

	Formato de Acta de Reunión		
	Manual de Gestión Documental		
	Código: CA-FR-01	Vigente desde: 2021-05-27	Versión: 004

ACTA Nro.	FECHA: 26/07/2024	LUGAR: Virtual
------------------	--------------------------	-----------------------

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

Socialización de informe de pqrs del primer semestre, que las generalidades de este queden claras y sean comprendidas por cada uno de nuestros miembros de asociación.

ORDEN DEL DÍA

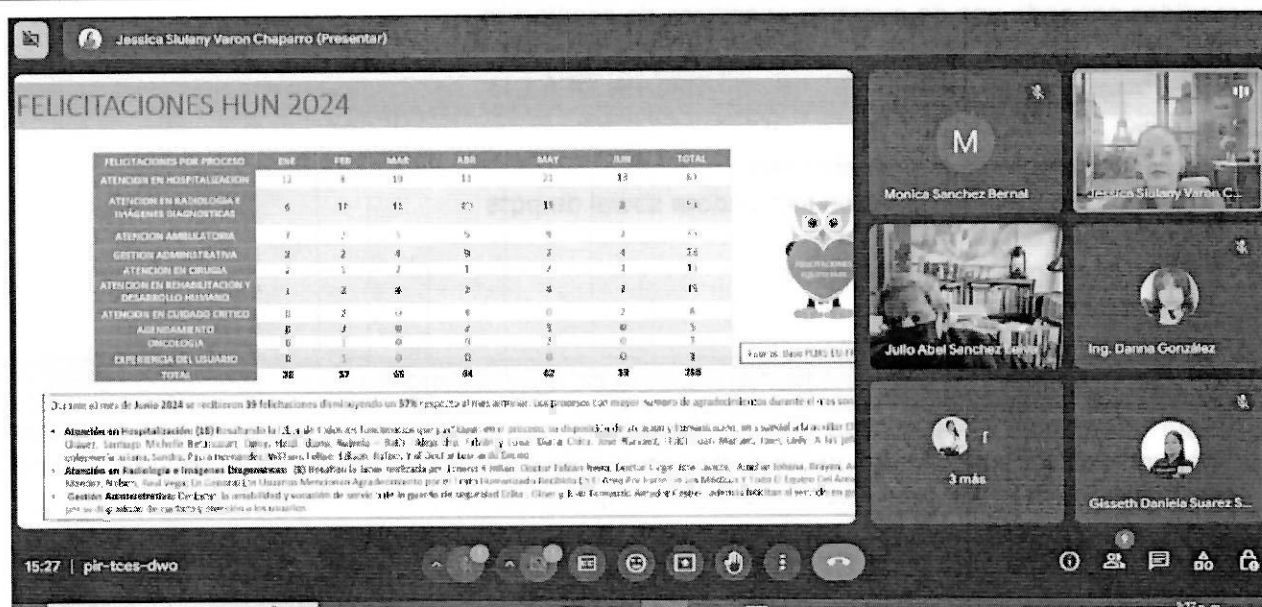
- Saludo
- Introducción al tema que se abordara
- Presentación de Jessica Varon trabajadora social de pqrs
- Socialización del tema del día
- Ronda de preguntas e inquietudes
- Compromisos.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- Este informe se lleva a cabo con el objetivo de que cada uno de los procesos conozcan a profundidad cuáles son esas necesidades en cuanto a las acciones de mejora. En este momento entonces voy a iniciar presentándoles digamos que la cara más bella de las PQRS.



- En el primer semestre tuvimos un total de 255 felicitaciones, en donde vemos principalmente que los procesos con más felicitaciones a sus colaboradores, a sus servicios ya la humanización en la prestación del mismo, hospitalización, radiología, imágenes diagnósticas y atención ambulatoria.



Para un total de 255 felicitaciones en el 2024. Con relación al mes anterior, el mes de mayo, si tuvimos una disminución del 37%, sin embargo, para nosotros es de gran motivación, el hecho de que los usuarios se Están manifestando un favor y en aras de fortalecer, por supuesto, la parte de colaboradores. Las felicitaciones para nosotros son supremamente importantes y vemos con gran aprecio que esto ha ido en incremento.

- Dentro de nuestro procedimiento de PQRs en el hospital Tenemos los reclamos, peticiones, quejas, tutelas, derechos de petición, PQRs con riesgo de vida, sugerencias. Los reclamos haciendo pues digamos que están asociados más bien a estas inconformidades o manifestaciones de los usuarios con relación a los servicios. Las peticiones viéndose como una solicitud, una ayuda, un por favor colaborar me con algún tipo de solicitud, la queja relacionada hacia los funcionarios o un funcionario en particular que es el que pues motiva la manifestación, las acciones de tutela, que si bien es cierto nosotros desde experiencia del usuario no contestamos porque para ello contamos con el apoyo y el respaldo de la parte jurídica, pues nos vemos involucrados en cuanto a que de pronto facilitarles al área jurídica, la asignación de la cita o la explicación de alguna situación que esté dentro de nuestro alcance y que por supuesto fortalezca la respuesta que sale desde el proceso jurídico.

TIPO PQRS HUN 2024

TIPO DE REQUERIMIENTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
RECLAMOS	334	488	402	543	47	199	2503
PETICIONES	75	12	61	116	1	116	771
QUEJA	88	17	34	62	62	57	269
TUTELA	15	4	27	4	5	1	109
DERECHO DE PETICION	11	16	12	27	17	12	95
PQR CON RIESGO DE VIDA	19	17	4	5	4	4	79
SUGERENCIA	7	3	2	4	6	7	72
TOTAL	504	609	576	755	706	541	3819

Durante el mes de junio se recibieron **541 PQRS**, 162 menos en comparación con el mes anterior, lo que representa una disminución del **22.5%** en la incidencia de las peticiones con respecto al mes de mayo.

Y con respecto al riesgo de vida, se recibieron 4 casos, lo que representa una disminución del **55%** con respecto al mes anterior.

Fuente: Área PQRS EPI | 14

El derecho de petición que constitucionalmente pues nos cubre a todos y cada uno de los ciudadanos para solicitar algún servicio las sugerencias, que son esas manifestaciones para generar cambios propositivos en la institución. El PQR con riesgo de vida está clasificado según la circular 008 2018, con modificación el año pasado, en el mes de junio, en donde ya nos dice cómo vamos a empezar a medir estas quejas según la población afectada. Entonces digamos que las PCR de riesgo de vida vienen clasificadas directamente por la súper salud.

[illegible]

Versión: 004

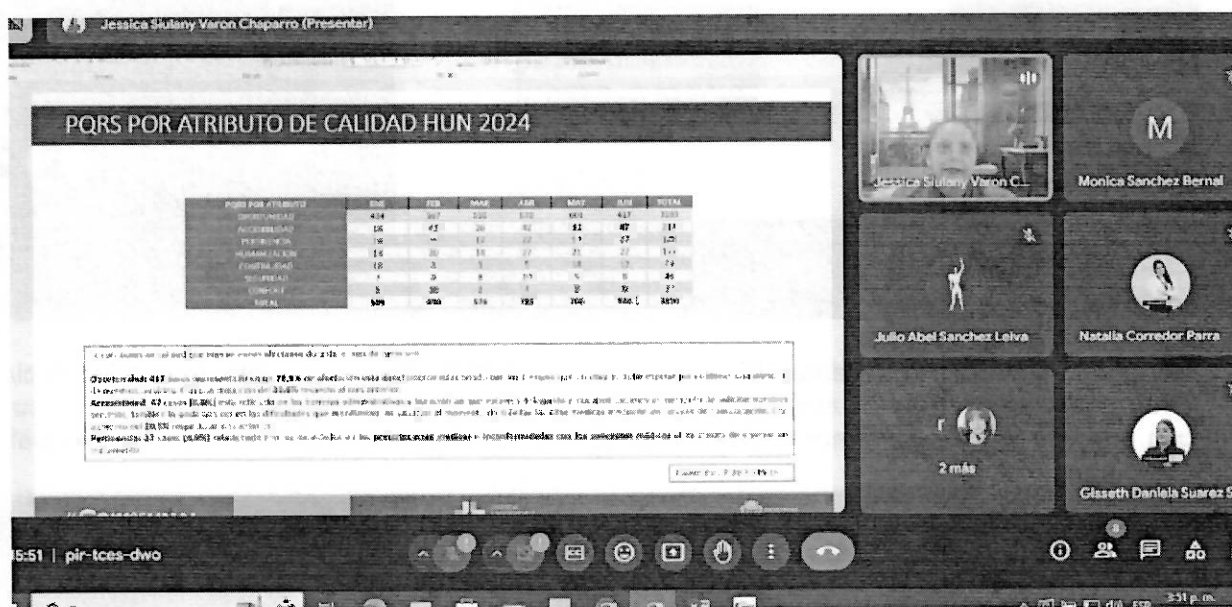
El riesgo de vida priorizado que tenemos 48 horas, estamos en 3.2 días en promedio. Y, perdón, me fui lejos. Y riesgo de vida vital, tenemos lo estamos 24 cerrando en el semestre en 1.8 horas.

[illegible]

- Durante el semestre solamente 259 asociados a inoportunidades de pronto, lo que les decía, en otras instituciones o que las aseguradoras en ese en esa necesidad de dar respuesta a los usuarios con una cita lo más, lo vamos revisando conforme van llegando y de esa manera se clasifican como agente externo.

[illegible]

- Por otro lado, medimos los atributos de calidad en cada una de las inconformidades. Entonces, nuestros atributos son oportunidad, accesibilidad, pertinencia, humanización, continuidad, seguridad y confort. En este momento, el atributo que más nos está doliendo en el HVN es el tema de la oportunidad, que es lo que les he venido mencionando a través de esta presentación. La accesibilidad, que, por supuesto está asociada a las barreras que esto puede llegar a generar en nuestros usuarios por los tiempos, por las demoras o por situaciones ajenas a la continuidad de sus tratamientos.



Compromisos:

- Enviar con antelación el tema que se abordará en el siguiente encuentro.
- Presentar el plan anual de los temas a tratar en la asociación
- Por parte de la jefatura de experiencia al usuario se organizará un encuentro donde se traten temas de hábitos de vida saludable, como invitada estará la coordinadora de nutrición.
- Entrega de carnet a los miembros pendientes.

	Formato de Acta de Reunión		
	Manual de Gestión Documental		
	Código: CA-FR-01	Vigente desde: 2021-05-27	Versión: 004

ACTA Nro.	FECHA: 26/07/2024	LUGAR: Virtual
------------------	--------------------------	-----------------------

NOMBRE DE LA REUNIÓN: Asociación de Usuarios Junio

1. ASISTENTES A LA REUNIÓN

NOMBRE	CÉDULA	CARGO	FIRMA
Danna González	1014297945	Presidenta de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Carmen Sotelo	51898525	Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Felipe Castillo	1013666748	Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Mónica Sánchez Bernal	52416608	Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Julio Abel Sánchez	47100515	Miembro de la Asociación de usuarios	Asistencia Virtual
Jessica Varon Chaparro		Trabajadora social	Asistencia Virtual
Natalia Corredor parra	1032438328	Jefe Experiencia al usuario	Asistencia Virtual
Griselda Daniela Suarez Saenz	1012459746	Auxiliar experiencial al usuario	Asistencia Virtual

