



Código: IC-RE03-05	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	
Versión: 02	ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	
Página 1 de 2		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 11/12/2021

NOMBRE DEL COMITÉ Comité de Usuarios	FECHA: 11 de diciembre de 2021
REUNION Nº 2 - 2021	DURACION: 30 minutos
ASISTENTES: Laura Rocío Reyes Díaz Yaneth Carvajal Alzate Paola Andrea Castellanos Luque Laura Jimena Rueda Conguta Reinaldo Ferreira Gamboa	
Coordinadora servicios de salud ambulatorios Coordinadora servicios de salud domiciliarios Líder del Sistema de Gestión de Calidad Representante de los usuarios Representante de los usuarios	
TEMAS A TRATAR:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de Asistentes 2. Estadísticas de PQRS 3. Mejoras implementadas 4. Propositiones y varios 5. Lectura y aprobación de acta 	
<p>1. Verificación de Asistentes</p> <p>Se da inicio a la reunión llamando a lista y se verifica que están presentes 5 de 7 asistentes (71%), por lo tanto se completa quorum para iniciar reunión.</p>	
<p>2. Estadísticas de PQR</p> <p>Se presenta a los asistentes las estadísticas de PQRS de enero a octubre del presente año, en donde se especificaron los resultados de octubre. Se mostraron los resultados por canales de ingreso, cantidad, tiempo promedio de respuesta, tipo, causa, tasa de pqr y porcentajes de quejas justificadas.</p>	
<p>3. Mejoras implementadas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación de dos recepcionistas para admisiones y asignación de citas presencial. • Contratación de profesionales de salud para atención domiciliaria • Llamadas de recordación un día antes para pacientes de valoración • Impresión de recordatorio con hora am y pm • Capacitación al personal 	
<p>4. Propositiones y varios</p> <p>El usuario Reinaldo Ferreira sugiere sacar las estadísticas por cantidad de usuarios atendidos y revisar el nivel de pqrs de la competencia para poder comparar a Fomesalud con otros y revisar cómo podemos mejorar.</p>	
<p>5. Lectura y aprobación de acta</p> <p>Se realiza lectura del acta y todos los participantes se encuentran de acuerdo con el contenido. La asistencia de los participantes se realizó a través de formulario Google en el siguiente link: https://docs.google.com/forms/d/1dzVdxWQ2tsrTF83DXqoLpYTIAZp19fqOyNpCIIHA13Q/edit#responses, por lo tanto, su diligenciamiento es válido como firmas de la presente acta.</p>	

Elaboró:	Rebeca A. Navarro	Revisó:	Myriam Avellaneda	Aprobó:	Comité de calidad
Cargo:	Líder de Calidad	Cargo:	Gerente		
Fecha:	28/11/2017	Fecha:	28/11/2017	Fecha:	28/11/2017

Código: IC-RE03-05	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN	
Versión: 02	ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO	
Página 2 de 2		

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 11/12/2021

REVISION TAREAS COMITE ANTERIOR				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	ACTIVIDADES EJECUTADAS	PROBLEMAS QUE SE PRESENTARON	CAMBIO EN LAS METAS
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

PLAN DE TRABAJO DEL COMITÉ					
QUE	QUIEN	CUANDO	DONDE	PARA QUE	COMO
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Firman los participantes,

<https://docs.google.com/forms/d/1dzVdxWQ2tsrTF83DXqoLpYTIAZp19fqOyNpCIIHA13Q/edit#responses>

Elaboró:	Rebeca A. Navarro	Revisó:	Myriam Avellaneda	Aprobó:	Comité de calidad
Cargo:	Líder de Calidad	Cargo:	Gerente		
Fecha:	28/11/2017	Fecha:	28/11/2017	Fecha:	28/11/2017