



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
REGISTRO

Página

Código

1

PP-REG-03

Versión

Fecha

02

Abril/2022

Acta de Reunión

ACTA N°	LUGAR	FECHA	HORA INICIO	HORA TERMINA
5	Sala de espera	18 octubre 2022	2:30 pm	4:00 pm

TEMA	REUNIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS
------	--------------------------------

TIPO	Comité	SIAU	X	Mejoramiento continuo	Otros
------	--------	------	---	-----------------------	-------

NOMBRE ASISTENTE	UNIDAD FUNCIONAL	FIRMA
DAVID PERTUZ ARTEAGA	PRESIDENTE – USUARIO	<i>David Pertuz</i>
JUAN DIAZ VILLAREAL	SECRETARIO – USUARIO	<i>Juan Diaz</i>
ELIKA DIAZ CABARCAS	REPRESENTANTE DE LA IPS	<i>Elika Diaz</i>
DORIS CECILIA ALVAREZ GUTIERREZ	OTROS INTEGRANTES	<i>Doris Alvarez</i>
DORIS JIMENEZ CONEO	OTROS INTEGRANTES	<i>Doris Jimenez</i>

ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a lista y verificación del Quorum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Revisión de compromisos y tareas
4. Presentación de temas a tratar
5. Proposiciones, recomendaciones y varios

1. Llamada a lista y verificación del Quorum:

El día 18 de octubre de 2022 siendo las 2:30 pm en las instalaciones de la Unidad Médica Vascular se realiza reunión ordinaria de Alianza de usuarios de la IPS. Se evidencia asistencia de todos los integrantes de la Alianza por lo que se verifica Quorum y se procede a iniciar la reunión.

2. Lectura y aprobación del acta anterior:

Se realiza lectura de acta de reunión del día 17 de junio de 2022 y se aprueba por parte de todos los miembros de la alianza de usuarios.

3. Revisión de compromisos y tareas:

En acta #4 con fecha 17 de junio de 2022 quedaron como compromisos presentar para la próxima reunión el informe PQR del segundo trimestre 2022 por lo que se incluyó dentro del orden del día de la presente reunión.

4. Presentación de temas a tratar:

Durante la reunión del día de hoy se tratan los siguientes temas:

- **Cierre de la vigencia de la alianza de usuarios:** La actual alianza de usuarios fue conformada el día 26 de noviembre de 2020 y el período finaliza el próximo 26 de noviembre de 2022, por lo que se realizará nueva convocatoria en la página web, redes sociales y en la cartelera informativa de la IPS.
- **Informe de PQRS:** En lo corrido del año 2022 solo se han reportado 1 queja y 3 sugerencias, todas relacionadas con la demora en la atención por parte del médico. Ante esta situación se ajustaron las agendas médicas de tal forma que no se presenten atrasos en la atención.

AÑO		2022						
No	MES	Numero Felicitaciones	Quejas			Sugerencias		
			Numero	Respondidas	Tiempo Promedio de Respuesta	Numero	Respondidas	Tiempo Promedio de Respuesta
1	ENE	0	0	0	#¡DIV/0!	2	1	2
2	FEB	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
3	MAR	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
4	ABR	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
5	MAY	0	1	1	4	0	0	#¡DIV/0!
6	JUN	0	0	0	#¡DIV/0!	1	1	5
7	JUL	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
8	AGO	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
9	SEP	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
10	OCT	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
11	NOV	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
12	DIC	0	0	0	#¡DIV/0!	0	0	#¡DIV/0!
TOTAL		0	1	1	#¡DIV/0!	3	2	#¡DIV/0!

Con respecto a las encuestas de satisfacción, se muestra la calificación obtenida:

AÑO		2022											
PREGUNTA O ASPECTO A EVALUAR	PROM	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
		1	4,8	5,0	5,0	4,5	5,0	5,0	5,0	4,9	4,3	4,8	
2	4,4	4,4	5,0	3,8	4,8	4,6	4,3	4,3	3,9	4,7			
3	4,9	5,0	5,0	4,6	5,0	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0			
4	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0			
5	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9			
6	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%			
7	99,2%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	92,5%	100,0%	100,0%	100,0%			



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
REGISTRO**

Página	Código
3	PP-REG-03
Versión	Fecha
02	Abril/2022

Acta de Reunión

Se puede evidenciar que en lo corrido del año son pocas las PQRS que se han depositado en el buzón de sugerencias aunque ellos manifiestan que pueden ser mas ya que muchas personas expresan inconformidad sobre todo de los tiempos de espera para ser atendidos. Se propone desde la alianza de usuarios crear mecanismos eficaces que inviten a los usuarios a expresar sugerencias o quejas como redes sociales, etc.

- **Socialización a los miembros de la alianza de usuarios los cambios realizados con respecto al manejo de residuos hospitalarios:** Se socializa el manual de manejo de residuos hospitalarios, el nuevo código de colores implementado explicando los residuos que van en cada caneca.

5. Propositiones, recomendaciones y varios

Finalizada la reunión se informa al grupo de Alianza de usuarios que su período finaliza el próximo 26 de noviembre de 2022, por lo tanto, la convocatoria esta abierta para que ingresen nuevas personas y se conforme la nueva alianza de usuarios.

Queda en el acta los compromisos que quedaron fruto de la reunión.

CONTROL DE TAREAS O COMPROMISOS

TAREA O COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Crear mecanismos eficaces que inviten a los usuarios a expresar sugerencias o quejas como redes sociales, etc.	Gerencia - SIAU	Noviembre 2022
Conformar nueva alianza de usuarios	SIAU	Noviembre 2022

PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA	LUGAR
	Por definir	Por definir	Por definir