

**FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES**

VERSIÓN

4 Versión

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012

FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012

FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

PÁGINA

Página 1 de 2

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS****(AGOSTO 2020)**

FECHA: 27/08/2020

HORA: 09:00 Am

LUGAR: Virtual

**PARTICIPANTES:**

Dagoberto Flor Espinosa, Presidente Asociación de Usuarios

Alejandra Lasso, Líder de Recursos Humanos

Mónica Lisset Llanos Galindo, secretaria

**INVITADOS:**

Maidy Nayiber Bernal, Tecnóloga en Servicios Ambulatorios

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Llamado a lista y verificación de Quorum
2. Lectura del acta anterior.
3. Socialización Manual de atención al Usuario
4. Compromisos

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:**

1. Llamado a lista y verificación del quórum: Se da inicio a la reunión por medio de la plataforma Meet a las 9:00APm, se hace llamado a lista, se encuentra presente la señora Mónica Lisset Llanos, secretaria de la asociación y la invitada la tecnóloga en servicios ambulatorios Maidy Nayiber Bernal, El señor Dagoberto Flor no asiste a la reunión.
2. Aprobación del acta anterior: Se da lectura del acta anterior la cual es aprobada por los asistentes.
3. Se da inicio a la socialización del manual de atención al usuario por parte de la tecnóloga Maidy Nayiber quien explica lo siguiente:

En el manual se definen los mecanismos de información y participación de los usuarios, los servicios y procesos de atención, tramite y respuestas a las PQRS-F, derechos de petición y tutelas, monitoreo de la información y atención integral que se le presta a nuestros usuarios.

AJUSTADO POR:

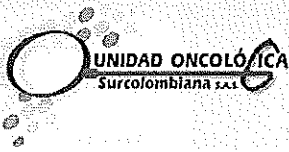
Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad

REVISADO POR:

Chrystiam José Fernández Bahamón  
Director médico

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela  
Gerente



## FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES

VERSIÓN

4 Versión

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012  
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012  
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

PÁGINA

Página 2 de 2

Indica que de manera presencial se cuenta con un módulo de atención al usuario, buzón de sugerencias el cual se encuentra en las distintas sedes, para lo cual se cuenta con un formato de manifestación el cual debe ser solicitado al SIAU 3, cada ocho días se realiza apertura, con la participación de un asistente, así mismo expresa que en el momento en que identifique alguna manifestación inmediatamente se hace apertura.

Refiere que los tiempos de respuesta depende del tipo de manifestación:

- Riesgo de vida y mayores de 62 años son 2 días.
- PQRS asociadas al cumplimiento del SOGC son 5 días.
- Solicitud de información son 10 días.
- Solicitudes especiales (HC, O exámenes requerido con urgencia por parte del peticionario) son 3 días.

De forma virtual se encuentra la página web donde se pueden radicar PQRSF, correos electrónicos donde se reciben soportes y se responde información solicitada por el usuario. Además, se ha dispuesta de una línea de WhatsApp para solicitud de citas médicas.

Comité de ética se realiza cada tres mes donde se socializan las manifestaciones presentadas durante el periodo y los resultados de la encuesta de satisfacción del usuario, en el cual participan los integrantes de la asociación de usuarios, quienes pueden realizar observación y dar recomendaciones.

La señora Mónica da la recomendación de publicar en las carteleras el correo electrónico establecido, además fortalecer canales de comunicación para citas medicas y aclarar al paciente la hora de su cita desde la llamada de seguimiento.

**AJUSTADO POR:**

Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad

**REVISADO POR:**

Chrystiam José Fernández Bahamón  
Director médico

**APROBADO POR:**

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela  
Gerente

**FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES****VERSIÓN**

4 Versión

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012  
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012  
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018**PÁGINA**

Página 3 de 2

Nombre	Cargo	Firma
Mónica Lisset Llanos Galindo	Secretaria	Video conferencia
Alejandra Lasso	Líder de Recursos Humanos	<i>Alejandra Lasso M.</i>
Maidy Nayiber Bernal	Tecnóloga en Servicios Ambulatorios	<i>Maidy Bernal Quintero</i>

**AJUSTADO POR:**Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad**REVISADO POR:**Chrystiam José Fernández Bahamón  
Director médico**APROBADO POR:**Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela  
Gerente

