

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	AC-GC-MC-001
		<b>PÁGINA</b>	1 DE 4
		<b>VERSIÓN</b>	05/03-MARZO-2025
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	<b>SUBPROCESO</b>	MEJORA CONTINUA

<b>CIUDAD</b>	<b>LUGAR</b>	<b>FECHA REUNIÓN</b>
Cúcuta	Auditorio CMQ	27/11/2025
<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN</b>		<b>No. ACTA</b>
Acta Reunión Alianza de Usuarios		9

<b>OBJETIVOS DE LA REUNIÓN</b>	<b>TEMAS DE LA REUNIÓN</b>
Definir procesos de estatutos dentro de la alianza de usuarios de la Clínica Médico Quirúrgica S.A.S	Definir manual de convivencia alianza

<b>PARTICIPANTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Isbelia Cárdenas	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Timoleón Ballesteros	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Judith Forero	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Néstor Sánchez	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Ramón Ortiz	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Guillermo Díaz	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Félix López	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Juan Sánchez	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Juan Carlos Quimbayo	Participante Alianza U.	Reunión Presencial
Sandra P. Prada Peñaloza	Coordinadora de atención al usuario	Reunión Presencial

<b>PERSONAS AUSENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>

## 1. Apertura de la reunión

Se inicia la sesión comentando la situación presentada en la reunión anterior, en la cual se informó que algunas personas manifestaron la intención de interponer una denuncia debido al presunto mal proceso realizado en la convocatoria alusiva a la Asamblea de la Alianza de Usuarios.

Esta situación se socializa nuevamente con los asistentes con el fin de que todos sean conocedores del estado actual y de los hechos presentados.

## 2. Manejo del respeto dentro de la Asamblea

<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRÚRGICA S. A. S.	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>CÓDIGO</b>	AC-GC-MC-001
		<b>PÁGINA</b>	2 DE 4
		<b>VERSIÓN</b>	05/03-MARZO-2025
<b>PROCESO</b>	GESTIÓN DE CALIDAD	<b>SUBPROCESO</b>	MEJORA CONTINUA

Posteriormente se aborda el tema del manejo del respeto que debe existir entre todos los presentes, así como por parte de los usuarios hacia la IPS que brinda el servicio.

Se recuerda la importancia de mantener un ambiente cordial, participativo y basado en el respeto mutuo.

### **3. Revisión de Estatutos**

Se continúa con el análisis de los estatutos. La Clínica informa que existen estatutos previamente contemplados en la alianza anterior, por lo cual se acuerda como compromiso revisar y ajustar aquellos aspectos que sean necesarios para su actualización y correcto funcionamiento.

### **4. Elaboración del Manual de Convivencia**

Se propone la creación de un Manual de Convivencia, documento que permitirá establecer acciones claras de respeto, deberes, derechos y posibles sanciones para garantizar el adecuado comportamiento de los miembros participantes de la Asamblea.

### **5. Expectativas de la Clínica para el año 2026**

Por parte de la Clínica se comparten las expectativas para el año 2026, haciendo énfasis en el fortalecimiento del servicio de consultas especializadas y en la mejora continua de la atención a los usuarios.

### **6. Identificación mediante escarapelas**

Se comenta el tema de las escarapelas como medio de identificación oficial de los miembros que hacen parte de la Alianza de Usuarios del CMQ. Se resalta la importancia de contar con este distintivo para una adecuada organización y reconocimiento durante las actividades y asambleas.

Finalmente, se presenta como novedad representativa que el servicio con mayor recurrencia en las quejas fue el servicio ambulatorio. Con el fin de disminuir estos reportes y mejorar los índices de satisfacción, se han implementado varias acciones de mejoramiento interno.

Entre las medidas adoptadas se encuentran la vinculación de un médico especialista en otorrinolaringología y otro en ortopedia, con el objetivo de fortalecer la oportunidad y calidad en la atención de estas áreas. Asimismo, actualmente se cuenta con dos cirujanos vasculares, lo cual ha permitido optimizar la prestación del servicio y atender de manera más eficiente la demanda de los usuarios.

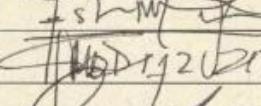
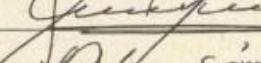
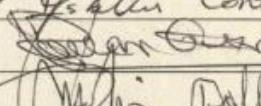
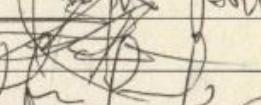
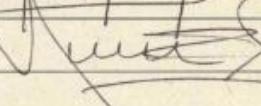
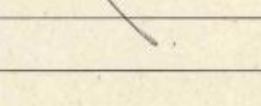
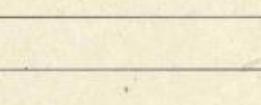
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
PROFESIONAL DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	GERENCIA

 CLÍNICA MEDICO QUIRURGICA S. A. S.	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO	AC-GC-MC-001
		PÁGINA	3 DE 4
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

Se da por terminada la reunión a las 4:30 pm, quedando próximo encuentro el año 2026.

Firma la siguiente acta los delegados de la asamblea.

Acta

Proceso	ACTIVIDADES DE EDUCACION AL USUARIO			Código FT-PA-AU-007 Página 1 de 1 Versión 02/31- Enero-2018 EDUCACION A USUARIOS Y FAMILIARES
	ATENCIÓN AL USUARIO	Subproceso		
TEMA: Encuentro de Alianza de usuarios 27/11/25				
Nº	FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA DEL USUARIO
1	27/11/25	Vestor Sanchez Gah	15242053	
2	27/11/25	Laura Hernández Diaz	71633928	
3	27/11/25	Felix Antonio Lopez R	13.258.145	
4	27/11/25	Izbelka cordobas G.	27748277	
5	27/11/25	Román N. Oñate M.	13.239.408	
6	27/11/25	Timo Leon Ballesteros S.	13.249.365	
7	27/11/25	Juan carlos Diazquez t	13484475	
8	27/11/25	Juan A. Sanchez C.	72.141.135	
9	27/11/25	Milena foren G.	37.259.800	
10				
11				
12				
13				
14				
15				

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	4 DE 4
		VERSIÓN	05/03-MARZO-2025
PROCESO	GESTIÓN DE CALIDAD	SUBPROCESO	MEJORA CONTINUA

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	RESPONSABLES	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Realizar cronograma de encuentros año 2026	Atención al usuario	Enero 2026
Compartir estatutos para revisión y ajustes necesarios	Atención al usuario	Diciembre 2025
Realizar Manual de convivencia	Alianza de usuarios	Enero 2026
Entregar escarapelas de identificación los miembros de la junta mesa directiva	Atención al usuario	Enero 2026

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