

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

ACTA	LUGAR	DÍA	MES	AÑO	HORA INICIO	HORA FINAL
No. 04	Auditorio Plaza de Mercado	30	10	2021	10:00 a.m.	12:00 p.m.

ASISTENTES	Anexo hoja de asistencia
INVITADOS	
INASISTENTES	

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

DESARROLLO

- 1. Saludo:** La señora Jeny da inicio a la reunión con un corto saludo y agradece la asistencia a los presentes.
- El señor Diego Calle, hace socialización del plan de desarrollo y el plan de gestión de la vigencia 2021 – 2023. (adjunto anexos)
- La señora Jeny hace socialización del informe del SIAU del tercer trimestre.

	ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Código: EM-F-016
		Versión: 01
		Página 2 de 4

Gestión de Peticiones: Se verifica para la gestión de las peticiones que se logra dar respuesta al 100% de las manifestaciones presentadas (7), solo una manifestación no queda en el tiempo estipulado, ya que se traspapelo.

Índice combinado de satisfacción: Para el tercer trimestre se presentó 1 felicitaciones y una sugerencia por lo tanto el índice da como resultado 0.5

Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS: Se evidencia de acuerdo a las 391 encuestas de satisfacción de los usuarios que están satisfechos el 100% de los usuarios, en cuanto a la atención global de todos los servicios.

Recomendaciones o sugerencias de los usuarios:

- Agilizar la atención.
- Mejorar la asignación de citas odontología.
- Mejorar la atención telefónica
- Que contesten los teléfonos a los usuarios
- Mejorar la puntualidad.
- Más amplitud en la realización de exámenes (más citas).

Conocimiento deberes y Derechos Usuarios: Se evaluó a 391 usuarios el conocimiento de derechos y deberes, donde se obtiene un 56% de conocimiento de acuerdo a la respuesta en la encuesta, pero se evidencia que el 44% 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 tercer trimestre de 2021 se recibieron en la oficina de Atención al Usuario un total de 7 manifestaciones, de las cuales el 14% fueron reclamos, el 57% quejas, 14% felicitaciones, 14% sugerencias.

Las manifestaciones se presentaron por los siguientes motivos:

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

- Una felicitación por el buen trato humanizado que todo el personal tuvo con una usuaria.
- Una sugerencia para que los controles de crónicos se realicen en el hospital.
- Un reclamo porque el servicio de urgencias no hay gel antibacterial.
- Dos quejas por demoras en la atención por consulta externa.
- Una queja porque se informa a usuaria que la consulta de su hijo iba a ser cobrada particular porque se encontraba retirado de la EPS.

Tipo de Expresión	ABR	MAY	JUN	TOTAL	%
Queja	1	0	3	4	57%
Reclamo	0	0	1	1	14%
Felicitación	1	0	0	1	14%
Sugerencia	1	0	0	1	14%
Derecho de Petición	0	0	0	0	0%
Solicitud	0	0	0	0	0%
Nula	0	0	0	0	0%
Total	3	0	4	7	100%

Tabla 1. Tipo de manifestaciones de los usuarios

4. – Temas Varios

- El gerente comenta que están estudiando la posibilidad de habilitar servicios de segundo nivel en odontología.

-La señora Alejandra Usuga, presidente de la Asociación manifiesta la necesidad de que se realice brigada de vacunación en la vereda de La Honda, ya que hay muchas personas esperando aplicación de primeras y segundas dosis, manifiesta que desde hace mucho se está haciendo esta gestión pero no se ha obtenido solución.

- Se da a conocer inconformidad por varios de los integrantes por la falta de citas, el señor Diego manifiesta que en este momento faltan varios médicos, ya que han renunciado 3, se está contemplando la posibilidad del próximo año realizar menos brigadas a las veredas y así hallan más médicos disponibles para consulta externa.

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

1. Compromiso	Responsable	Fecha de ejecución
1. Ir a las veredas para realizar encuestas de satisfacción, se quedó en empezar por Santa Rita	Integrantes Asociación.	
2. El señor gerente quedo comprometido en realizar jornada de vacunación en la vereda La Honda.	Gerente	

Próxima convocatoria	Día:	Mes:	Año:	Hora:	Lugar:
----------------------	------	------	------	-------	--------

FIRMA:

Firma: Presidente del comité

Jeny Misas

Firma: secretaria



LISTADO DE ASISTENCIA COMUNIDAD

Código: FR-PP-04

Versión: 01

Fecha: 02/01/2019

Página 1 de 1

ACTIVIDAD:

RESPONSABLE: Asociación de Usuarios.

FECHA: 30-10-2021

HORARIO: 10:00 am.

LUGAR: Auditorio Plaza de Mercado

OBJETIVO: Socialización Plan De Desarrollo, Socialización Informe Trimestral del SIAU

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	EPS	TELÉFONO	FIRMA
1	Maria Janel Zuleta Quintan	21811659	Sabia	3147108739	Maria Janel Zuleta
2	Tulio Turillo U	97810-830	Sabia	3116649255	Tulio Turillo U
3	MANUEL HERNAN USUGA	70.575.250	NUEVA EPS	3206771394	Manuel Hernan Usuga
4	Maria Alejandra Usuga Lopez	7007536200	Sabia	3704740990	Alejandra Usuga Lopez
5	Jeny Andrea Nisas Lopez	1030453724	Nueva EPS.	3104095165	Jeny Nisas
6	Luis Eduardo Rojas P.	70578668	Red Vital	3507967820	Luis Eduardo Rojas P.
7	Diego Calle	21315401	Sabia	3136054700	Diego Calle
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

