

**ACTA DE REUNIÓN**

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

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS		Acta No. 005-2025	
Reunión extra Ordinaria	X	Reunión Ordinaria	
Sede: ESE Hospital Octavio Olivares	Fecha: 10- 11 - 2025	Hora de Inicio: 10:00 A.M.	
Asistentes:			
Hora de Finalización: 11:10 A.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. Verificación del Quorum deliberatorio y decisorio 3. Lectura del acta anterior 4. Presentación del informe mensual del consolidado de encuestas de satisfacción y seguimiento de (PQRS) 5. Presentación de Informes de la coordinadora de médicos 6. Sugerencia y planteamientos de los miembros de la asociación de usuarios. 7. Cierre			
DESARROLLO:			



Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 2 de 2

1. Saludo y apertura

Siendo las 10:00 de la mañana del día 10 de noviembre de 2025, en las instalaciones del Salón de Telemedicina del Hospital Octavio Olivares, se dio inicio a la reunión de socialización del Comité de Usuarios, convocada con el propósito de fortalecer los procesos de participación ciudadana, control social y comunicación entre los usuarios y la institución.

El encuentro fue presidido por el señor Cristian Muñetón, Administrador del Hospital Octavio Olivares, en compañía del ingeniero de sistemas Jeison Palacios y del representante de la Junta Directiva, señor Freddy Mejía Buriticá. En esta ocasión, se esperó durante un tiempo prudencial la llegada de los demás integrantes del comité.

Cabe resaltar que, de manera anticipada, la señora Shirley Cecilia Ortiz, quien ejerce como representante de población desplazada, madres cabeza de hogar, líder del adulto mayor en el corregimiento de La Pesca, representante comunal y secretaria del Comité de Usuarios, manifestó su imposibilidad de asistir debido a compromisos laborales, ofreciendo las respectivas disculpas al comité y a la administración hospitalaria.

2. Verificación del quórum deliberatorio y decisorio

Posteriormente, se procedió a realizar la verificación del quórum deliberatorio y decisorio, evidenciándose que no se contaba con la mitad más uno de los integrantes requeridos para sesionar formalmente según el reglamento interno del comité. Por lo tanto, no fue posible dar continuidad formal al orden del día, sin embargo, se acordó avanzar con una socialización general e informativa sobre los temas previstos, con los asistentes presentes.

3. Lectura del acta anterior

Debido a la ausencia de quórum, no se llevó a cabo la lectura ni aprobación del acta anterior. Se determinó que esta se abordará en la próxima sesión ordinaria del comité, una vez se garantice la participación del número reglamentario de representantes.

4. Presentación del informe mensual del consolidado de encuestas de satisfacción y seguimiento de PQRS

En este punto, el líder del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) realizó una socialización preliminar del informe correspondiente al tercer trimestre, donde se consolidan las encuestas de satisfacción y el seguimiento a las PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias).

Durante la exposición, se resaltó la importancia de mantener la periodicidad mensual en la recolección y análisis de estas encuestas, con el fin de identificar las oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio en todas las sedes, especialmente en el Centro de Salud La Sierra, donde se ha venido realizando un seguimiento especial a la atención al usuario.

Asimismo, se enfatizó que los resultados obtenidos permitirán establecer estrategias de mejora continua y acciones de capacitación dirigidas al personal asistencial y administrativo, con el propósito de fomentar una atención más humana, empática y eficiente.

**ACTA DE REUNIÓN**

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

5. Presentación de informes de la Coordinadora de Médicos

Por motivos de agenda institucional, la Coordinadora de Médicos no pudo asistir a la reunión. No obstante, el Administrador informó de manera general que se encuentra en proceso de consolidación del informe de desempeño y cumplimiento de metas asistenciales, el cual será presentado en la próxima sesión del comité. Este informe incluirá indicadores de atención médica, tiempos de respuesta, cumplimiento de metas PAI y otros aspectos relevantes para la gestión hospitalaria.

6. Sugerencias y planteamientos de los miembros de la Asociación de Usuarios

Durante el espacio de diálogo entre el Administrador Cristian Muñetón, el Ingeniero Jeison Palacios, el representante Freddy Mejía y el líder del SIAU, se generaron algunas sugerencias y recomendaciones, entre ellas:

Planificar con mayor antelación las convocatorias a reunión, de manera que se garantice la asistencia de la mayoría de integrantes.

Verificar y actualizar los datos de contacto de los miembros del comité para optimizar la comunicación institucional.

Promover capacitaciones periódicas sobre los temas relacionados con el manejo de PQRS, satisfacción del usuario y derechos en salud, a fin de fortalecer la cultura de servicio.

Acordar un día fijo mensual o bimestral para las sesiones del comité, facilitando la participación y el cumplimiento de las funciones establecidas.

Estas sugerencias fueron acogidas favorablemente, comprometiéndose los presentes a socializarlas con los demás miembros y a fortalecer la articulación del comité en futuras reuniones.

7. Cierre

No habiendo más puntos que tratar, y siendo las 11:10 a.m., se dio por finalizada la sesión de socialización. Los asistentes reiteraron la importancia de estos espacios de diálogo participativo, que permiten construir conjuntamente estrategias orientadas a la mejora continua de la atención en salud y al fortalecimiento de la relación entre usuarios e institución.

Objetivos de la Reunión**Objetivo General**

Fortalecer los mecanismos de participación y comunicación entre el Comité de Usuarios y la administración del Hospital Octavio Olivares, mediante la socialización de los informes de gestión y la promoción del diálogo constructivo orientado a la mejora de la calidad en la atención al usuario.

Objetivos Específicos

Socializar el consolidado de encuestas de satisfacción y el seguimiento de las PQRS correspondientes al tercer trimestre.

**ACTA DE REUNIÓN**

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

Propiciar un espacio de retroalimentación con los representantes del comité sobre la gestión institucional.

Identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención y en la participación ciudadana.

Establecer compromisos para el fortalecimiento de la comunicación y la convocatoria de futuras reuniones.

Temas tratados

Verificación de quórum deliberatorio y decisorio.

Socialización de resultados del seguimiento de PQRS y encuestas de satisfacción.

Informe preliminar del área médica.

Análisis de participación y asistencia del comité.

Propuestas de mejora y compromisos para próximas reuniones.

Alcance

El presente documento recoge de manera detallada el desarrollo de la reunión efectuada el 10 de noviembre de 2025, dejando constancia de las deliberaciones, conclusiones y compromisos establecidos por los asistentes. Esta acta servirá como instrumento de seguimiento y control institucional, y será compartida con todos los miembros del Comité de Usuarios, la dirección del hospital y los entes de control pertinentes.

Se anexa evidencia fotográficas



Código:

Versión:

Fecha: abril 16 de 2020

Página 5 de 2



Con la firma del presente formato usted autoriza a la Administración Departamental, para que utilice la información consignada en el mismo con fines estadísticos y 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.



ACTA DE REUNIÓN

Código:	Versión:	Fecha: abril 16 de 2020	Página 7 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 8 de 2
---------	----------	-------------------------	---------------