

**ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL****VERSIÓN:**

V 2.0

ASOCIACION DE USUARIOS**FECHA ACTUALIZACIÓN:**

01-2017

AÑO	MES	DÍA
2025	04	19

ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	NOMBRE	CARGO
JOSE ARIZA	REPRESENTANTE USUARIOS	YOLIMA RUAS AMAYA	ENFERMERA DE CALIDAD ZONAL
MIGUEL REINA	REPRESENTANTE USUARIOS	MARIA JOSE MARTINEZ	COORDINADORA ASISTENCIAL
IVAN ARENAS	DIRECTOR MEDICO	YESMIN MORENO	LINEA DE FRENTE
ADRIANA DAZA	LINEA DE FRENTE	MERLY BENJUMEA	LINEA DE FRENTE

OBJETIVO:

Capacitar tanto al recurso humano atención al cliente y PPSS

AGENDA

Verificar quorum
Seguimiento a compromisos
Objetivo y desarrollo
Proposiciones y varios

:

Previa verificación de asistencia y socialización del objeto de la reunión se procede a iniciar la capacitación en temas relacionados con el derecho a la

POLITICA DE CALIDAD:

Brindar los servicios de urología general, especializada y de avanzada, garantizando a sus clientes una atención oportuna, segura y confiable, por medio de un talento humano idóneo y alta tecnología que nos permita alcanzar el posicionamiento y la rentabilidad esperada dentro de un marco de mejoramiento continuo.

EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas de nuestros usuarios y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones.

Permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para UROMIL SA.

1. OBJETIVOS

- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud.



ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL

VERSIÓN:

V 2.0

ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA ACTUALIZACIÓN:

01-2017

- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Cubre todas las áreas UROMIL SA, tanto en el nivel Directivo como en el Nivel Operativo de las diferentes actividades administrativas y/o asistenciales realizada.

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción del personal que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.

QUEJA: Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención del personal, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el usuario coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención del personal, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los puntos de atención.

FELICITACION: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.



ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL

VERSIÓN:

V 2.0

ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA ACTUALIZACIÓN:

01-2017

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios es una dimensión muy importante de la calidad de cualquier servicio de salud, y en concreto de los Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. La calidad se logra cuando se tienen en cuenta normas procedimientos y técnicas que satisfagan las necesidades y expectativas razonables del usuario.

Los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las percepciones de los usuarios.

Por lo tanto, debemos conocer su opinión sobre cómo realizamos nuestro trabajo y la forma en que podría mejorarse.

Todos los funcionarios y colaboradores tenemos que ser conscientes de que, por lo general, los usuarios se considerarán satisfechos cuando:

- Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviese que esperar mucho tiempo para ser atendidos/as.
- Consideran que se les permite exponer adecuadamente su problema.
- Creen que el personal ha sido honesto y sincero con ellos/ellas.
- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- Creen que el personal se preocupa en comprobar si ha entendido correctamente lo que se le decía.
- Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- Los ejemplos que se les han dado resultaban cercanos y tenían que ver con ellos/ellas.

- Acaban sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.
- Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.
- Creen que el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos/as ha merecido la pena.
- Creen que han sido tratados con respeto y consideración.
- Les han explicado todo lo que deseaban saber.
- Creen que han sido tratados igual que otros/as usuarios/as.
- Saben cómo les pueden afectar y qué efectos pueden producirles los tratamientos a los que deben someterse para resolver su problema.
- Consideran que el personal que les ha atendido es competente y está suficientemente cualificado.

5.2. PROPÓSITOS

- Monitorear los procesos para alcanzar resultados y satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.
- Garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándoles a todos igual trato y respetando el orden en que actúen ante la Entidad.
- Lograr la apropiación en UROMIL SA de una cultura de servicio al usuario.

5.3. NORMAS ADMINISTRATIVAS DE ATENCION AL USUARIO:



ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL

VERSIÓN:

V 2.0

ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA ACTUALIZACIÓN:

01-2017

- Constitución Política de Colombia. Título II. De los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1: De los derechos fundamentales. Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Capítulo 5: De los deberes y obligaciones.
- Este servicio se encuentra regido por la Ley 100 de 1.993 y las normas del Ministerio de la Protección Social como el Decreto 1757 de 1.994.
- La Superintendencia Nacional de Salud a través de la circular externa 009 de 1.996.
- Sistema obligatorio de garantía de la calidad en Salud

5.4. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS PARA RECEPCION, TRAMITE Y RESPUESTAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Garantía y Aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional.


Fundamenta su operatividad en la relación entre el usuario y la empresa, permitiendo que a nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa

La atención de quejas y sugerencias de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

UROMIL SA cuenta con varios mecanismos para la recepción de peticiones, quejas y reclamos:

5.4.1.1. Buzón de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

- Se cuenta con buzón de sugerencias ubicado en lugar visible para los usuarios.
- El usuario encuentra el Formato de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en el buzón, deben consignarse todos los datos necesarios de manera clara y correcta sin omitir ninguno.
- El usuario deposita la Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación en el buzón dispuesto para tal fin.
- Las PQRS depositadas en el buzón se recogen de quincenalmente, elaborando el correspondiente Formato Acta de apertura de Buzón relacionando las PQRS ante un testigo por parte de la asociación de usuarios y se entregan a la oficina de la coordinación ambulatoria, quien se encargará de dar respuesta.
- Se realiza un cronograma para la apertura de buzones, con el fin de comunicar y tener presentes los días en que se realiza la apertura y contar con la compañía del representante de los usuarios.
- Se diligencia Formato Acta de apertura de Buzón de y se tramita en el formato de Buzón los hallazgos, con firma de los funcionarios y/o del usuario testigo.
- Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los buzones se entregan a la oficina de coordinación asistencial.
- El coordinador gestiona la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con el funcionario involucrado o el área si es el caso en un periodo inferior a 10 días contados a partir de la recepción de la PQRS a su área.
- Se diligencia en el registro de consolidado Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y se detalla la queja o solicitud, se relaciona la fecha, se clasifica en queja,

	ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL	VERSIÓN: V 2.0
	ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: 01-2017

petición, sugerencia, reclamo o felicitación según sea el caso, el centro de salud, la fecha de recibido.

- Cada coordinador gestionara con el mensajero la entrega de la respuesta al usuario, de la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en un plazo no mayor a 10 días.
- Si en algún caso el usuario quien interpuso la PQRS no registra sus datos de identificación ni de contacto, se deberá efectuar la respuesta correspondiente y será publicada en la cartelera.

PRIORIDAD EN EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

De acuerdo a la trascendencia y/o gravedad del caso y con el objetivo de definir tiempos de respuesta se clasifican en:

URGENTE:

De trámite inmediato (Se refiere al bienestar del usuario). Se debe dar solución inmediata por parte del personal encargado del área.


PRIORITARIA:

La respuesta se tramita en un lapso no mayor a diez (10) días

No.	COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA ENTREGA			CH EC K LI ST
1.	CARACTERISTICAS DEL DERECHO HUMANO A LA SALUD	Líder de Calidad				

PRÓXIMA REUNIÓN	NOTAS
17/07/2025	

FIRMA DE ASISTENTES

	ACTA DE REUNION PARTICIPACION SOCIAL	VERSIÓN: V 2.0
	ASOCIACION DE USUARIOS	FECHA ACTUALIZACIÓN: 01-2017

		
COORDINADORA ASISTENCIAL Cargo	LIDER DE CALIDAD CARGO	MEDICO ESPEC UROLOGIA CARGO
Miguel A. Reina		Merly Benjumea Du
REPRESENTATE DE LOS USUARIOS	REPRESENTATE DE LOS USUARIOS	LINEA DE FRENTE
	Yesmin Macro	
LINEA DE FRENTE	LINEA DE FRENTE	

Elaboró acta: