ACTA No. 04

CAPACITACIÓN: _____ COMITÉ: _____ REUNIÓN: __X__

Fecha:	12 De Julio 2022
Duración:	60 Minutos
Lugar:	Sala de juntas sede Cálamo
Responsable(s):	Juan Sebastián Fajardo Beltrán (Líder SIAU)
Participantes:	Representantes de la asociación de usuarios de la ESE. Dennys Pepicano (Vicepresidente) Diomedez Méndez (Secretario) Luis Carlos Samboni (Fiscal) Luz Marina Jiménez (Comité trabajo) Juan Sebastián Fajardo Beltrán (líder SIAU)
Agenda:	1. Saludo. 2. Tasa de satisfacción 3. PQRSDF 4. Informe visitas domiciliarias. 5. Resultado encuesta post consulta 6. Análisis para la asamblea. 7. Inquietudes y varios. 8. Despedida.

DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Siendo las 3:00 PM. El líder del proceso SIAU JUAN SEBASTIAN FAJARDO BELTRAN, imparte un saludo de bienvenida, agradeciendo la asistencia y participación y se prosigue con la socialización de temas de interés para la asociación de usuarios.

Se les explica la tasa de satisfacción de nuestros usuarios frente a los servicios que se ofrecen en la E.S.E. MCT destacando un buen nivel en cada uno de los ítems encuestados resaltando los resultados de cada una de las sedes todo esto con el fin de que ellos conozcan cómo ven la empresa nuestros usuarios con relación al servicio prestado, se les manifestó que nuestra tasa ha disminuido un poco todo esto debido a que se nos han aumentado los reclamos de nuestros usuarios por el servicio del call center ya que no han podido conseguir de que se les asigne una cita médica y en mayor manera se ha visto afectado por la cantidad de usuarios que han trasladado de las eps sanitas y nueva eps a nuestra institución para prestarles los servicios de primer nivel.

INDICADOR DE TASA DE SATISFACCIÓN

INDICADOR: MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA E.S.E. M.C.T.

META: 95%

Se aplicaron 1518 encuestas en el segundo trimestre, EL 70% (1062) de PYM y el 30% (456) de ambulatorios.

CALAMO:96,5%
PANORAMA:96,9%
BRUSELAS:97,4%
PARAISO:97,7%

TASA GLOBAL 97,1%

Seguidamente se les expone el consolidado de las PQRSDF presentadas en el segundo trimestre, resaltando puntos positivos como felicitaciones y algunos aspectos por mejorar que incluyen las quejas y reclamos que son tomados como planes de mejora por la institución para el personal misional y administrativo. Se recalca que estas son las radicadas en los buzones de sugerencias de la E.S.E. y se enfatiza que se siguen decepcionando más PQR por otros medios y otras instituciones como lo son la secretaria de salud municipal y las diferentes EAPB a las cuales se les da trámite y solución.

SEGUNDO TRIMESTRE					
Mes	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL DE PQRSF 2 TRIM	%
QUEJAS	0	1	1	2	12%
RECLAMOS	1	4	4	9	53%
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0%
FELICITACIONES	0	1	2	3	18%
DERECHO P	0	2	1	3	17,65%
TOTAL MENSUAL	1	8	8	17	100%

De igual manera se continua exponiéndoles cuantas fueron las visitas domiciliarias que se hicieron en el segundo trimestre, resaltando este servicio único de nuestra IPS ya que para todos nuestros usuarios que se encuentran postrados en una cama y se les dificulta la movilidad, se dispuso de un médico para que pueda desplazarse hasta sus hogares y recibir la consulta médica en sus viviendas, labor que reconocen la asociación como un buen servicio y un ejemplo a seguir en demás IPS.

MAYO		JUNIO		
RURAL	**URBANA**	**RURAL**	**URBANA**	**RURAL**
5	15	10	29	12
	25		**41**	

A continuación se les dio a conocer el resultado obtenido en el segundo trimestre de la encuesta post consulta el cual nos arrojó un 93.3% siendo similar al del trimestre anterior, quedando un resultado en el trimestre del 93% con el cual se mide el indicador, se analizan algunas variables mínimas pero que quedan como trabajo seguir reforzando la metodología de atención para que los usuarios entiendan como tratar sus enfermedades o necesidades y por supuesto seguir apoyando desde el área de humanización para reforzar aspectos claves en una atención al usuario.

Seguidamente se procedió con la organización para la próxima asamblea ordinaria que se realizara en el mes de agosto, donde se les explico que por parte de la institución se viene trabajando en la divulgación a todos los usuarios de esta importante asamblea donde se creó un poster que fue publicado en carteleras y puertas de la institución y además se organizó uno más pequeño todo esto con el fin de que fueran anexados dentro de las ordenes que se generan en las consultas que cada uno de los usuarios tienen en la semana.

Además se dio un avance de cómo vamos con la depuración del libro donde lo que se ha hecho es la revisión de uno por uno de los socios en bases de datos, aplicativos de las EAPB y el sistema que maneja la institución todo ello con el fin de comprobar si aún tienen el servicio en la ESE y pueden seguir perteneciendo a la asociación o definitivamente no continúan por no existir ya en las bases institucionales, se queda como propósito hacer la última reunión previa a la asamblea para concretar todos los puntos a socializar el día como tal.

De igual manera se estipulo que se deben poner en funcionamiento los comités de trabajo que están estipulado en los estatutos ya que con ello se lleva a cabo una mayor participación por parte de los usuarios y además se lograra vincular a los procesos a aquellas personas que no han tenido la oportunidad de llegar en estos espacios de participación ciudadana.

Finalmente se enfatizó en que debemos seguir trabajando en estos aspectos y con ello lograr que esta asociación logre una mayor participación y con ello una mayor relevancia para los usuarios.

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS:

- Se seguirá reforzando los proceso de vinculación y participación de los socio de la ESE Manuel Castro Tovar.
- La asociación busca crear equipos de trabajo más unificados para resaltar y apoyar aún más a los usuarios atraves de la institución.

- Se vincularan más en los procesos y buscaran ayudar a que los usuarios conozcan bien los servicios que Preta la institución.

No siendo otro el objeto de la presente se firma.

Firma (s):

JUAN SEBASTIAN PAJARDO BELTRAN
LIDER SIAU

E.S.E. MUNICIPAL
MANUEL CASTRO TOVAR
Humanización y Servicio
NIT. 813 005 293 8

LISTADO DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN Y SOCIALIZACIÓN
CLIENTE EXTERNO

FECHA: 12 Julio 2022	LUGAR: Sala de juntas	FACILITADORES: Junta directiva ASUS Juan sebastian Fajardo Beltran (Lider SIAU)
HORA: 3:00 PM	ASUNTO: Reunion Trimestral	

NOMBRE Y APELLIDO	No. CÉDULA	EPS	FACTOR DIFERENCIAL	FIRMA
Dennys Pepicano León	36'293890	comfamiliar	—	
Luís carlos samboní	12232211	con Familiar	—	Luís carlos Samboni
Diomedez Méndez M	4941198	comfamiliar	—	
Luz Marina Jurríess	36277688	Maltamas	—	Luz Marina Jurríess.

Nota: Los datos depositados en el presente formato tendrán que ser totalmente legibles.