las 3:00 p.m, presidida por la Coordinadora de SIAU, quien dio apertura agradeciendo la presencia de los asistentes y resaltando la importancia de este espacio como una herramienta fundamental para la mejora continua de la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud, en coherencia con los principios institucionales y el respeto por la dignidad de los usuarios.</p> <div data-bbox="228 1207 1352 1598" data-label="Image"> </div> <p>La Coordinadora explicó que el objetivo principal de la sesión era socializar el consolidado de los resultados obtenidos tras la apertura de los buzones de sugerencias correspondientes al III trimestre del año, destacando la relevancia de estos mecanismos como herramientas de participación ciudadana que permiten escuchar la voz de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y reconocer las buenas prácticas del talento humano.</p>

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página 2 de 6

Previo a la presentación de los resultados, se recordó la importancia de **informar permanentemente a los usuarios sobre la existencia de los deberes y derechos del paciente**, así como de los diferentes canales institucionales disponibles para la recepción de comentarios, sugerencias, felicitaciones, quejas o reclamos, tales como los buzones físicos y la página web institucional, fortaleciendo así la transparencia, la confianza y la cultura de la participación.

APERTURA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS III TRIMESTRE 2025

FELICITACIONES 1 OCTUBRE 2025 CRISTINA ELIZABETH ROMO

Felicitar a la auxiliar por su excelente atención, su amabilidad y respeto hace la diferencia.

Usuaría: DYLAN DAVID ESPINEL CASANOVA

FELICITACIONES 15 OCTUBRE 2025. LUZ AIDE SÁNCHEZ

Muy buena atención por parte de la auxiliar muy amable.

Usuaría: LUISA FERNANDA MOLINA CASANOVA

FELICITACIONES 15 OCTUBRE 2025. GERALDIN FUELANTALA

Muy buena atención por parte de la auxiliar muy amable.

Usuaría: LUISA FERNANDA MOLINA CASANOVA

FELICITACIONES 2 OCTUBRE 2025 COLABORADORES CENDIDTER

El servicio prestado muy bueno, la atención por parte de los trabajadores es muy buena el tiempo de espera es corto, las solicitudes de las citas son rápidas.

Usuaría: NELLY DEL CARMEN JAMANÓY

FELICITACIONES 17 OCTUBRE 2025 COLABORADORES CENDIDTER

En esta ocasión quiero felicitar a todo el personal de la clínica por su buen trabajo, entrega, amor con el que trabajan, muy atentos y cordial felicitaciones.

Usuaría: NIDIA BETANCOURT MADRONEIRO

FELICITACIONES 14 OCTUBRE 2025

Felicitar al auxiliar de enfermería Edinson Rodríguez y la tecnóloga Melba Montenegro por su magnífica atención y su buen carisma a la hora de atender muchas gracias.

Usuaría: GLORIA EMILCEN JUJAVIOY

Durante el análisis de la información correspondiente a los meses de octubre y noviembre, se evidenció un alto número de felicitaciones, lo cual refleja un adecuado desempeño del personal y un impacto positivo en la percepción de los usuarios frente a la atención recibida. Entre las felicitaciones destacadas se encuentran las siguientes:

FELICITACIONES COLABORADORES OCTUBRE NOVIEMBRE 2025

Felicitación 1

Nombre: **CRISTINA ELIZABETH ROMO**

Fecha: **01/10/2025**

Usuaría: **DYLAN DAVID ESPINEL CASANOVA**

Comentario: **Felicitar a la auxiliar por su excelente atención, su amabilidad y respeto hace la diferencia.**

Felicitación 2

Nombre: **LUZ AIDE SÁNCHEZ**

Fecha: **15/10/2025**

Usuaría: **LUISA FERNANDA MOLINA CASANOVA**

Comentario: **Muy buena atención por parte de la auxiliar muy amable.**

Felicitación 3

Nombre: **GERALDIN FUELANTALA**

Fecha: **15/10/2025**

Usuaría: **LUISA FERNANDA MOLINA CASANOVA**

Comentario: **Muy buena atención por parte de la auxiliar muy amable.**

FELICITACIONES 2025

Felicitación 4

Nombre: **NEILY DEL CARMEN JAMANÓY**

Fecha: **02/10/2025**

Usuaría: **NEILY DEL CARMEN JAMANÓY**

Comentario: **El servicio prestado muy bueno, la atención por parte de los trabajadores es muy buena el tiempo de espera es corto, las solicitudes de las citas son rápidas.**

Felicitación 5

Nombre: **NIDIA BETANCOURT MADRONEIRO**

Fecha: **17/10/2025**

Usuaría: **NIDIA BETANCOURT MADRONEIRO**

Comentario: **En esta ocasión quiero felicitar a todo el personal de la clínica por su buen trabajo, entrega, amor con el que trabajan, muy atentos y cordial felicitaciones.**

Felicitación 6


Nombre: **GLORIA EMILCEN JUJAVIOY**

Fecha: **14/10/2025**

Usuaría: **GLORIA EMILCEN JUJAVIOY**

Comentario: **Felicitar al auxiliar de enfermería Edinson Rodríguez y la tecnóloga Melba Montenegro por su magnífica atención y su buen carisma a la hora de atender muchas gracias.**

- Felicitación – 1 de octubre de 2025**
 Colaboradora: *Cristina Elizabeth Romo*
 Comentario: “Felicitar a la auxiliar por su excelente atención, su amabilidad y respeto hace la diferencia.”
 Usuaría: *Dylan David Espinel Casanova*
- Felicitación – 15 de octubre de 2025**
 Colaboradora: *Luz Aide Sánchez*
 Comentario: “Muy buena atención por parte de la auxiliar, muy amable.”
 Usuaría: *Luisa Fernanda Molina Casanova*

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Página 3 de 6

- **Felicitación – 15 de octubre de 2025**

Colaboradora: *Yeraldi Fuelantala*

Comentario: "Muy buena atención por parte de la auxiliar, muy amable."

Usuaría: *Luisa Fernanda Molina Casanova*

- **Felicitación – 2 de octubre de 2025**

Colaboradores: *Personal CENDIDTER*

Comentario: "El servicio prestado es muy bueno, la atención por parte de los trabajadores es excelente, el tiempo de espera es corto y las solicitudes de citas son rápidas."

Usuaría: *Nelly del Carmen Jamanoy*

- **Felicitación – 17 de octubre de 2025**

Colaboradores: *Personal CENDIDTER*

Comentario: "Quiero felicitar a todo el personal de la clínica por su buen trabajo, entrega y amor con el que trabajan, muy atentos y cordiales."

Usuaría: *Nidia Betancourt Madroñero*

- **Felicitación – 14 de octubre de 2025**

Colaboradores: *Auxiliar de enfermería Edinson Rodríguez y Tecnóloga Melba Montenegro*

Comentario: "Magnífica atención y buen carisma al momento de atender."

Usuaría: *Gloria Emilcen Juajivioy*

- **Felicitación – 28 de octubre de 2025**

Comentario: "Total gratitud por la atención, quedó muy satisfecha por su amabilidad y buena atención."


Usuaría: *Anónima*

- **Felicitación – 23 de octubre de 2025**

Colaboradores: *Personal CENDIDTER*

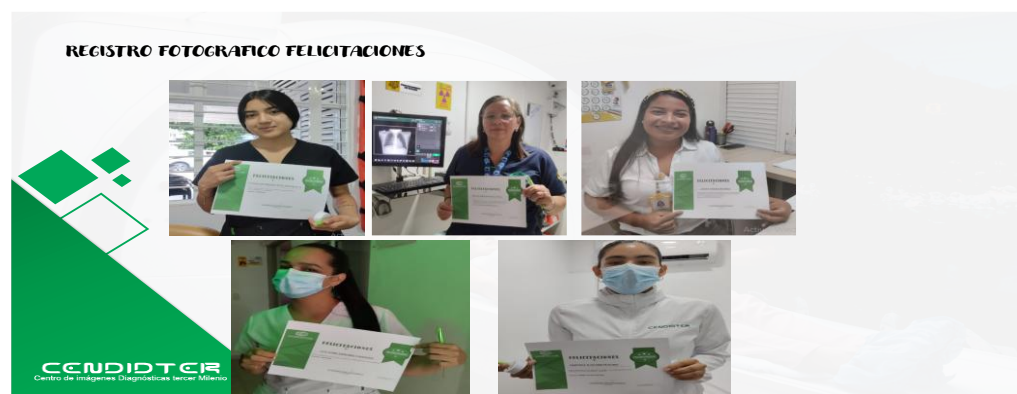
Comentario: "Gracias infinitas a todo el personal que me atendió desde que solicité mi cita hasta la atención del día de hoy. Es muy valioso el trato humano, especialmente cuando uno llega preocupado por su salud."

Usuaría: *Leidy Milena Bastidas*

	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Versión: 02
		Página 4 de 6



Por otro lado, se informó que en la apertura del buzón correspondiente a la sede armenia no se registraron PQRS-F durante el periodo evaluado.



Finalmente, el comité destacó que la institución, como parte de su compromiso con el reconocimiento del buen desempeño y la promoción de la cultura de la calidad y la humanización, otorga un diploma de reconocimiento a los colaboradores felicitados, acompañado de un pequeño detalle como incentivo y agradecimiento por la labor realizada, fortaleciendo así la motivación, el sentido de pertenencia y las buenas prácticas en la atención al usuario.

No siendo otro el motivo de la reunión se dio por finalizada la sesión, dejando constancia de lo tratado y acordado.

Conclusiones – Apertura del Buzón de Sugerencias

1. La apertura del buzón de sugerencias permitió identificar la percepción de los usuarios y colaboradores frente a la prestación de los servicios, evidenciando un interés activo en participar y aportar al mejoramiento continuo de la institución.
2. Las sugerencias recibidas reflejan, en su mayoría, satisfacción con la atención brindada, así como oportunidades de mejora relacionadas con la comunicación, tiempos de atención y fortalecimiento del servicio al usuario, lo cual resulta valioso para la toma de


	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Página 5 de 6


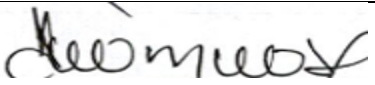

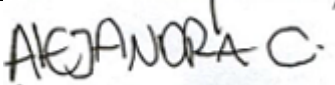
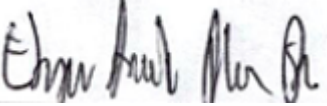
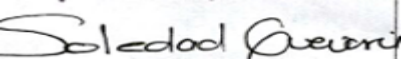
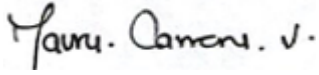
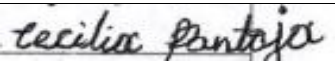
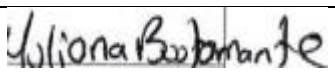
decisiones.

3. Este ejercicio reafirma la importancia de contar con canales de participación accesibles y transparentes, que fomenten la confianza, la escucha activa y el compromiso institucional con la calidad y la humanización del servicio.
4. Finalmente, se concluye que la apertura del buzón de sugerencias constituye una herramienta efectiva para la mejora continua, por lo que se recomienda dar seguimiento a las observaciones recibidas y socializar las acciones de mejora implementadas, fortaleciendo así la cultura de calidad y participación.

REGISTRO FOTOGRAFICO



	CENDIDTERS.A.S. NIT. 900055393-0	Código: SGC-M-002
		Versión: 02
	ACTA DE REUNION INSTITUCIONAL	Página 6 de 6

LISTA DE ASISTENCIA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS		
NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
ANA CRISTINA NORIEGA ALMEIDA	AUDITORA DE CALIDAD	
ABIGAIL MALUA SAYALPUD	COORDINADORA DE SIAU	
ALFREDO ZAMORA	USUARIO	
JESSICA ALEJANDRA CALDERON LOPEZ	COORDINADORA DE CITAS MÉDICAS	
EDGAR ARMANDO FLOREZ PAZ	INGENIERO AMBIENTAL	
SOLEDAD GUEVARA ZAPATA	PRESIDENTA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
MAURA CORREA VALENCIA	VICEPRESIDENTA DE LA ASOCIACION USUARIOS	
CECILIA INES PANTOJA	USUARIA	
YULIANA BUSTAMANTE	USUARIA	
CAROL DANIELA PAREDES BETIN	AUXILIAR DE CALIDAD	