



ACTA No.05

1. Reunión:

Comité:

2. NOMBRE DE LA REUNIÓN O COMITÉ (Tema):

REUNION ASOCIACION DE USUARIOS

3. FECHA: 09/05/2024

LUGAR: Salón Roma

HORA INICIO: 3:00PM

HORA DE TERMINACIÓN: 4:30PM

4. INTEGRANTES DEL COMITÉ o ASISTENTES A LA REUNIÓN

NOMBRE	CARGO
listado anexo	

5. INVITADOS

NOMBRE	CARGO

6. ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del Quorum
2. Seguimiento a compromisos
3. Información de Estadística analizada, de acuerdo al tema a tratar.
4. Tema(s) del día a tratar
5. Varios

7. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

FECHA:	Elaboración:	13/03/2008	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 003	Aprobación Resolución 209 del 25/07/2018	Versión: 03	Hoja: 1
	Modificación:	25/07/2018				



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2**

HSP-AC-F01

HOJA 2

1. Verificación del Quorum

La Dra. Silvia Castillo Coordinadora del SIAU hace el llamado para dar inicio a la reunión.

2. Seguimiento a compromisos

ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S) (Nombre y cargo)	FECHA DE EJECUCIÓN (DD/MM/AA)
No se presentaron		

3. Información de Estadística analizada, de acuerdo al tema a tratar.

FECHA:	Elaboración:	13/03/2008	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 003	Aprobación Resolución 209 del 25/07/2018	Versión: 03	Hoja: 2
	Modificación:	25/07/2018				

MANUAL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

**CÓDIGO DEL
PROCEDIMIENTO:
HSP-AU-Po2**

**PROCEDIMIENTO: SUGERENCIAS, QUEJAS Y
RECLAMOS**

6. DETALLE DE ACTIVIDADES:

Item	Actividad	Diagrama	Responsable	Documento
1	Repcionar y radicar las sugerencias, quejas y reclamos, en ventanilla única mediante formato establecido. Se alimenta en el formato Excel para medir tiempo de respuesta.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> P1[] P1 --> P2[] P2 --> P3[] P3 --> P4[] P4 --> P5[] P5 --> P6[] P6 --> P7[] P7 --> FIN([FIN]) </pre>	Personal SIAU	Formato Diseñado
2	La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación y se direcciona a la subgerencia (Técnico Científico científico o Financiera y Administrativa) donde se genera la sugerencia, queja o reclamo.		Coordinador SIAU	Formato diseñado
3	Recibe respuesta por parte de la subgerencia involucrada, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la radicación.		Subgerencia Técnico Científico científico o Financiera y Administrativa	Respuesta
4	Se establece comunicación con el usuario para notificarle la respuesta y establecer el medio por el cual se le hará llegar la misma, ya sea por medio electrónico, físico o personal.		Auxiliar Administrativo	N/A
5	Se remite respuesta al usuario a través del medio establecido por el mismo		Auxiliar Administrativo	
6	Si no se establece comunicación con el usuario se publicara por medio de un edicto en las carteleras del hospital.		Auxiliar Administrativo	Copia de respuesta
7	Archivar información soporte de acuerdo a los procedimientos de gestión documental adoptados por la ESE.		Auxiliar Administrativo	

4. Tema(s) del día a tratar

FECHA:	Elaboración:	13/03/2008	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 003	Aprobación Resolución 209 del 25/07/2018	Versión: 03	Hoja: 3
	Modificación:	25/07/2018				



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2**

HSP-AC-F01

HOJA 4

- Uso de Buzones de sugerencias, ubicados en los diferentes servicios de la Institución
- Resultados de las encuestas de satisfacción del Cliente: Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.
- Medición de fidelización de usuario: Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- SIAU: Solicitudes ante el Servicio de Información y atención al Atención al Usuario del Hospital Departamental San Antonio de Pitalito
- Canales de Comunicaciones del usuario: Uso medios de comunicación del usuario con la administración.
- Participación Ciudadana (libro de usuarios inscritos): Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.
- Asociación de Usuarios: Participación en las convocatorias de la asociación de usuarios que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- Proceso que cuenta con una herramienta tecnológica "SOFTWARE ALMERA" que permite hacer seguimiento y cumplimiento a las solicitudes de la comunidad. El recurso humano, administra los canales de comunicación del usuario para resolver solicitudes sugerencias y otros, cuentan con herramienta tecnológica, que le permite hacer seguimiento para dar cumplimiento a la oportunidad de respuesta.

5. Varios.

No se presentaron

FECHA:	Elaboración:	13/03/2008	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 003	Aprobación Resolución 209 del 25/07/2018	Versión: 03	Hoja: 4
	Modificación:	25/07/2018				



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL "SAN ANTONIO"
PITALITO HUILA
NIT.: 891.180.134-2**

HSP-AC-F01

HOJA 5

8. TAREAS Y COMPROMISOS:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S) (Nombre y cargo)	FECHA DE EJECUCIÓN (DD/MM/AA)
presentar el plan de reuniones	Presidente asociación	Próxima reunión.

Suscriben el acta,

Presidente

Secretario (a)

Elaboró. SILVIA CASTILLO Coordinador SIAU

Se adjunta listado de asistencia con firmas

FECHA:	Elaboración:	13/03/2008	Vo. Bo. Comité de Calidad: Acta No. 003	Aprobación Resolución 209 del 25/07/2018	Versión: 03	Hoja: 5
	Modificación:	25/07/2018				



E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO

PITALITO - HUILA

NIT: 891.180.134 - 2

Código

HSP-CI-F52

Versión

2.0

Fecha de aprobación

28/02/2018

FORMATO ASISTENCIA EVENTOS EXTERNOS

FORMATO OFICIAL SEGUN RESOLUCIÓN No 074 DEL 28 FEBRERO DE 2018

TEMA: Junta de Asociación De Oscaros

FECHA: 09- Mayo- 2024

No.	NOMBRE COMPLETO	CARGO	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	NÚMERO TELEFÓNICO	ENTIDAD
1	María Edith Collazos	Representante	30111149	3148396030	
2	Dávidel Farra Rojas	Fiscal	79254.368	3133939494	
3	Teresa Valencia	Pres. - Ase.	36.271.727	321074118	Ase.
4	Mauricio Sizca	Vocal - Di.	19403 732	313660974	San. M.
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

COORDINADOR DE LA REUNIÓN : SILVIA INES CASTILLO VELASCO