


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

|                     |                                     |                          |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>ACTA No. 007</b> | <b>Proceso:</b> ATENCIÓN AL USUARIO | <b>Fecha:</b> 18/11/2022 |
|---------------------|-------------------------------------|--------------------------|

|                                |                               |   |
|--------------------------------|-------------------------------|---|
| <b>Lugar:</b> Oficina Gerencia | <b>Hora Inicio:</b> 9:30 a.m. | <b>Relata:</b> Sandra Milena Giraldo García |
|                                | <b>Hora Final:</b> 10:30 a.m. |   |

#### PERSONAS ASISTENTES

| NOMBRE                          | CARGO  | FIRMA                          |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| Jhon Fredy Cala Álvarez         | Subgerente de Servicios de Salud                 | Se anexa listado de asistencia |
| Milena Rocío García Rojas       | Asesora de Calidad                               |                                |
| Huber Hernández Tusarma         | Asesor de Planeación                             |                                |
| Sandra Milena Giraldo García    | Técnica Administrativa SIAU                      |                                |
| María Isolina Julio             | Enfermera Profesional IPS Milán                  |                                |
| William Mauricio Fonseca Basto  | Enfermero Profesional IPS Solano                 |                                |
| Edgar Jesús Bolaños Fuentes     | Enfermero Profesional IPS Valparaíso             |                                |
| Israel Torres Susunaga          | Enfermero Profesional IPS Solita                 |                                |
| Claudia Patricia Nieto Granados | Enfermera Profesional IPS San Antonio de Getucha |                                |

#### PERSONAS AUSENTES

| NOMBRE | CARGO |
|--------|-------|
| N/A    |       |

#### OBJETIVOS DE LA REUNION – AGENDA

| PROPUESTA  | CAMBIOS Y/O ADICIONES  |
|--|--|
| <b>Agenda:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Saludo y verificación del quorum</li> <li>Lectura del acta anterior</li> <li>Seguimiento de compromisos</li> <li>Informe de PQRS de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre de 2022</li> <li>Compromisos</li> <li>Proposiciones y varios</li> </ol> | Por temas administrativos hubo que reprogramar las reuniones de los meses de julio, agosto y septiembre. |

#### ASUNTOS TRATADOS

##### Desarrollo del orden del día:

- SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUORUM:** El saludo estuvo a cargo de la técnica de SIAU, se cumple el quorum.
- LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:** Se realiza lectura del acta de reunión del mes de junio de 2022 la cual es aprobada por unanimidad.
- SEGUIMIENTO A COMPROMISOS**



| No. | Compromiso   | Responsable              | Estado   |
|-----|--|--------------------------|----------|
| 1   | Reiterar al personal médico sobre el cumplimiento del horario laboral                                  | Enfermeros profesionales | cumplido |
| 2   | Revisar el tema de la entrega de fichas para la atención en laboratorio ya que el que hay no es acorde | IPS Solita               | Cumplido |

#### 4. INFORME DE PQRS DE LOS MESES DE JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2022

La técnica de SIAU informa que durante el periodo a verificar julio a octubre de 2022 se recibió un total de 28 PQRS.

| PQRS JULIO-OCTUBRE 2022 |           |            |
|-------------------------|-----------|------------|
| Mes                     | Cantidad  | %          |
| julio                   | 7         | 25,00      |
| agosto                  | 16        | 57,14      |
| septiembre              | 2         | 7,14       |
| octubre                 | 3         | 10,71      |
| <b>Total</b>            | <b>28</b> | <b>100</b> |

#### MES DE JULIO

| ESTADÍSTICA DE PQRS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIDAD |   |                       |                       |                       |                       |                       |          |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------|
| Servicio  | Servicios de Atención Primaria y Especialidad |                       |                       |                       |                       |                       |          |
|   | Atención Primaria                             | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Total    |
| Atención Primaria   | 7   |                       |                       |                       |                       |                       | 7        |
| Atención Especialidad   |   |                       |                       |                       |                       |                       |          |
| <b>Total</b>  | <b>7</b>                                      |                       |                       |                       |                       |                       | <b>7</b> |

#### MES DE AGOSTO

| ESTADÍSTICA DE PQRS POR SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIDAD |   |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|---|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------|
| Servicio  | Servicios de Atención Primaria y Especialidad |                       |                       |                       |                       |                       |           |
|   | Atención Primaria                             | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Atención Especialidad | Total     |
| Atención Primaria   | 16  |                       |                       |                       |                       |                       | 16        |
| Atención Especialidad   |   |                       |                       |                       |                       |                       |           |
| <b>Total</b>  | <b>16</b>                                     |                       |                       |                       |                       |                       | <b>16</b> |



**MES DE SEPTIEMBRE**

| RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD |        |        |                        |           |               |       |
|--|--------|--------|------------------------|-----------|---------------|-------|
| Categoría  | Índice | Escala | Indicadores de Calidad |           |               |       |
|  |        |        | Calidad de Atención    | Seguridad | Accesibilidad | Costo |
| Atención al Usuario  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención Médica  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Enfermería   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Laboratorio  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Radiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Farmacia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Nutrición  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Fisioterapia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Psicología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Trabajo Social   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Odontología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Audiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Oftalmología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Otorrinolaringología                                       | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neumología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cardiología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neurología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Psiquiatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Geriátrica   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Pediatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Ginecología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Obstetricia  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Urología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Nefrología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Hepatología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Endocrinología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Reumatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Dermatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neumología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Oncología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Radioterapia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cirugía  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Anestesiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cardiología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neurología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Psiquiatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Geriátrica   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Pediatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Ginecología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Obstetricia  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Urología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Nefrología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Hepatología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Endocrinología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Reumatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Dermatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neumología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Oncología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Radioterapia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cirugía  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Anestesiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |

**MES DE OCTUBRE**

| RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD |        |        |                        |           |               |       |
|--|--------|--------|------------------------|-----------|---------------|-------|
| Categoría  | Índice | Escala | Indicadores de Calidad |           |               |       |
|  |        |        | Calidad de Atención    | Seguridad | Accesibilidad | Costo |
| Atención al Usuario  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención Médica  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Enfermería   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Laboratorio  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Radiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Farmacia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Nutrición  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Fisioterapia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Psicología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Trabajo Social   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Odontología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Audiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Oftalmología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Otorrinolaringología                                       | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neumología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cardiología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neurología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Psiquiatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Geriátrica   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Pediatría  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Ginecología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Obstetricia  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Urología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Nefrología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Hepatología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Endocrinología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Reumatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Dermatología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Neumología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Oncología  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Radioterapia   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Cirugía  | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |
| Atención de Anestesiología   | 85     | 100    | 3                      | 3         | 3             | 3     |


**5. PROPOSICIONES Y VARIOS:**

La profesional de calidad informó que de acuerdo a recomendaciones impartidas por la referente de calidad de la Secretaría de Salud Departamental se debe incluir en el Comité de Ética a dos (2) representantes de las asociaciones de usuarios.

Teniendo en cuenta la información entregada, y considerando que la ESE Fabio Jaramillo Londoño tiene conformado el Comité de Ética por entidad y no por IPS, se sugirió que por cada IPS se nombrara un representante de la asociación de usuarios para que haga parte del comité.

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

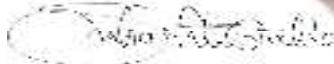
| COMPROMISO  | RESPONSABLE              | FECHA DE CUMPLIMIENTO |
|---|--------------------------|-----------------------|
| Socializar el informe de PQRS con el personal de la IPS | Enfermeros profesionales | Inmediato             |

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

|  |              |            |
|--|--------------|------------|
| Enviar oficio a las asociaciones de usuarios solicitando el nombre del representante ante el comité de ética | Técnica SIAU | 23/11/2022 |
| Realizar Acta de la reunión.   | Técnica SIAU | Inmediato  |

|                                     |              |               |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>PROXIMA REUNION:</b> Por definir | <b>HORA:</b> | <b>LUGAR:</b> |
|-------------------------------------|--------------|---------------|

Información sobre el documento

|   |  |                          |
|---|--|--------------------------|
| Preparado por (nombre):<br>SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA | (Firma):<br> | <b>Fecha:</b> 18/11/2022 |
|---|--|--------------------------|

Información sobre el documento

Copias

| NOMBRE                    | INSTITUCION                    | CARGO                            |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| MARLON MAURICIO MARROQUIN | E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Gerente                          |
| JHON FREDY CALA ALVAREZ   | E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO | Subgerente de Servicios de Salud |

### EVIDENCIA FOTOGRAFICA





**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

