	<b>ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: EM-F-016
		Versión: 01
		Página 1 de 4

ACTA	LUGAR	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL
No. 03	Auditorio Plaza de Mercado	21	08	2021	11:00 a.m.	12:00 p.m.

ASISTENTES	Anexo hoja de asistencia
INVITADOS	
INASISTENTES	

ORDEN DEL DÍA	RESPONSABLE(ES)
1. Saludo	Diego Calle
2. Socialización de informe segundo Trimestre	Líder SIAU
3. Temas varios	Asociación
4. Compromisos	Integrantes de la Asociación

## DESARROLLO

- Saludo:** La señora Jeny da inicio a la reunión con un corto saludo y agradece la asistencia a los presentes.
- La secretaria, hace socialización del informe trimestral.

**Gestión de Peticiones:** Se verifica para la gestión de las peticiones que se logra dar respuesta al 100% de las manifestaciones presentadas (5), en el tiempo estipulado que son 10 días hábiles.

**Índice combinado de satisfacción:** Para el segundo trimestre se presentó 1 felicitación por lo tanto el índice da como resultado 1,0.



## ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Código: EM-F-016

Versión: 01

Página 2 de 4

**Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS:** Se evidencia de acuerdo a las 326 encuestas de satisfacción de los usuarios que están satisfechos el 100% de los usuarios, en cuanto a la atención global de todos los servicios.

**Conocimiento deberes y Derechos Usuarios:** Se evaluó a 326 usuarios el conocimiento de derechos y deberes, donde se obtiene un 71% de conocimiento de acuerdo a la respuesta en la encuesta, pero se evidencia que el 29% no conocen toda la cantidad de derechos y deberes que tiene como usuarios de la E.S.E

Entre los derechos y deberes que más conocen los usuarios están:

### Derechos

- Recibir un trato digno y una buena atención
- Elegir libremente a los profesionales de la salud, dentro de la red disponible de la IPS
- Disfrutar de una comunicación clara con el medico

### Deberes

- Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados
- Avisar mínimo 24 horas antes si no va a asistir a la cita.
- Tratar con dignidad al personal de la salud


### 1.1. Tipo de Expresión Segundo Trimestre 2021:

Para el segundo trimestre de 2021 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 5 manifestaciones, de las cuales el 20% fueron reclamos, el 20% quejas, 20% felicitaciones, 40% sugerencias.

Las manifestaciones se presentaron por los siguientes motivos:

- Se presentó una felicitación al médico Daniel Garzón, por la excelente atención y muy buen trato a los pacientes.
- Dos usuarios sugieren que la atención en urgencias sea más rápida.
- Se presentó un reclamo por una atención inadecuada en urgencias.
- Se presentó una queja por inconformidad por mala información en la portería.

Tipo de Expresión	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Queja	0	1	0	1	20%
Reclamo	1	0	0	1	20%
Felicitación	0	1	0	1	20%
Sugerencia	2	0	0	2	40%
Derecho de Petición	0	0	0	0	0%
Solicitud	0	0	0	0	0%
Nula	0	0	0	0	0%

	<b>ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: EM-F-016
		Versión: 01
		Página 3 de 4

Total	3	2	0	5	100%
-------	---	---	---	---	------

**Tabla 1. Tipo de manifestaciones de los usuarios**

3. - La secretaria hace invitación a todos los integrantes de la asociación para que hagan parte de una campaña de embellecimiento del puesto de salud del Carmelo que se realizara el día 25 de agosto, también se invitan a participar de una jornada de salud mental el día 01 de septiembre, para el hospital es muy importante la participación de todos en las actividades que realiza la institución.

- El señor Hernan Usuga y la señora Alejandra Usuga, manifiestan que se debe hacer una reunión con el señor gerente para aclarar dudas sobre la deuda que se tiene con las estampillas Adulto Mayor, también para hablar sobre el tema de las citas de los crónicos en el puesto de salud del Carmelo, manifiestan que debe quedar por escrito el día que se empezaran a realizar en el hospital.

1. Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución
1. Citar a reunión el día Lunes 23 de agosto con el señor gerente y la subdirectora científica.	Secretaria	18/02/2021
2. Realizar un plan de mejora de las PQRS.	Integrantes Asociación.	19/02/2021
3. Dar a conocer la encuesta a la asociación y buscar cómo mejorarla.		
4. Hacer un formato para las encuestas y dejarla en admisiones.		
5. Realizar oficio solicitando buzón de sugerencias para el área de consulta externa y laboratorio.	Secretaria.	

	<b>ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	Código: EM-F-016
		Versión: 01
		Página 4 de 4

Próxima convocatoria	Día: 23	Mes: 08	Año: 2021	Hora: 02:00 p.m.	Lugar: Hospital
----------------------	---------	---------	-----------	---------------------	-----------------

FIRMA:

\_\_\_\_\_  
Firma: Presidente del comité

Jeny Misas.  
Firma: secretaria



## LISTADO DE ASISTENCIA COMUNIDAD

Código: EM- FR-025  
 Versión: 01  
 Fecha: 02/01/2019  
 Página 1 de 1

**ACTIVIDAD:** Socialización Informe Segundo Trimestre 2021

**RESPONSABLE:** Asociación Aguarríos

**HORARIO:** 11:00 am

**FECHA:** 21 - Agosto - 2021

**LUGAR:** Plaza de Mercado

**OBJETIVO:**

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	EPS	TELÉFONO	FIRMA
1	Jeny Andrea Misas Lopez	1.039.453.724		3104095165	Jeny Misas.
2	Maria Johel Zuleta Corda	21811659		3147108739	Maria Johel..
3	Maria Margarita Estivosa Z	21808389		300859138	Maria Margarita
4	Luis Eduardo Rojas P.	10578668		3507967820	
5	MANUEL HERNAN USUGA	70.515.250		3206771394	
6	Paola Yajaira C	91810890		3116649755	
7	Maria Alejandra Usuga Lopez	105536200		3204740796	Alejandra Usuga L..
8	Carlos Abilio Mejima Rodriguez	1044.504.584	SUM7MEDICAL	3165707802	
9	Amparazo Rosada de S.	21808106		3144721174	
10	Diana Patricia Marin B.	21.817.656.		310.660.9320	Diana Marin
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					



