

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 1 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Acta No. 003-2025	
Reunión extra Ordinaria	X	Reunión Ordinaria	
Sede: ESE Hospital Octavio Olivares	Fecha: 18- 07 - 2025	Hora de Inicio: 10:00 A.M.	
Asistentes:			
Hora de Finalización: 12:00 P.M.			
Nombres Completos		Cargos	
Shirley Ortiz Espinoza		Secretaria Asociación de Usuarios	
Gildardo Restrepo		Rep. Ética Asociación de Usuarios	
Fredy Mejía		Representante Lega y de la Junta Directiva de Asociación de Usuarios	
Yeimy Cadavid		Presidente de la Asociación de Usuarios	
Cristian Muñeton Escobar		Subdirector Administrativo	
Ciro Gómez Barrios		Gerente	
ORDEN DEL DIA:			
1. Saludo y Apertura 2. Lectura del Acta anterior 3. Verificación del Quorum deliberatorio y decisorio 4. Informe Administrativo PQRS - Segundo Trimestre 2025 5. Presentación de página web de la plataforma de asusalud en base a los lineamientos, reglamentos e informes. 6. Cierre			
DESARROLLO:			

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 2 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

1. SALUDO Y APERTURA

Se inicia la 3 reunión de la asociación asusalud siendo las 10:43am en el E.S.E Hospital Octavio Olivares dando la bienvenida a todos los integrantes de la junta de asusalud, damos inicio a la reunión, continuando se da a la presentación de del nuevo líder de SIAU, donde se presenta e informa a todos sus capacidades y las intervenciones que ha hecho a lo largo de del trabajo hasta el momento.

2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR

Toma la palabra Joubert Rivera, Auxiliar Administrativo y encargado del Siau, hace lectura del acta anterior la cual se realizó en la vigencia del año 2025.

3. VERIFICACIÓN DEL QUORUM DELIBERATORIO Y DECISORIO

Se verifica la lista de asistencia y se indica que hay Quórum y se le da proceso de seguimiento al inicio de la reunión.

4. INFORME ADMINISTRATIVO PQRS – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

Se le concede la palabra al nuevo integrante del Área de Siau, quien dio inicio a la presentación de un informe consolidado del 2do trimestre sobre las PQRS, encuestas de satisfacción y consolidado de satisfacción entre los meses de abril a junio. El señor coordinador Freddy Mejía hace una pequeña intervención preguntando, si se le está haciendo seguimiento y respondiendo a las PQRS, el auxiliar del Siau responde; que se ha hecho seguimiento a cada una de las 4 quejas 1 sugerencia que se encontraron en la abertura de buzones siendo así con llamadas telefónicas y correctivos de seguimiento a los implicados en la queja. Se Continúa con la presentación explicando la correlación y proceso con la que termina el proceso final de las encuestas, pqrs y demás. El señor Freddy Mejía está de acuerdo con el seguimiento que se le está prestando a las PQRS también está de acuerdo con la realización de las encuestas de satisfacción.

Continuando con la presentación, el administrador Cristian Muñetón toma la palabra y da su punto de vista anexando que apoya a la nueva persona del cargo para mejorar los resultados y la atención, ya que este puesto ha pasado por muchas manos y se quiere construir espacios de esparcimiento de atención al usuario, nos menciona también de objetar en describir las funciones importantes de la persona encargada de atención al usuario y la cortesía con que se emplea.

Continuado toma la palabra la Regente de Farmacia Darly Orjuela mencionando apoyo y acompañamiento por parte del SIAU en las actividades de información hacia los usuarios, ya que en contadas ocasiones con el flujo abundante de usuarios le queda muy difícil poder informar a todos los usuarios sobre el cambio de acontecimientos sobre los medicamentos y le seria de mucha utilidad ayudar a mejorar el servicio.

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 3 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

El señor Administrador nos expone que hay que culturalizar a las personas para mejorar el paso de la información. La jefe Enfermera María franco, da su punto de vista informando que para educar a las personas es necesario enfatizar en entrar un poco más temprano para guiar a las personas y ayudarlas con los tramites y así salir un poco más temprano de su jornada laboral, y nos da varios ejemplos sobre “culturalizar”

Continuado toma la palabra el Representante de Ética e integrante de asociación de usuarios, señor Gildardo restrepo quien apoya la idea de la jefe María Franco en llegar un poco más temprano y ayudar a las personas en informarse de los acontecimientos de farmacia, ante estos el Auxiliar Administrativo del Siau, Joubert Rivera nos expone sobre el consolidado de satisfacción del 2do trimestre y las mejoras que ha tenido sobre la atención preferencial, María la Jefe Enfermera nos informa a todos que la atención al usuario es de todo el personal hospitalario, desde las aseadoras hasta el gerente del hospital, y el deber es ayudar y apoyar a todos los compañeros.

Continuando con la reunión, la Jefe Enfermera María Franco nos expone los costos que exige contratar a más médicos y las elevaciones prestacionales que con lleva esta prestación de servicio, se enfoca el Rep de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Fredy Mejía y menciona que es de mucha oportunidad que todos los integrantes de asusalud deben de estar más agradecido con el buen manejo que ha tenido el gerente ciro y sus trabajadores, en mantener el centro asistencial de la sierra abierto y de mucha movilidad que apoyándonos mejoraremos en el crecimiento cultural del E.S.E.

Continuando toma la palabra el Líder del SIAU visualizando el consolidado de las encuestas de satisfacción del 2do trimestre y mostrando a los integrantes de la reunión los índices de las opiniones de los usuarios, donde la mejor botada por los usuarios de las encuestas de satisfacción evaluando los 8 servicios como; enfermería pyp, rayos x, vacunación, Odontología, fisioterapia, urgencias, farmacia y consulta médica, los mejores servicios con la votación más alta y buena fue fisioterapia y consulta médica, y los más baja eran farmacia y urgencia, no por su trato si no por el tiempo de atención, también se muestra visualmente la apertura de los buzones.

De esta manera el Ingeniero de sistemas Jeison Palacio, nos aclara que según la normatividad la secretaria de Salud nos da 5 días hábiles para darle respuesta a los buzones y cumplir con un control.

Joubert Rivera, Auxiliar Administrativo del Siau quien habla sobre la actualización del periódico del SIAU y las evidencias del trabajo, por parte del líder del SIAU, así mismo toma la palabra el administrador Cristian Muñetón, quien habla sobre el sentido de pertenecía que debe de tener el personal del servicio al usuario y las críticas que se deben de tener en cuenta para recomendación, El Representante de Junta Directiva, Señor Fredy Mejía, pone su punto de vista sobre la actualización del personal de SIAU, la Presidente Yeimi Cadavid aporta que la presentación del personal del servicio debe de ser la más amigable y confiable, ya que son la primera cara de la E.S.E.

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 4 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

5. PRESENTACIÓN DE PAGINA WEB DE LA PLATAFORMA DE ASUSALUD EN BASE A LOS LINEAMIENTOS, REGLAMENTOS E INFORMES.

Terminando la exposición del Quorum por el líder del SIAU se pasa a cada integrante los estatutos y toma la palabra el secretario de sistemas Jeison mostrando la página del hospital, donde muestra el portal de asusalud muy descriptivamente y firmando la asistencia, continua con la palabra Jeison e informa a la asociación sobre la normatividad de y el reglamento para hacer las reuniones y que el número de integrantes es super importante porque si no sería posible la realización de la reunión.

Toma la palabra el coordinador Freddy Mejía informando que se debe de fortalecer la asociación de usuarios a través del tiempo y al mismo tiempo hace aportes para mejorar, toma la palabra la jefe María, hablando sobre el plan de participación social y lo importe que es el acompañamiento con el personal de SIAU y que hay que trabajar unidos, porque tanto el plan como la atención al usuario es de suma prioridad que ambos se tomen de la mano. Toma la palabra el secretario de sistemas Jeison refutando la información de la jefe maría franco y uniéndose en la palabra el coordinador Freddy Mejía diciendo que con él pueden contar en las futuras reuniones, toma la palabra el secretario de sistemas el cual da la información a todos en la reunión priorizando a los participantes de asusalud, que ellos tienen participación dentro de la página web, donde se estará introduciendo la información sobre cualquier acontecimiento y al mismo tiempo ellos tendrán el poder de ingresar con una contraseña y hacer sus propios aportes por que hacen parte del proceso, continua tomando al explicación de la página web de asusalud por parte del Ingeniero de sistemas Jeison Palacio, también les hace recordar a los integrantes de la tertulia sobre la reuniones que se deben hacer el segundo miércoles de cada mes por protocolo y de esta manera para que puedan participar y aportar nuevas preguntas y crear soluciones.

Toma la palabra la jefe maría franco refutando que el trabajo no se había hecho con anterioridad puesto que las personas encargadas del SIAU tenían muchas ocupaciones y por eso no se veían resultados.

Toma la palabra el Ingeniero de sistemas Jeison Palacio, el cual concluye la información sobre la página web y las acciones protocolarias que se deben seguir. El coordinador Gildardo da su punto de vista contrario a las antiguas reuniones dónde con sus propias palabras nos trata de mencionar que se habla mucho y poco hacemos.

Continuando, toma la palabra el Ingeniero Jeison Palacio, el cual hace entrega de los estatutos de asusalud, dónde se señala visualmente que dentro de la página está el mismo documento actualizado, y se hace la visualización de este dictado por la secretaria de salud por normatividad vigente.

Continua con la exposición el Ingeniero Jeison Palacio, nos explica el funcionamiento de la página web de asusalud, luego interviene la Jefe de Enfermería María Franco, quien apoya en el programa del Pic, y nos expone que realizara un cronograma de capacitación para poder trabajar en equipo, también hace una sugerencia a el Ingeniero de Sistemas Jeison Palacio en donde le manifiesta que sería de mucha prioridad hacer una capacitación de cómo manejar la página web, a veces se les hace un poco difícil compartir la información a

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 5 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

sus colegas o compañeros, de esta manera ayudaría para poder profundizar más la utilización de la página y ganar más conocimiento, el ingeniero le propone a la Jefe María fomentado, que, para eso se creó el PPSS, para mejorar el sistema de información y atención al usuario.

La Jefe María Franco, luego nos expone que cada aspecto que se tenga en cuenta es para mejorar y para hacer críticas constructivas, el administrador Cristian Muñetón apoya el criterio de la Jefe María aportando que con cada critica ayudaría al E.S.E en mejorar los aspectos hospitalarios.

En un debate entre el Ingeniero y la Jefe María Franco mencionan que en cada reunión los integrantes de asusalud deben de asumir los temas para ser formalizados y tratados en la reunión, la Jefe María pidió a todos que para las futuras reuniones con el permiso de todos es importante grabar para las realizaciones de las actas, ya que se encontraban falencias en las antiguas realizadas, de esta manera todos estuvieron de acuerdo,

Finalizando nos expresa el Señor administrador Cristian Muñetón que para las futuras reuniones sería mejor hacerlas en las horas de la mañana ya que es más fresco y se siente con más energía a las personas

6. CIERRE

Se da por terminada la reunión siendo las 12:20 Pm sin compromisos y tareas.

En constancia firman los participantes de la reunión.



ACTA DE REUNIÓN

Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 6 de 2

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



