



ACTA No. 04

CAPACITACIÓN: _____

COMITÉ: x

REUNIÓN: _____

Fecha: 11 de Mayo de 2022

Duración: Hora de inicio: 3:00 p.m.

Lugar: Sala de juntas sede cálamo

Integrantes del comité

Participantes:

Dr. Yoiner Motta.	Representante del equipo médico.
SRA. Luz Marina Jiménez.	Representante de la Asociación usuarios.
SR. Manuel José Guerrero	Representante de CTSSS
SR. Alberth Yesid Sterling	Representante de COPACO
Dra. María Elvira Yagüe.	Sub directora administrativa.
Dra. Lina Cristina Bravo	Sub directora técnico científica.
Dr. Juan Sebastián Fajardo	Líder SIAU

Agenda:

1. Saludo de bienvenida
2. Informe de inasistencias primer trimestre 2022.
3. La tasa de satisfacción primer trimestre 2022.
4. PQRSDf primer trimestre 2022.
5. Informe de visitas domiciliarias primer trimestre 2022.
6. Propositiones y varios

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

1. El día miércoles 11 de Mayo del año 2022 siendo las 3:00 pm dando cumplimento a lo establecido por la norma se llevó a cabo en la sala de juntas de la E.S.E MANUEL CASTRO TOVAR, el comité de ética hospitalaria.

La líder del proceso de enfermería Yury Tatiana Ordoñez imparte un saludo de bienvenida y socializa la agenda de trabajo y procede a darle la palabra al líder del proceso SIAU dando un informe mediante la proyección de ayudas audiovisuales con la siguiente información haciendo la descripción de cada uno de los ítems:

2. Inasistentes Primer trimestre 2022.

MES	CANCELADAS	CUMPLIDAS	INCUMPLIDAS
ENERO	1140	6161	2004
FEBRERO	1801	8305	2385
MARZO	1295	9995	2938
TOTAL	4236	24461	7327

TOTAL: 36024 fueron los usuarios que solicitaron alguna consulta, con la novedad que algunos asistieron, otros la cancelaron y otros no asistieron a la consulta, se seguirá incentivando a los



usuarios que cuando no puedan asistir por favor llamar a cancelarla para que así se les pueda ceder el cupo a otras personas que están a la espera de alguna consulta y así obtener más usuarios satisfechos y todo nuestro personal médico con sus agendas al 100%, en este comité el líder SIAU manifiesta que se continúa realizando la sensibilización desde las salas de espera por parte del personal SIAU y la asociación de usuarios en los diferentes puestos de salud y por parte del área de call center, de igual manera se sigue teniendo en cuenta la atención preferencial y se dispone de usuarios que deseen esperar para poder asignar una cita en esos espacios que quedan disponibles.

3. Se da continuidad con el informe reporte de la **tasa de satisfacción**, con una aplicación por mes de 506 encuestas por todas las sedes y para el primer trimestre de 1518 presentando una tasa de satisfacción Para un porcentaje de 98.1%

TOTAL DE
ENCUESTAS

1518

SEGÚN SU EXPERIENCIA RESPONDA:						
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY MALA	MALA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	NO INFORMA
	0	2	4	151	1361	0
¿Recomendaría a sus familiares y amigos la E.S. E MANUEL CASTRO TOVAR?	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE SI	NO INFORMA	
	0	9	362	1147	0	

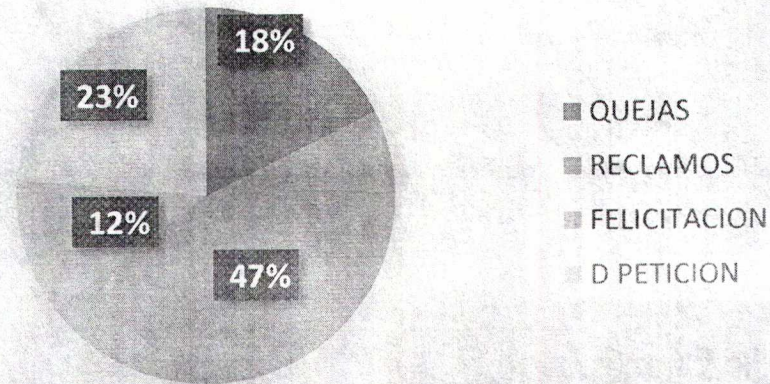
PORCENTAJE DE SATISFACCION 98.1%

4. Detalles PQRSDF primer trimestre 2022

PRIMER TRIMESTRE				
Mes	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL DE PQRSF 1 TRIM
QUEJAS	2	1	0	3
RECLAMOS	2	3	3	8
FELICITACION	1	1	0	2
D PETICION	4	0	0	4
TOTAL MENSUAL	9	5	3	17



PQRSDF PRIMER TRIMESTRE



1 TRIMESTRE: SE PRESENTA EL CONSOLIDADO DE PQRSF DEL PRIMER TRIMESTRE CON UN TOTAL DE 17 PQRSF QUE EQUIVALE AL:

- 18%(3) quejas
- 47% (8) reclamos.
- 0% (0) sugerencia
- 12% (2) felicitaciones
- 24% (4) petición

LAS CAUSAS PRINCIPALES SON:

ACCESIBILIDAD: relacionado con servicio call center, no contestan o la línea está ocupada y por remplazos 5 minutos antes de la citas asignadas

CALIDEZ EN ATENCIÓN: satisfacción en atención por personal misional (médicos, auxiliares de enfermería) y administrativo.

CALIDAD EN LA ATENCION: insatisfacción en la atención por el personal administrativo SIAU Y Orientadores y misional auxiliar PAI Covid.

CON UN PROMEDIO DE RTA DE 10 DIAS Y EL 100% DE RTAS OPORTUNAS SEGUN EL TIEMPO DETERMINADO DE 15 DIAS HABILES."

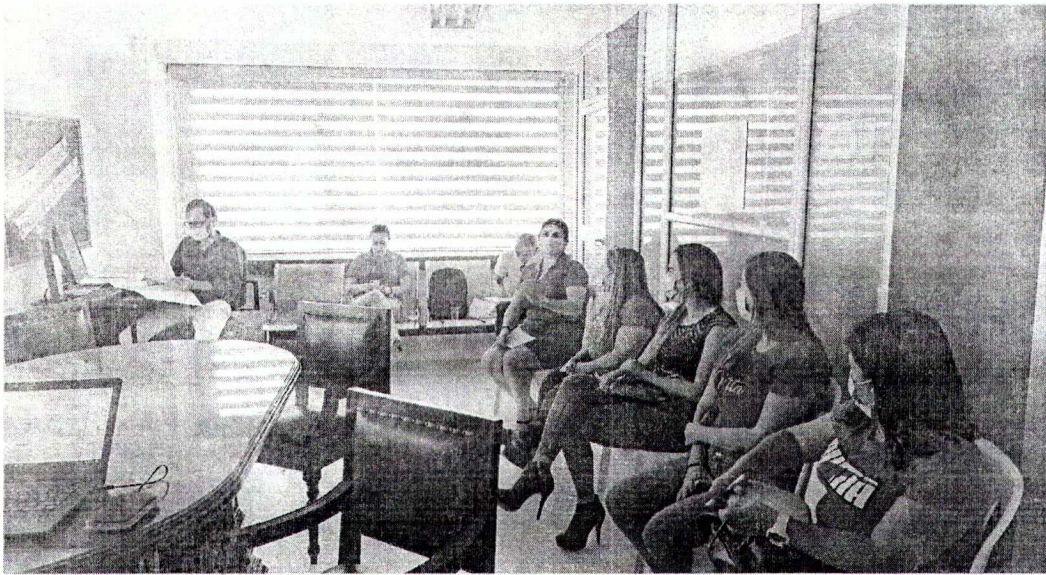
5. El líder SIAU indica que las visitas domiciliarias cada vez son más solicitas para el primer trimestre se solicitaron 186. y el reporte se presentó así:

ENERO		FEBRERO		MARZO	
URBANA	RURAL	URBANA	RURAL	URBANA	RURAL
29	14	22	40	44	27
53		62		71	



6. En proposiciones y varios el líder SIAU expone:
 - El profesional del área de SIAU manifiesta que el indicador de efectividad en el 86%, encontrándose dentro de los rangos de cumplimiento que es 70%. debido a que la asociación de usuarios y auxiliares capacitan permanentemente a los usuarios en sala de espera con temáticas de la institución incluida la COVID-19, en donde se enfatizó que seguiremos invitando a toda la comunidad para que asistan a los diferentes puntos de vacunación para lograr que esta pandemia no cobre más vidas y así lograr una mayor inmunidad.

Sin otra proposición se da por terminado el comité.



No siendo otro el objeto de la presente se firma.

Firma (s):


YURY TATIANA ARBOLEDA
ENFERMERA
1084250507
Representante del equipo Enfermería



E.S.E MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
Humanización y Servicio
NIT. 813.005.295-8

LISTADO DE ASISTENCIA

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: _____ REUNIÓN: _____



FECHA: 11-05-2022	LUGAR: Sala juntas	REPOSABLE(S): Yuri Tatiana Ordoñez
HORA: 3:00 PM	TEMA(S): Comité Etica	

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	SEDE	No. TELÉFONO O CELULAR	E-MAIL	FIRMA
Yainer Motici B	coordinador medico	EMCT	3133616372	coordinacionmedica EMCT@outlook.com	
Juan Sebastian fajardo	lider SIAO	Calamo	3112638525	—	
Manuel José Guerrero	RCTSS	—	—	—	
Luz Marina Jimenez	comite trabajo	Calamo	3214999279	—	Luz marina Jimenez
Alber Yord Sterling	R. Cepaco	—	3115772392	—	Alber Yord Sterling
Lina Cristiana Bruz	SUBDIRECTORA	CALAMO	3223132549	—	