

**ACTA DE REUNIÓN**

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

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Acta No. 004-2025	
Reunión extra Ordinaria	X	Reunión Ordinaria	
Sede: ESE Hospital Octavio Olivares	Fecha: 22- 08 - 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 Muñetón Escobar		Subdirector Administrativo	
Ciro Gómez Barrios		Gerente	
ORDEN DEL DIA:			
1. Saludo y Apertura 2. Verificación del Quorum de liberatorio y decisorio 3. Lectura del acta anterior 4. Presentación de la coordinadora del PIC. 5. Presentación programa de Salud Mental en el PIC 6. Diligenciamiento de formatos para audiencia pública https://docs.google.com/forms/d/1vP1YYm_IrW3ni_TO3dJkuqWrvo4AT7pBAFK2B94GUXw/edit 7. Lluvia de ideas sobre temas de interés para capacitaciones año 2025. 8. Intervención sobre avances al mejoramiento de los servicios de Urgencias y Consulta Externa (Dra. Andrea Montoya) Coordinadora Medica. 9. Cierre			
DESARROLLO:			

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 2 de 2

1. SALUDO Y APERTURA

Siendo las 10:20 a.m., en las instalaciones del E.S.E. Hospital Octavio Olivares, se dio apertura a la cuarta reunión de la Asociación ASUSALUD. Se ofreció una cordial bienvenida a todos los integrantes de la junta directiva, dando inicio formal al encuentro. A continuación, el líder de SIAU brindó un saludo especial a los invitados presentes, quienes procedieron a presentarse indicando su nombre, cargo y lugar de trabajo.

2. VERIFICACIÓN DEL QUORUM DELIBERATORIO Y DECISORIO

Se verifica la lista de asistencia de la asociación de usuarios e invitados, se evidencia la falta de la Presidenta de la ASUSALUD, Ing. Jeimy Cadavid, siendo así se indica que hay Quórum y se le da proceso de seguimiento al inicio de la reunión.

3. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR

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

4. PRESENTACIÓN DE LA COORDINADORA DEL PIC

La coordinadora del PIC Laura Valencia por motivos de salud no puede presentarse, pero de igual forma envía en su representación a la psicóloga July Andrea Molina y a la enfermera jefe María Franco ya que conocen bastante de la información del Plan de Intervenciones colectivas (PIC).

5. PRESENTACIÓN PROGRAMA DE SALUD MENTAL EN EL PIC**Intervención del representante de Ética:**

El señor **Gildardo Restrepo**, representante de Ética, toma la palabra para manifestar la importancia de respetar las intervenciones de cada uno de los asistentes. Señala que, de esta manera, se fortalece el diálogo y se logra un mejor desarrollo de la reunión.

Lectura del acta anterior:

A continuación, el auxiliar del SIAU realiza la lectura del acta de la reunión anterior y cede la palabra a la psicóloga **July Andrea Ruiz**.

Presentación del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC):

La psicóloga **July Andrea Ruiz** socializa el tema relacionado con el **PIC**, explicando que se trata de una estrategia de salud pública orientada a mejorar las condiciones de salud de la comunidad mediante acciones de promoción y prevención de riesgos.

Durante su exposición, se proyecta un muestreo fotográfico en diferentes entornos: educativos, familiares, rurales, comunitarios y del hogar. La presentación finaliza con un espacio de preguntas e intervenciones de los asistentes.

**ACTA DE REUNIÓN**

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

Preguntas y aportes de los asistentes:

La representante de COPACO, **Briseida Chacón**, plantea la posibilidad de realizar intervenciones con familias del corregimiento La Sierra.

Responde la enfermera **María Franco**, aclarando que el apoyo puede darse, pero que dichas visitas deben estar a cargo de los **Equipos Básicos de Atención en Salud (EBAS)**, ya que el PIC se encuentra sectorizado y organizado para el monitoreo de las viviendas asignadas.

La señora **Briseida Chacón** complementa expresando que muchas personas la buscan para compartir sus preocupaciones y aliviar sus cargas, y manifiesta la necesidad de contar con un profesional fijo que atienda este tipo de problemáticas, incluyendo casos delicados como intentos de suicidio.

Intervención de la enfermera María Franco:

La enfermera expone su inquietud frente a la problemática del embarazo en adolescentes y posibles prácticas de aborto. Destaca la importancia de que el PIC y las demás áreas trabajen articuladamente para fortalecer la atención y la prevención en la comunidad.

Intervención de la psicóloga July Andrea Ruiz:

Informa que en el corregimiento de La Sierra siempre existe gran demanda en la agenda, reflejada en la asistencia a la escuela de padres y a las consultas de psicología. Resalta además la gestión y el seguimiento realizado por las auxiliares de atención al usuario del centro de salud, expresando su satisfacción por el compromiso y el buen trabajo de las funcionarias.

Intervención del señor Rafael Acevedo:

Solicita información respecto al pago de honorarios al personal del PIC, recordando que en una reunión anterior con el doctor Ciro se había planteado abonar dos meses de pago a quienes se les adeudaban tres, con el fin de agilizar el cumplimiento de las obligaciones. Expone que, por la falta de pago, algunos funcionarios del PIC han renunciado en días recientes.

Intervención del señor Freddy Mejía:

El representante de la Junta Directiva de Buriticá manifiesta su inconformidad por el incumplimiento en los pagos, tanto al personal del PIC como al personal hospitalario. Señala que vive en carne propia esta situación de necesidad y expresa su preocupación por lo que percibe como un choque de intereses entre el director Local de Salud y el Gerente del Hospital, lo que estaría afectando el cumplimiento de los compromisos laborales y contractuales.

Intervención del ingeniero de sistemas Jeison Palacios Díaz

El ingeniero manifiesta que el PIC es el encargado de la ejecución de las actividades, mientras que la Dirección de Salud cumple la función de supervisión. Señala la importancia de que el hospital

**ACTA DE REUNIÓN**

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

entregue todos los informes en orden, ya que la Secretaría de Salud se encuentra muy exigente con el cumplimiento de los programas.

Intervención de la enfermera jefe María Franco

Informa que el trámite de pago ya fue remitido a la Personería, con el compromiso de entregar toda la documentación debidamente diligenciada para que pueda ser validada.

Nueva intervención del ingeniero Jeison Palacios Díaz

Resalta que el trabajo debe realizarse en conjunto, destacando que cada funcionario es responsable y vigía de su propio proceso, y que el propósito es evitar inconvenientes entre las partes.

Intervención del señor Rafael Acevedo

Expone que, en una reunión con el Secretario de Salud, este indicó que para diligenciar las nóminas del personal del PIC es indispensable cumplir con todos los requisitos exigidos en los informes. Precisa que, si no se presentan correctamente, resulta imposible proceder con los pagos.

Intervención del representante de junta directiva, Freddy Buriticá

Manifiesta su inconformidad frente a la situación, considerando injusto que se juegue con la necesidad de las personas y cuestionando la manera en que se están gestionando los pagos.

Intervención de la señora Briseida Chacón

Formula la pregunta sobre quién es el encargado de garantizar que los informes estén completos.

Respuesta de la enfermera jefe María Franco

Responde que cada funcionario es responsable de diligenciar sus informes correctamente, de acuerdo con la normatividad vigente.

Conclusión del punto 5 Se acuerda que, para que el personal del PIC reciba el pago correspondiente, es indispensable presentar todos los informes completos, ajustados a la reglamentación y dentro de las actividades asignadas. Se aclara que, si uno de los informes no se entrega en el paquete completo, se dificulta el trámite y desembolso de los pagos.

6. DILIGENCIAMIENTO DE FORMATOS PARA AUDIENCIA PÚBLICA**Cierre de la ronda de preguntas**

Una vez finalizadas las rondas de preguntas, se envió el enlace a los asistentes para diligenciar el formato de audiencia pública.

Intervención de la representante del Comité de COPACO, Briseida Chacón

La señora Briseida expuso el tema de los buzones, manifestando que le gustaría que el Administrador y el Gerente del hospital dieran seguimiento a varias inquietudes surgidas en el centro de salud del corregimiento La Sierra.

Respuesta del auxiliar administrativo de SIAU, Joubert Rivera

Informa que las **PQRS** están recibiendo el debido seguimiento, y que tanto el Doctor como el Gerente están al tanto de los hechos ocurridos en días pasados. Explica que, como es costumbre,



ACTA DE REUNIÓN

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

todas las PQRS son socializadas con el fin de mantener la transparencia y el acuerdo de las partes.

Nueva intervención de la representante de COPACO, Briseida Chacón

La señora Briseida menciona algunos hechos en los que estuvieron involucrados una auxiliar y un enfermero.

Respuesta del auxiliar administrativo de SIAU, Joubert Rivera

Señala que dicha PQRS está siendo objeto de un **seguimiento adicional a cargo de la jefe de enfermería, Miriam Gómez**, por ser imparcial en la toma de decisiones.

Intervención de Briseida Chacón sobre la confidencialidad

Expone su preocupación por la pérdida del secreto de confidencialidad, recordando que en ocasiones anteriores, cuando se practicaban pruebas de embarazo, VIH u otros exámenes, la información se difundía rápidamente en la comunidad. Resalta la importancia de fortalecer los procesos para recuperar la confianza de los usuarios en el manejo de su información privada.

Respuesta de la enfermera jefe María Franco

Manifiesta que, en muchos casos, son los mismos habitantes del corregimiento quienes difunden su propia información, lo que hace que su historial médico se haga público dentro de la comunidad.

Intervención de la psicóloga July Andrea Ruiz

Señala que los mismos pobladores del corregimiento contribuyen a fomentar la murmuración y el cotilleo, lo cual afecta la percepción de confidencialidad.

Intervención del ingeniero de sistemas Jeison Palacios Díaz

Expone que los **médicos deben apoyar en la mejora de estos espacios de conflicto y desorden**, para que la atención sea más adecuada y genere confianza en los usuarios.

Conclusión de la reunión

Se concluye que, para lograr mayor satisfacción en la comunidad del corregimiento La Sierra y garantizar que los usuarios se sientan escuchados, se debe implementar un **anuncio o cartelera informativa**. Esta herramienta permitirá visualizar los contenidos relacionados con las PQRS y comunicar que se trabaja constantemente en la mejora del servicio, garantizando que cualquier persona pueda acercarse con confianza a presentar sus dudas, quejas o sugerencias, sin importar su naturaleza.

7. LLUVIA DE IDEAS SOBRE TEMAS DE INTERÉS PARA CAPACITACIONES AÑO 2025

.Intervención de la representante del Comité de COPACO, Briseida Chacón

Manifiesta su inconformidad frente al servicio de atención al usuario en el centro de salud del corregimiento La Sierra, comparándolo con un "carrusel", ya que, según su percepción, cuando surgen inconvenientes entre el personal, se encubren entre ellos y se trasladan las responsabilidades sin asumirlas.

Solicita mayor compromiso con los procesos y capacitaciones, de manera que los usuarios sientan empatía y mejor atención en sus diligencias médicas.

También expone que en algunos casos los auxiliares se ausentan de sus puestos de trabajo durante la hora de almuerzo.

Respuesta de la enfermera jefe María Franco

**ACTA DE REUNIÓN**

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 6 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

Aclara que los auxiliares deben permanecer en sus puestos para atender cualquier llamado de emergencia que pueda surgir, incluso en horas de alimentación.

Intervención de la coordinadora médica, Dra. Andrea Montoya

Explica que en el área de urgencias no existe un horario fijo de almuerzo, ya que la atención a emergencias es prioritaria. En ocasiones, el personal se ve obligado a comer rápidamente o incluso con los alimentos en la mano, pues pueden llegar pacientes en estado crítico en cualquier momento. Señala que, en algunas oportunidades, el vigilante apoya al personal para agilizar la atención.

Menciona también la problemática de agresiones físicas por parte de usuarios en estado de embriaguez, lo cual debe ser atendido mediante capacitaciones y la implementación de avisos sobre la no violencia intrahospitalaria, recordando que el personal médico también son seres humanos y merecen respeto.

Nueva intervención de la enfermera jefe María Franco

Sugiere que los usuarios tengan a disposición información clara sobre los servicios actuales y los nuevos servicios del hospital, con el fin de garantizar mayor conocimiento y acceso.

Intervención de la secretaria de ASUSALUD

Propone que se le tenga en cuenta para la difusión de información en las jornadas de salud tanto en la cabecera municipal como en los corregimientos, ya que cuenta con redes de apoyo como juntas de acción comunal y grupos de WhatsApp que permiten ampliar el alcance de la información.

Nueva intervención de la enfermera jefe María Franco

Manifiesta que el perifoneo actual en el pueblo es deficiente, ya que el vehículo continúa en movimiento sin detenerse, lo que impide que los mensajes sean escuchados y comprendidos correctamente por la comunidad.

Intervención del señor Freddy Mejía Buriticá

Solicita mayor seguimiento y control a un grupo de adultos mayores que se reúnen habitualmente en una esquina del puerto, proponiendo que se les realicen controles de tensión arterial y un acompañamiento más cercano.

Respuesta de la enfermera jefe María Franco y la psicóloga July Molina

Informan que no pueden realizar intervenciones de salud en lugares no asignados oficialmente, ya que no se las validan. No obstante, invitan a integrar a este grupo de adultos mayores en las actividades comunitarias del hospital, como los programas de riesgo cardiovascular y adultez.

Intervención de la psicóloga July Molina

Propone fortalecer la visualización de la información mediante carteles y pancartas ubicados en los lugares más concurridos, para difundir las jornadas de salud y eventos comunitarios.

Aportes colectivos de la reunión

Surge la propuesta de diseñar carteles que incluyan:

Derechos del personal hospitalario.

Socialización de medicamentos disponibles en farmacia y los que no están incluidos o son de difícil acceso.

Información que evite que los médicos prescriban medicamentos que no se encuentran en existencia o que no son cubiertos por las EPS.

Cierre a cargo de la coordinadora médica, Dra. Andrea Montoya



Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 7 de 2

Señala la necesidad de sensibilizar a los pacientes sobre la importancia del uso adecuado de los medicamentos, con el fin de que comprendan su valor en los tratamientos y salgan más satisfechos de las consultas.

8. INTERVENCIÓN SOBRE AVANCES AL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA (DRA. ANDREA MONTOYA) COORDINADORA MEDICA.

Intervención del representante de la Junta Directiva

Resalta el **cambio positivo que ha tenido el hospital**, destacando que, gracias al buen trabajo de todo el personal, el Hospital Octavio Olivares cada vez se asemeja más a uno de segundo nivel. Reconoce mejoras visibles en la calidad de la atención y en el desempeño de los funcionarios.

Intervención de la secretaria Shirley Ortiz

Manifiesta que los usuarios la contactan para expresar que perciben un mejor ambiente en el hospital. Reconoce la labor del **doctor Ciro y del administrador Cristian Muñetón**, como parte fundamental en este proceso de mejora.

Intervención de la enfermera jefe María Franco

Reconoce las **acciones destacadas** y el compromiso tanto de Jeison Palacio como de Cristian Muñetón en beneficio de la institución.

Nueva intervención de la secretaria Shirley Ortiz

Sugiere dar un **seguimiento más constante al centro de salud del corregimiento La Sierra**, con el fin de fortalecer los procesos en esta comunidad.

Intervención del administrador Cristian Muñetón

Se compromete a **visitar con mayor frecuencia el centro de salud de La Sierra**, realizando seguimiento, observación de la atención al usuario e investigación de cualquier acontecimiento que se pueda presentar.

Intervención del representante de la Junta Directiva, Freddy Mejía Buriticá

Expone la importancia de dar mayor **seguimiento a las reuniones mensuales**, ya que no se están cumpliendo las metas propuestas y ya se encuentra avanzado el octavo mes del año.

Intervención del líder de SIAU, Joubert Rivera

Propone que, para alcanzar las metas trazadas, las reuniones se realicen con mayor frecuencia, ya sea **semanalmente o cada 15 días**, de manera que se pueda cumplir con los compromisos establecidos.



ACTA DE REUNIÓN

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 8 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------

Lluvia de ideas por parte de la Asociación de Usuarios:

- Sensibilización de los médicos frente a la entrega y orientación sobre medicamentos a los usuarios.
- Sensibilización sobre las nuevas normativas de las EPS.
- Mejorar la calidad del perifoneo para que la información llegue claramente a la comunidad.
- Socializar los acontecimientos y jornadas de salud con la Asociación de Usuarios.
- Sensibilizar a los usuarios sobre los valores y los derechos del personal médico en el Hospital Octavio Olivares.

Tema propuesto para la próxima reunión:

- Elaborar un **cronograma de reuniones** en conjunto con todo el personal del hospital.

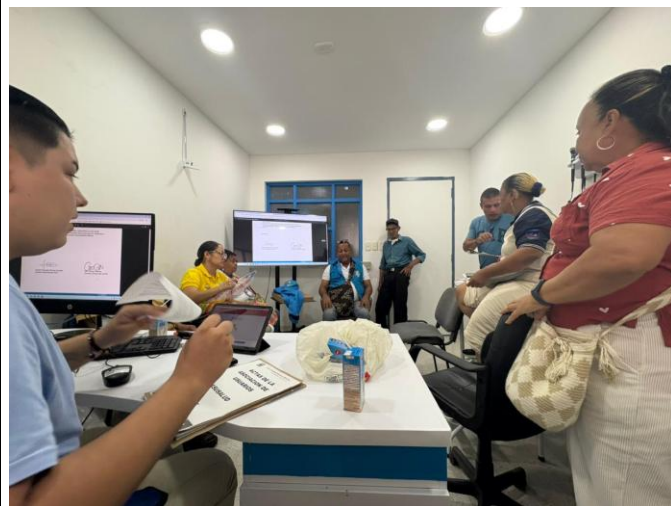
Y Buzones

9. CIERRE

Se cierra la reunión siendo las 12:41PM del viernes 22 de Agosto del 2025

En constancia firman los participantes de la reunión.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ACTA DE REUNIÓN

Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 9 de 2





E.S.E. Hospital Octavio Olivares.

ACTA DE REUNIÓN

NIT. 890.985.810-5 Puerto Nare, Ant.

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 10 de 2
---------	----------	-------------------------	----------------



ACTA DE REUNIÓN

Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 11 de 2

LISTADO DE ASISTENCIA ASESORÍA O ASISTENCIA TÉCNICA																					
Código: FT-GTH-17																					
Versión: 1																					
Fecha de Aprobación: Junio 2025																					
Fecha: 18/Julio/2025																					
Asesor																					
Reponte del 2do Trimestre de actividades de satisfacción y PORS																					
Señale con una X la condición que cumple																					
Municipio	Lugar	Actividad	Nombres y apellidos completos	No. Documento de identidad	Teléfono	Correo electrónico	Municipio	Zona				Sexo		LGTBI	Edad	ETNIA			Grupo poblacional	FIRMA	
								Urbana	Rural	Hombr	Mujer	Urbana	Rural			Indígena	Afrodescendiente	Con discapacidad			Victima del conflicto armado
Puerto Nare	EST Hospital Octavio Olivares	Reunión de Asociación de Usuarios	Gildardo R	8-455530	313 51454 91	7L	P. To Nare	X			X										
			María Franco	21938596	3213028900	mariafranco2193@gmail.com	P. Nare	X			X										
			FREDI MEJIA	98507644	3122020769		P. Nare	X			X										
			Christian Jimenez	96509168	3143371113	hmschubert@gmail.com	P. Nare	X			X										
			Jeani Cardona	1026131634	3126128482	jeanicacond@gmail.com	P. Nare	X			X										
			Darlyn Uribe la	21940381	3137776206	formuazhuo@gmail.com	P. Nare	X			X										
			Josson (Pobocari)	3392257	3113622346	sustomahorari@gmail.com	P. Nare	X			X										
			Bisnido Chucho	219394116	3223864866	bisnidochucho@gmail.com	P. Nare	X			X										
			Rafael Acuña	62572307	3145208413	rafaelacuna@gmail.com	P. Nare	X			X										
TOTALES																					

En la firma del presente formato usted autoriza a la Administración Departamental, para que utilice la información consignada en el mismo con fines estadísticos y/o académicos. En cumplimiento del artículo 7 del Decreto 1377 de 2013 por medio del cual se reglamenta la Ley 1581 de 2012 en la que expidió el régimen general de la protección de datos personales.