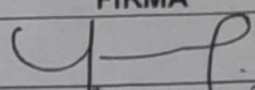
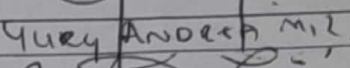
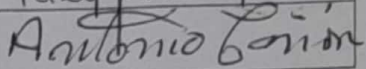


	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019	
			Código: FT-DOR-002	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

ACTA N° 003	Proceso: SIAU	Fecha: 23/04/2024
-------------	---------------	-------------------

Lugar: IPS Solita	Hora Inicio: 9:00 a.m.	Relata: Yudi Mayerli Parra Medina
	Hora Final: 9:15 a.m.	

PERSONAS ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Yudy Mayerli Parra Medina	Enfermera Profesional/ Coordinadora IPS	
Yuri Andrea Marín López	Auxiliar Administrativa SIAU	
Antonio Cañon Cañon	Representante de la asociación de usuarios	

OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA

CONTENIDO	CAMBIOS Y/O ADICIONES
Notificar públicamente fijando en cartelera de la IPS Solita la respuesta a la sugerencia anónima depositada en el buzón de sugerencias de la IPS Solita, aperturado el día 01 de abril de 2024.	Ninguno

ASUNTOS TRATADOS

A las 9:00 a.m. del día 23 de abril de 2024, se reunieron la enfermera de la IPS Solita, la auxiliar administrativa de SIAU y el señor Antonio Cañon Cañon presidente de la asociación de usuarios de la IPS Solita para desarrollar el siguiente orden del día:

1. Saludo
2. Publicar en la cartelera de la IPS Solita el oficio G- 0200 de fecha 22/04/2024
3. Finalización.

Desarrollo:

1. La enfermera profesional de la IPS Solita saluda a los asistentes y explica el motivo de la reunión el cual es socializar y publicar en cartelera de la IPS el oficio G-0200 de respuesta a PQRSF anónima depositada en el buzón de sugerencias, la cual no contiene datos administrativos para su notificación.

2. El día 23 de abril de 2024 se reunieron la coordinadora de la IPS YUDI MAYERLI PARRA, la auxiliar administrativa YURI ANDREA MARIN y el señor ANTONIO CAÑON, Representante de la asociación de usuarios para publicar en la cartelera informativa de la IPS la respuesta de la PQRSF anónima depositada en el buzón de sugerencias, el cual fue aperturado el día 01 de

	Formato Acta de Reunión		Fecha Aprobación: 7/11/2019
			Código: FT-DOR-002
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

abril de 2024.

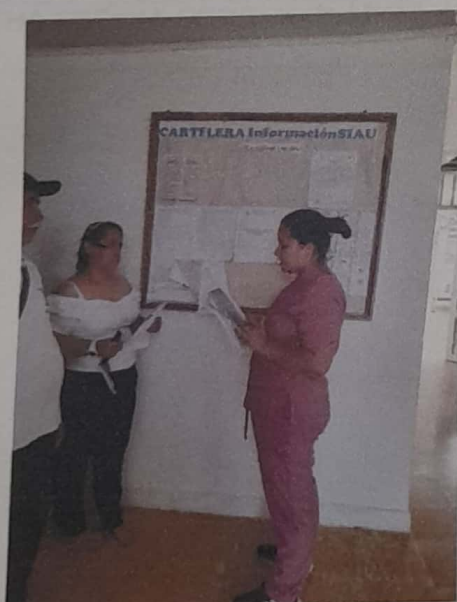
Constancia de Fijación.

Una vez recibida y analizada la PQRSF ANÓNIMA depositada en el buzón de sugerencias de la IPS Solita, se informa que la respuesta expedida por la Gerencia de la ESE Fabio Jaramillo Londoño, suscrita por la Gerente Delegada doctora ERIKA JULIETH ALVAREZ GUARNIZO, será publicada por el término de cinco (5) días en la cartelera informativa de las instalaciones de la IPS del municipio de Solita el día 23 de abril de 2024.

3. Finalización

A las 9:15 a.m. del día 23 de abril de 2024 se da por terminada la reunión y se procede a la firma del acta.

Anexo: Evidencia Fotográfica



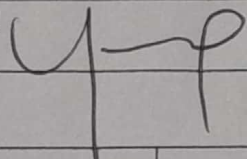
 FABIO JARAMILLO LONDOÑO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	Formato Acta de Reunión	Fecha Aprobación: 7/11/2019	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Código: FT-DOR-002	
		Versión: 01	Pág. 1 de 2

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Desfijar acta de publicación de respuesta a queja anónima	Auxiliar SIAU IPS	30/04/2024

PROXIMA REUNION: 30/04/2024	HORA: 9:00 a.m.	LUGAR: IPS Solita
------------------------------------	------------------------	--------------------------

Información sobre el documento

Preparado por: Yudi Mayerli Parra Medina	(firma): 	Fecha: 23/04/2024
---	---	--------------------------

Información sobre el documento

Copias

NOMBRE	INSTITUCION	CARGO
MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Gerente
MARTHA CECILIA CORREA CLAROS	E.S.E. FABIO JARAMILLO	Subgerente Administrativa y Financiera.



E.S.E.
FABIO JARAMILLO
LONDOÑO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 900 211 468 - 3



G: 0200

Florencia, 22 de abril de 2024

Reto.

Antonio Garibó
9:32 AM

Señor
USUARIO ANONIMO
IPS Solita

Asunto: **RESPUESTA PQRSF ANÓNIMA DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS DE LA IPS SOLITA MES DE MARZO DE 2024**

Cordial Saludo,

Por medio de la presente me permito dar respuesta a su comunicación depositada en el buzón de sugerencias de la IPS Solita al cual se dio apertura el día 01/04/2024, y en la que refiere textualmente "mi sugerencia es que por favor la ley sea para todos, con lo de las citas médicas, tenía una cita a las 8:20 y me habían llamado a las 8:00 y no había llegado, entonces me cancelaron la cita, pero cuando uno tiene una cita llega a la hora antes y no lo atienden a la hora citada, muchas veces le toca averiguar que pasa que no me atienden y ahí si no pasa nada. Entonces para que por favor le pongan orden a eso, gracias".

En primer lugar, es pertinente mencionar que, para hacer un análisis detallado del caso y verificar la información, es necesario contar con los datos de identificación del paciente o usuario (nombres, apellidos y número de identificación) para tomar las medidas necesarias y realizar las acciones de mejoramiento en caso de ser necesario. En tal sentido, su sugerencia se tendrá en cuenta para alimentar los planes de mejoramiento y realizar retroalimentación con el personal a cargo del sistema de citas, para que se brinde una mejor orientación a los usuarios y/o pacientes acerca del procedimiento para la asignación de una cita, establecido en el protocolo de asignación y cancelación de citas de la siguiente manera:

- Asignar cita al usuario, teniendo en cuenta las prioridades detectadas, la disponibilidad de cupos y las facilidades del usuario respecto a la fecha y hora propuesta.
- Suministrar información clara y veraz acerca de la fecha, hora de la cita, consultorio y profesional con quien se le asigne la consulta, asegurándose que el usuario haya comprendido la información.
- Se recomienda al usuario acceder al sitio de consulta 15 minutos antes de la hora asignada para realizar el trámite administrativo correspondiente a la misma.

Revive la Salud ¡Luchando de Corazón!



www.esafjl.gov.co



contacto@esafjl.gov.co



Fabio Jaramillo Londoño



**FABIO JARAMILLO
LONDOÑO**
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT: 900 211 468 - 3



- Verificar que el usuario haya comprendido la información acerca de la cita y repetir en caso de ser necesario.

Ofrecemos disculpas por las incomodidades presentadas y agradecemos su sugerencia, ya que con su aporte nos permite identificar nuestras falencias y la posibilidad de definir las acciones de mejoramiento.

Cordialmente,

ERIKA JULIETH ALVAREZ GUARNIZO
Gerente Delegada Resolución No. 0813 del 19/04/2024

Proyectó y Elaboró: Sandra Milena Giraldo García, Técnica Administrativa - SIAU

SEDE ADMINISTRATIVA
Flores
Carrera 12 No. 6 - 104
B. Juan XXIII

IPS SOLITA
Calle Principal
Asignación Citas
Cel: 320 855 6342
Urgencias
Cel: 320 855 7183

IPS VALPARAISO
Calle 10 Carrera 3
Asignación Citas
Cel: 322 874 1818
Urgencias
Cel: 320 855 7185

IPS SOLANO
Calle Principal
Asignación Citas
Cel: 313 202 3078
Urgencias
Cel: 321 205 7016

IPS MILAN
Calle 3 No. 6 - 72
Asignación Citas
Cel: 313 575 5495
Cel: 321 424 4829

IPS SAN ANTONIO
DE BATUCIA
Asignación Citas
Cel: 315 207 3068
Urgencias
Cel: 320 855 6029

Revive la Salud ¡Luchando de Corazón!



www.esefjl.gov.co



contacto@esefjl.gov.co



Fabio Jaramillo Lond



Florencia - B. Juan XXIII - Carrera 12 No. 6 - 104