



ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO	AC-GC-MC-001		
PÁGINA	1 DE 5		
VERSIÓN	05/03-MARZO-2025		
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

CIUDAD	LUGAR	FECHA REUNIÓN
San José de Cúcuta	Reunión virtual	31/01/2025
NOMBRE DE LA REUNIÓN		No. ACTA
Acta Renovación de alianza de usuarios de la Clínica Médico Quirúrgica S.A.S		01

OBJETIVOS DE LA REUNIÓN		TEMAS DE LA REUNIÓN
1	QUÉ ES EL SIAU (SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO) Y CÓMO UTILIZARLO DE LA MEJOR MANERA PARA LOS USUARIOS	1. Funcionamiento del SIAU

PARTICIPANTES		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Jorge Leonardo Fuentes	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Luis Fernando Calderón Rugeles	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Ana Zoraida Angarita Quintero	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Deisy Geraldyne Rincón Beltrán	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
José Luis Ortiz	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Nicolle Vanessa Santander Espitia	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Olga Lucia Espitia	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Roger Alexis Contreras Flórez	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
José Evangelista Velandia Quintero	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Carmen Alicia Álvarez Muñoz	Usuario EPS Sanitas	Reunión Virtual
Sandra P. Prada Peñaloza	Apoyo atención al usuario	Reunión Virtual
Katherine Carrillo	Profesional de atención al usuario	Reunión Virtual

PERSONAS AUSENTES	
NOMBRE	CARGO

CONCLUSIONES TEMA 1

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo y Bienvenida
2. Explicación de funcionamiento de SIAU y de las funciones de una asociación/ Alianza de usuarios.
3. Proposiciones y varios.

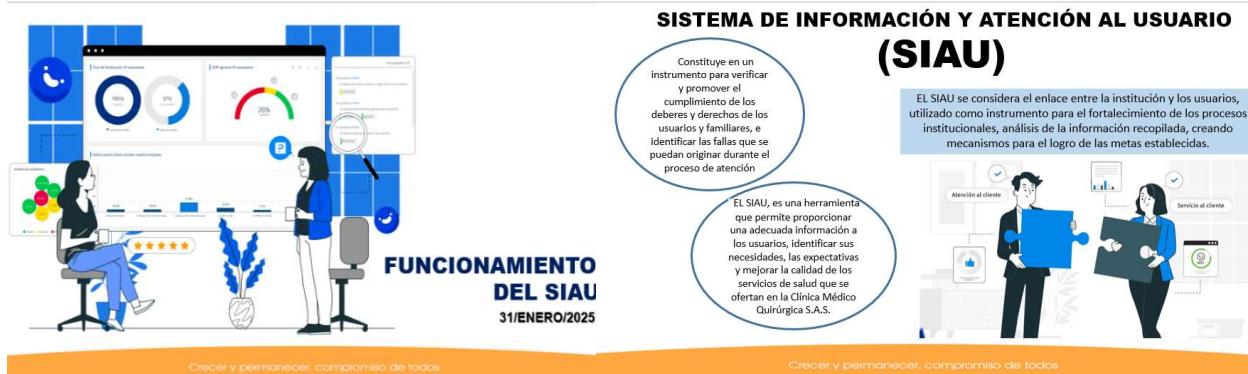
DESARROLLO

Se da la bienvenida a los participantes de la reunión programada vía virtual con el fin de la participación activa.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	2 DE 5
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

Por parte del apoyo de atención al usuario se socializa el tema que es la alianza de usuario y sus funciones para contextualizar a los participantes.



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

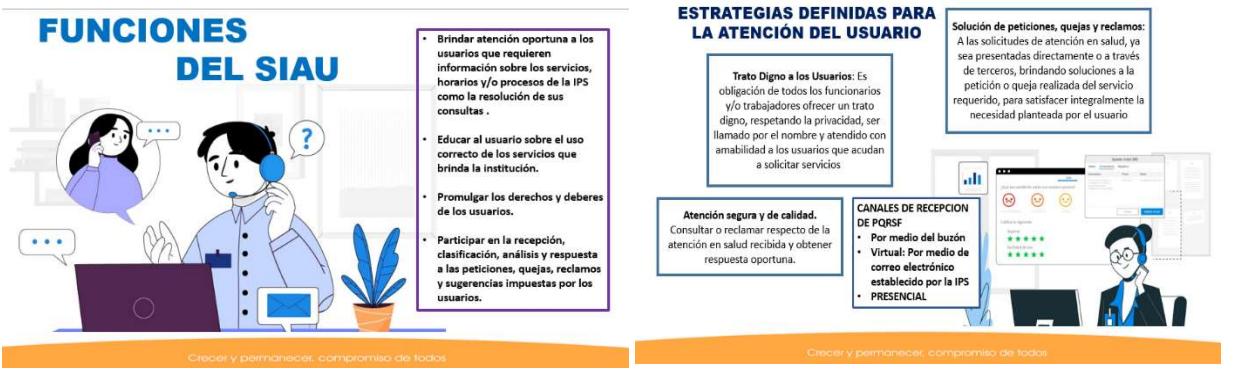
FUNCIONAMIENTO DEL SIAU
31/ENERO/2025

Constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y familiares, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención.

EL SIAU, es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en la Clínica Médico Quirúrgica S.A.S.

EL SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

Crecer y permanecer, compromiso de todos



FUNCIONES DEL SIAU

- Brindar atención oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la IPS como la resolución de sus consultas .
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios.
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.

Crecer y permanecer, compromiso de todos

ESTRATEGIAS DEFINIDAS PARA LA ATENCIÓN DEL USUARIO

Trato Digno a los Usuarios: Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores ofrecer un trato digno, respetando la privacidad, ser llamado por el nombre y atendido con amabilidad a los usuarios que acudan a solicitar servicios.

Atención segura y de calidad. Consultar o reclamar respecto de la atención en salud recibida y obtener respuesta oportuna.

CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSE

- Por medio del buzón
- Virtual: Por medio de correo electrónico establecido por la IPS
- PRESENCIAL

Solución de peticiones, quejas y reclamos: A las solicitudes de atención en salud, ya sea presentadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones a la petición o queja realizada del servicio requerido, para satisfacer integralmente la necesidad planteada por el usuario

Crecer y permanecer, compromiso de todos

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	3 DE 5
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

DEBEMOS TENER EN CUENTA:

Las personas atendidas identifican la calidad de nuestros servicios a través de su propia experiencia humana: Su expectativa es recibir un trato adecuado, digno y humano.

La capacidad de respuesta mide la capacidad para responder a las expectativas de los usuarios – su satisfacción o insatisfacción con el trato recibido

TENGAMOS EN CUENTA LAS SIGUIENTES HABILIDADES

CAPACIDAD DE ORIENTAR Y ASESORAR

SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN

CAPACIDAD DE ESCUCHA

TOLERANCIA, PACIENCIA Y AUTOCONTROL

La Oficina de Atención al Usuario es un servicio que se encuentra en muchas instituciones de salud, hospitales o clínicas, y su función principal es proporcionar apoyo directo a los pacientes y sus familiares para mejorar su experiencia dentro del sistema de salud. Su propósito es fortalecer el acceso a los servicios médicos y garantizar que los usuarios reciban la mejor atención posible. Algunas de las funciones específicas incluyen:

- Asesoramiento y Orientación:** Brindan información sobre los servicios disponibles, los procedimientos a seguir, los horarios, los requisitos para acceder a la atención médica, etc.
- Resolución de Dudas y Problemas:** Ayudan a resolver inquietudes o dificultades que los pacientes puedan tener, ya sea con citas, información sobre trámites o situaciones relacionadas con la atención médica.
- Recepción de Quejas y Sugerencias:** Escuchan y gestionan quejas o reclamos de los pacientes para asegurar que se resuelvan adecuadamente, mejorando la calidad del servicio.
- Facilitar la Comunicación:** Actúan como un puente entre los pacientes y los servicios de salud, asegurando que los pacientes reciban atención oportuna y adecuada.
- Accesibilidad:** Buscan reducir barreras que puedan dificultar el acceso a la atención médica, como la falta de información, dificultades administrativas o de comunicación.

Por otra parte, se socializa los diferentes mecanismos de comunicación para acceder a la oficina de atención al usuario.

Se da por terminada la reunión a las 4:00 pm, quedando próximo encuentro para el 26 de febrero del 2025, fecha sujeta a modificaciones.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MÉDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	4 DE 5
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

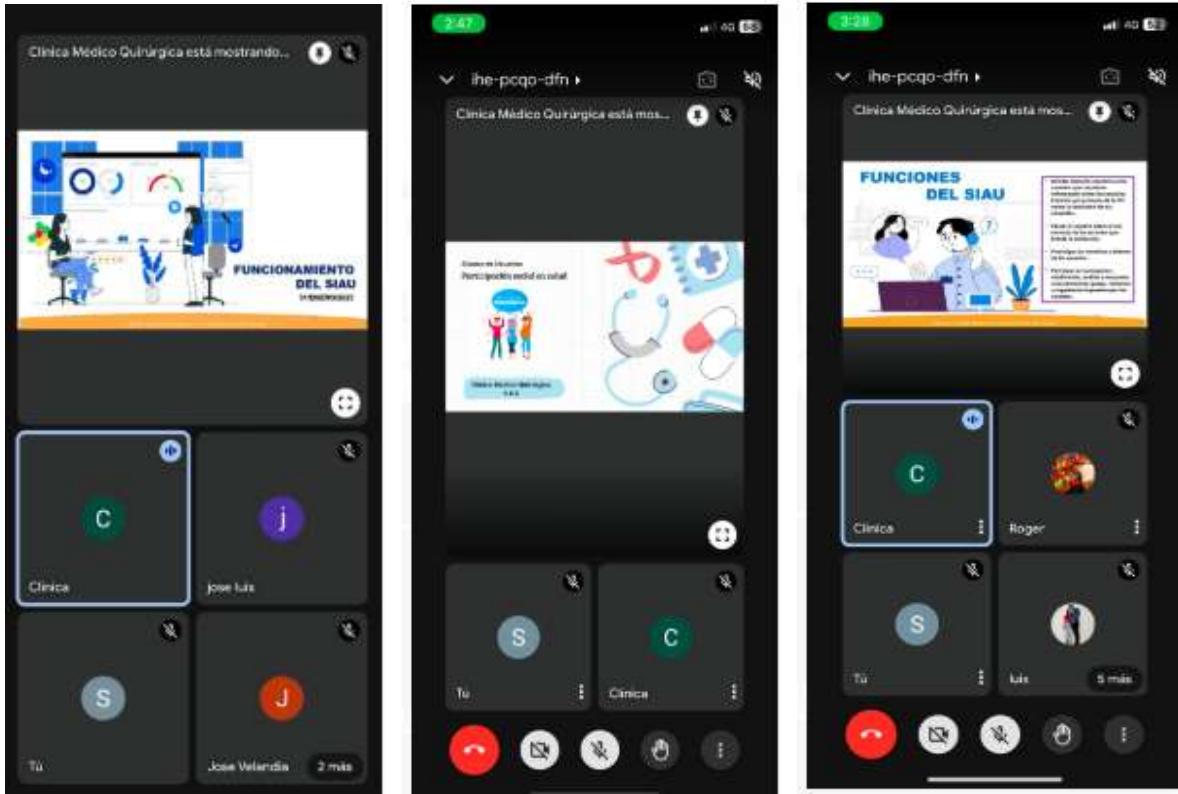
EVIDENCIAS

Confirmación de asistencia al evento (respuestas)						
Form Responses1	Marca temporal	Nombre / Apellido	Tipo de identificación	Número de Identificación	Entidad prestadora de salud	Agradecemos por su participación !!!
31/01/2025 16:01:40	José velandia	Cc	88272660	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
31/01/2025 16:14:37	Ana Zoraida Angarita Quintero	CC	57446264	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
31/01/2025 16:15:15	Deisy geraldyn rincón beltran	C.c	1090488551	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S	Muchas gracias	
31/01/2025 16:29:32	Santander Espitia Nicolle Vanessa	Cedula	1093293732	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S	Graciass	
31/01/2025 16:49:41	OLGA LUCIA ESPITIA ANAYA	CEDULA DE CIUDADANIA	52588872		SANITAS	
31/01/2025 17:31:44	Katerine Carrillo Leal	Cédula de Ciudadania	1093781565	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S	Shiii Gracias!	
1/02/2025 17:31:44	Sandra Patricia Prada Peñaloza	cedula de ciudadania	1093761942	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
2/02/2025 17:31:44	Jorge Leonardo Fuentes	cedula de ciudadania	1090433818	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
31/01/2025 16:29:32	Luis Fernando Calderon Rugeles	cedula de ciudadania	1090502866	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
31/01/2025 16:14:37	Roger Alexis Contreras Florez	cedula de ciudadania	88306161	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		
31/01/2025 16:29:32	Jose Luis Ortiz	cedula de ciudadania	1093887591	Clínica Medico Quirúrgica S.A.S		

The screenshot shows a Google Meet video call interface. At the top, the URL 'meet.google.com/ihi-pcqo-dfn' is visible. The main area displays a grid of nine participants. From top-left to bottom-right, the participants are: Jose Luis Ortiz Ramos (purple circle, 'j'), Jorge Fuentes (white circle, logo of 'INGENIERIA'), Eliana Ricaurte (purple circle, logo of 'INSTITUTO'), Jose Velendia (red circle, 'J'), Sandra Patricia Prada Peñaloza (grey circle, 'S'), Olga Lucia Espitia Anaya (orange circle, 'O') - this participant is highlighted with a blue rounded rectangle, Sandra Patricia Prada Peñaloza (grey circle, 'S'), Roger Contreras (image of a group of people), and Clinica Medico Quirurgica (green circle, 'C'). Each participant has a small video camera icon above their name. Below the grid, there are controls for volume, mute, and camera. A red box highlights the message input field on the right side of the screen. The message field contains the text 'Envia un mensaje a todos' (Send a message to everyone) and a send button. The status bar at the bottom shows the time '16:01' and the meeting ID 'ihi-pcqo-dfn'. The overall theme is dark.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN		CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	5 DE 5	
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025	
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA	



ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA