

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

COMITÉ DE USUARIOS - FECHA 11/12/2021

|   |  |
|---|--|
| <b>NOMBRE DEL COMITÉ</b><br>Comité de Usuarios  | <b>FECHA:</b><br>11 de diciembre de 2021 |
| <b>REUNION Nº</b> 2 - 2021  | <b>DURACION:</b> 30 minutos              |
| <b>ASISTENTES:</b><br>Laura Rocío Reyes Díaz<br>Yaneth Carvajal Alzate<br>Paola Andrea Castellanos Luque<br>Laura Jimena Rueda Conguta<br>Reinaldo Ferreira Gamboa  |  |
| Coordinadora servicios de salud ambulatorios<br>Coordinadora servicios de salud domiciliarios<br>Líder del Sistema de Gestión de Calidad<br>Representante de los usuarios<br>Representante de los usuarios  |  |
| <b>TEMAS A TRATAR:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Verificación de Asistentes</li> <li>Estadísticas de PQRS</li> <li>Mejoras implementadas</li> <li>Proposiciones y varios</li> <li>Lectura y aprobación de acta</li> </ol>  |  |
| <p><b>1. Verificación de Asistentes</b></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><b>2. Estadísticas de PQR</b></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><b>3. Mejoras implementadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación de dos recepcionistas para admisiones y asignación de citas presencial.</li> <li>Contratación de profesionales de salud para atención domiciliaria</li> <li>Llamadas de recordación un día antes para pacientes de valoración</li> <li>Impresión de recordatorio con hora am y pm</li> <li>Capacitación al personal</li> </ul> <p><b>4. Proposiciones y varios</b></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><b>5. Lectura y aprobación de acta</b></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:<br/> <a href="https://docs.google.com/forms/d/1dzVdxWQ2tsrTF83DXqoLpYTIAZp19fqOyNpCIIHA13Q/edit#responses">https://docs.google.com/forms/d/1dzVdxWQ2tsrTF83DXqoLpYTIAZp19fqOyNpCIIHA13Q/edit#responses</a>, por lo tanto, su diligenciamiento es válido como firmas de la presente acta.</p> |  |

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

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| <b>Código:</b> IC-RE03-05 | <b>GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN</b>    |  |
| <b>Versión:</b> 02        | <b>ACTAS DE COMITÉ Y EQUIPO DE MEJORAMIENTO CONTINUO</b> |   |
| <b>Página</b> 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>

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