



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

### ACTA No. 004

<b>FECHA</b>	Diciembre 19 de 2020	<b>HORA</b>	9:00
<b>LUGAR</b>	Sala de Juntas Clínica las Lajas		
<b>RESPONSABLE</b>	Asociación de Usuarios – Coordinadora Atención al Usuario		

**INTERNO**



**EXTERNO**



### ASUNTO


REUNION ORDINARIA DE ASOCIACION DE USUARIOS CLINICA LAS LAJAS

### PARTICIPANTES

<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>CARGO</b>	<b>IDENTIFICACION</b>
Laura Elizabeth Estupiñan Martínez	Presidente	37003486
Luz Marina Rodríguez Ortega	Secretaria	37003571
Eva María Tobar	Vocal	36997712
Ana Villota	Vicepresidente	36992710

### AGENDA PROPUESTA

<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	- Llamado a lista y verificación del Quorum
2	- Lectura Acta No. 3 correspondiente al mes de Septiembre de 2020
3	- Informe de Gestión del Servicio de Atención al Usuario correspondiente al periodo comprendido entre Septiembre y Noviembre de 2020
4	- Convocatoria para elección de nueva vigencia de la Asociación de usuarios a realizarse durante el mes de Enero de 2021

	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>CODIGO</b> GC-AC-1.2.	<b>Pag.</b> 1
		<b>Versión</b> 02	<b>Fecha Actualización</b> 14-I-2017

6	- Proposiciones y varios
---	--------------------------

### DESARROLLO DE LA REUNION

1. Llamado a lista y verificación del Quorum.  
Al llamado a lista contestaron cuatro de los seis integrantes de la Asociación de usuarios, Las personas ausentes son el Señor Luis Rosero quien no asiste debido a situaciones relacionadas con sus salud y Mónica Checa quien informa dificultades para asistir relacionadas con turnos en su trabajo. Como existe quorum reglamentario se procede con la reunión.
2. Lectura del acta anterior.  
Se procede a dar lectura al acta No. 03 de reunión llevada a cabo el día 4 de Abril, la cual es aprobada por los asistentes.
3. Informe de Gestión servicio de Atención al Usuario correspondiente a Septiembre, Octubre y Noviembre de 2020

#### SATISFACCION DEL USUARIO

Durante este periodo se aplican 527 encuestas en los diferentes servicios de la Institución, obteniendo un promedio de satisfacción del 88%.

#### PROPORCION DE USUARIOS SATISFECHOS

El promedio de usuarios satisfechos durante este periodo es del 94% correspondiente a la proporción de usuarios que califican como Muy Buena y Buena la atención recibida en la Institución. El resultado se encuentra dentro de la meta establecida.

#### FIDELIZACION

Durante este periodo, este indicador corresponde al 97% indicando la proporción de usuarios encuestados que refiere que recomiendan la atención en Clínica las Lajas a otras personas



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

### GESTION DE PQRSF

Durante este periodo se ha gestionado pqrs correspondiente a las siguientes situaciones:

- Demora en el servicio de urgencias,
- Insatisfacción por no permitir acompañante a consulta médica a pacientes que no se encuentran en población preferencial.
- Dificultades relacionadas con el trato por parte del personal.

Al respecto se realiza análisis de cada queja presentada, se, identifica como barrera que en algunos formatos no se cuenta con datos de identificación que permitan acceder al usuario y ampliar la información. Con los casos que tienen información completa se logra realizar un análisis exhaustivo de la situación e identificar las razones que impiden brindar la atención con oportunidad, en el servicio de urgencias, se analiza oportunidad de atención de acuerdo a clasificación del triage, situación que el usuario no tiene en cuenta.

Frente a los casos de insatisfacción por restricción para acompañamiento y visita para pacientes hospitalizados se trata de fortalecer la información sobre el proceso de información telefónica a familiares por lo cual se enfatiza en importancia de aportar datos correctos para evitar barreras en el proceso de información.

Con el fin de fortalecer la atención de parte de todos los colaboradores institucionales en términos de trato cordial digno y respetuoso, se realiza capacitación en temas relacionados con trato digno y humanizado a través de sesiones breves de seguridad en los temas de derechos y deberes, espacios limpios, seguros y privados, confidencialidad de la información, oportunidad en la atención, manejo del silencio, política de atención con enfoque diferencial.

A nivel de educación a los usuarios se continúa con educación constante sobre medidas preventivas frente al virus de Covid 19.

4. Convocatoria a Conformación de la Nueva Vigencia de la Asociación de Usuarios.  
La líder de Atención al Usuario agradece a todos los integrantes de la Asociación de usuarios por su compromiso en el acompañamiento realizado durante la Vigencia 2019 – 2020 e invita a estar pendientes de participar en la nueva convocatoria que se realizara en el mes de Enero de 2021.
5. Propositiones y Varios.  
Los integrantes de la asociación por su parte agradecen a la Institución por permitir su integración y felicitan por sus actividades en favor de la comunidad.



## ACTA DE REUNION

**CODIGO**  
GC-AC-1.2.

**Pag.**  
1

**Versión**  
02

**Fecha Actualización**  
14-I-2017

Finalmente de parte de la Institución, interviene la Dra. Nora Ramírez, líder del proceso de talento humano, quien presenta un saludo y agradece a todos los miembros de la asociación su presencia y compromiso con la institución, los motiva a seguir trabajando activamente desde sus funciones y acompañamiento a los usuarios.

### ACUERDOS Y COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA
Apertura de Buzones	Integrantes de la Asociación de usuarios	Semanalmente, de acuerdo a cronograma establecido

### SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA Y COMPROMISOS ACTA ANTERIOR

N°	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA	CUMPLIMIENTO		
				SI	NO	OBSERVACIONES
1	Apertura de Buzones	Integrantes Asociación de usuarios. Líder atención al usuario	Semanalmente	x		Se realiza apertura de buzones de acuerdo a cronograma establecido.

### PROXIMA REUNION

Enero de 2021

### ANEXOS

- Lista de Asistencia



### REGISTRO DE ASISTENCIA

Código GTH -  
 FOR - 2.8 - S2  
 Versión 2 Vigencia 26  
 II - 2018

Fecha: 19-12-2021 Hora: 10:00 Lugar: Sala de Juntas  
 Tema: Reunión Ordinaria Asociación de Usuarios

Marque con una X según corresponda:  
 Capacitación  Inducción  Reinducción   
 Simulacro  Reunión  Otro

Objetivo: Información Gestión Servicio de Atención al Usuario correspondiente a Septiembre, Octubre y Noviembre de 2020.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO/SERVICIO	FIRMA
1	Ana del Rosario Villota A	36.992.710	A. G. C. L	Ana Villota A
2	Eva Patricia Tobo	36.992.712	Asociación usuarios	Eva Patricia Tobo
3	Luz Marina Rodríguez	3700357	Asociación usuarios	Luz Marina Rodríguez
4	Laura Elizabeth Estepión M.	37003480	Presidente	Laura Estepión M.
5	Damen Elva Paredes B.	37010606	lider SIAU	Damen Elva Paredes B.
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				