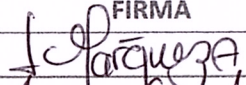
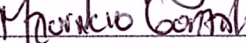
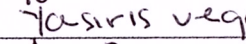
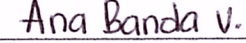


	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	Código
	REGISTRO	1	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios	Versión	Fecha
		02	Abril/2022

ACTA N°	LUGAR	FECHA	HORA INICIO	HORA TERMINA
04	Oficina calidad	20/DIC/2024	3:00 pm	4:00 pm

TEMA	Reunión de Alianza de usuarios -Diciembre
------	---

TIPO	Comité		SIAU	x	Mejoramiento continuo		Otros	
------	--------	--	------	---	-----------------------	--	-------	--

NOMBRE ASISTENTE	CARGO	FIRMA
a) Laura Cristina Márquez Acosta	Presidenta	
b) Mauricio Andrés González Argel	Secretario	
c) Yaciris Vega Aviléz	Representante de la IPS	
d) Ana Gabriela Banda Vega	Miembro	

ORDEN DEL DÍA
1. Llamado a lista y verificación del Quorum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Presentación de temas a tratar
4. Quejas y peticiones
5. Revisión de compromisos y tareas
6. Tema de capacitación
7. Propositiones, recomendaciones y varios
8. Terminación de la reunión

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Llamado a lista y Verificación del Quorum

Se realiza llamado a lista y se verifica que todos los asistentes se encuentran presentes.

2. Lectura y aprobación del acta anterior.

Se realiza lectura y aprobación del acta anterior.

3. Presentación de los temas a tratar.

Medios de comunicación con los que cuenta la IPs.

4. Quejas y peticiones.

PQRS:

Durante lo corrido del año 2024, teniendo en cuenta la base de datos de escucha activa, donde se relacionan los hallazgos del buzón de sugerencias se puede evidenciar que se presentaron: 4 Felicitaciones, 19 Quejas, 6 Sugerencias.

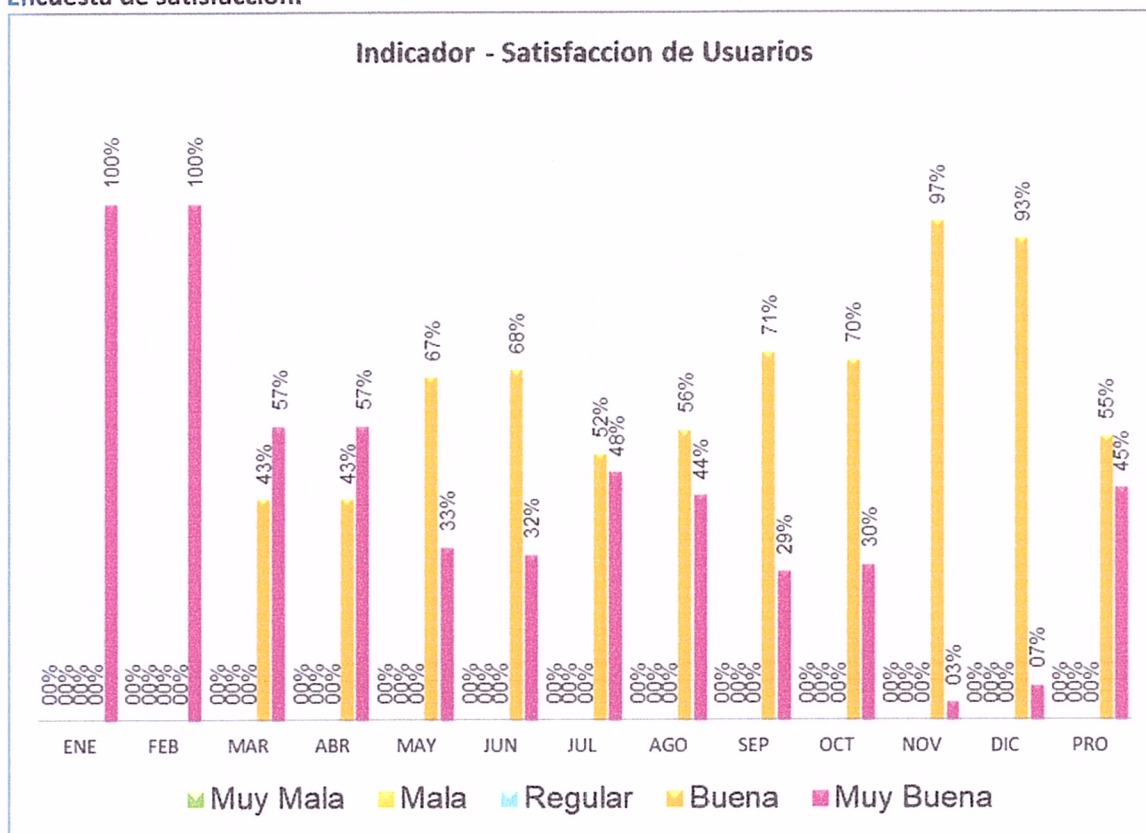
El principal motivo de sugerencia fue la demora en la atención, se expone la situación ante los

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	REGISTRO		2	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

miembros de la alianza de usuarios con el fin de buscar e implementar estrategias encaminadas a minimizar el tiempo que el paciente demora y de esta forma se mejore la calidad de los servicios, la calidad percibida y la seguridad del paciente.

Encuesta de satisfacción:

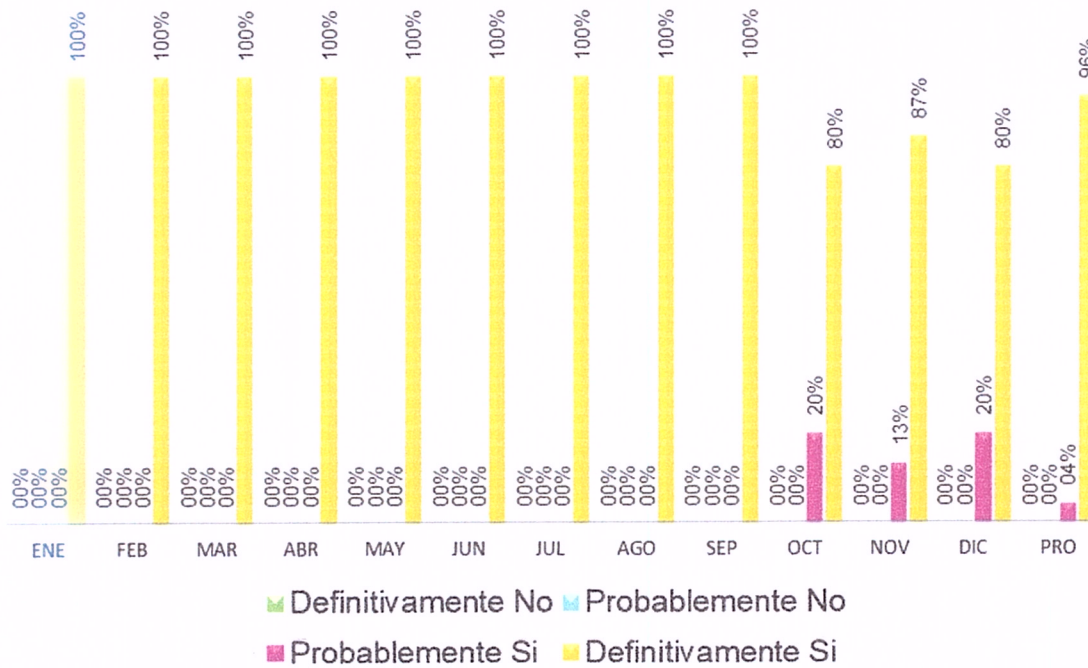


Se revisa con la alianza de usuarios los resultados de indicador de satisfacción.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Página	Código
	REGISTRO		3	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios		Versión	Fecha
			02	Abril/2022

Indicador - Proporción de usuarios que recomendaría nuestra institución a familiares y amigos



5. Revisión de los compromisos y tareas

TAREA O COMPROMISO	SEGUIMIENTO
Continuar con las capacitaciones propuestas	Desde el área de SIAU se realiza el seguimiento a las reuniones de la alianza de usuarios y la realización de las actividades descritas en la programación de la PPSS.

6. Tema de capacitación. Canales de comunicación: Dar a conocer a los miembros de la alianza de usuarios los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la IPs, como lo es, pagina web, redes sociales: Facebook, Instagram, WhatsApp, tablero informativo, líneas telefónicas. Todos estos dispuestos para brindar información y como una herramienta de comunicación del usuario.

7. Proposiciones del comité. Los miembros de la alianza comentan la mayor inconformidad de los usuarios y es la dificultad de comunicarse vía llamada o WhatsApp. Sugieren buscar estrategias que minimicen los tiempos de respuesta y una mejor oportunidad en cuando la asignación de la cita.

8. Finaliza la reunión.

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Página	Código
	REGISTRO	4	SIAU-REG-09
	Acta Alianza de usuarios	Versión	Fecha
		02	Abril/2022

CONTROL DE TAREAS O COMPROMISOS

TAREA O COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
Continuar con las capacitaciones propuestas	Presidenta Alianza de Usuarios	Continuo

PRÓXIMA REUNIÓN	FECHA	HORA	LUGAR
	Marzo -2025	Por definir	Oficina de calidad

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
TQH Consultores	Responsable de Calidad	Gerencia