

ACTA COMITÉ ATENCION AL CLIENTE No 01

FECHA: 30 de enero 2024 **HORA DE INICIO** 9:00 am **HORA DE FINALIZACIÓN** 9:40 am

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado de lista y verificación de quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Seguimiento a los compromisos del acta anterior
4. Socialización de las cirugías realizadas durante el mes de diciembre de 2023.
5. Socialización de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidas durante el mes de diciembre de 2023.
6. Socialización de indicadores de satisfacción y PQRS
7. Proposiciones y varios
8. Compromisos
9. Firma de asistencia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Al llamado de lista responden 7 de los 7 convocados.
2. Se realiza la lectura del acta anterior, la cual es aprobada y firmada por los asistentes.
3. Seguimiento a los compromisos del acta anterior.

Compromiso	Responsable	Estado			Observaciones
		Cumplido	En proceso	Sin iniciar	
Hacer entrega de la certificación de reportes de incidentes y/o eventos adversos.	Atención al cliente	X			
Socializar los resultados de las encuestas aplicadas a los pacientes.	Atención al cliente	X			
Socializar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas en el periodo.	Atención al cliente	X			

4. Se informa a los integrantes del comité que durante el mes de diciembre se realizaron 63 cirugías.
5. Durante el mes de diciembre no se presentó ninguna queja, sugerencia o reclamo relacionada con la prestación de servicios de salud.

CODIGO	CCC-GAF-F-005
VERSION	03
FECHA DE EMISION	Febrero 2022
PAGINA	2 DE 4

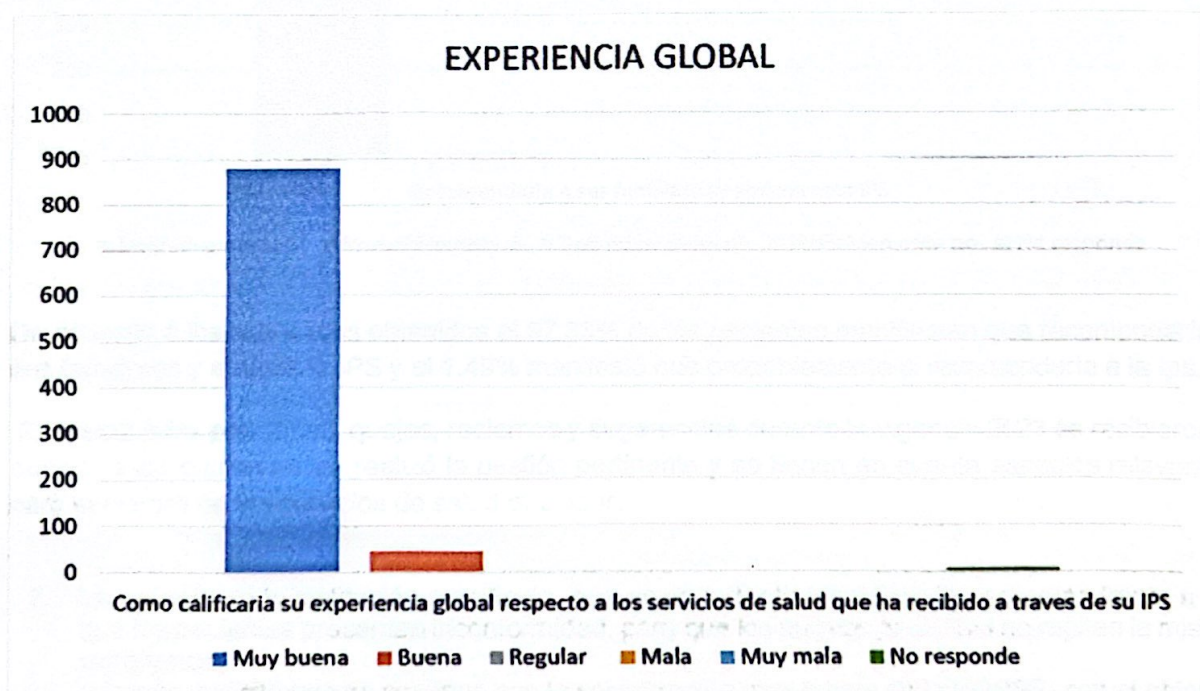
6. Se da a conocer a los integrantes del comité que durante el mes de diciembre se programaron 69 cirugías de las cuales se cancelaron 6 por causas atribuibles al médico.

Adicional a lo anterior se socializa el resultado de las encuestas aplicadas durante la vigencia 2023 a los pacientes que hicieron uso de los servicios de salud ofrecidos en la clínica.

Durante la vigencia 2023 se aplicaron 936 encuestas que representa el 100% de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía. La clínica encuesta al 100% de los pacientes ya que por las características de los servicios ofrecidos todos los días son pacientes diferentes.

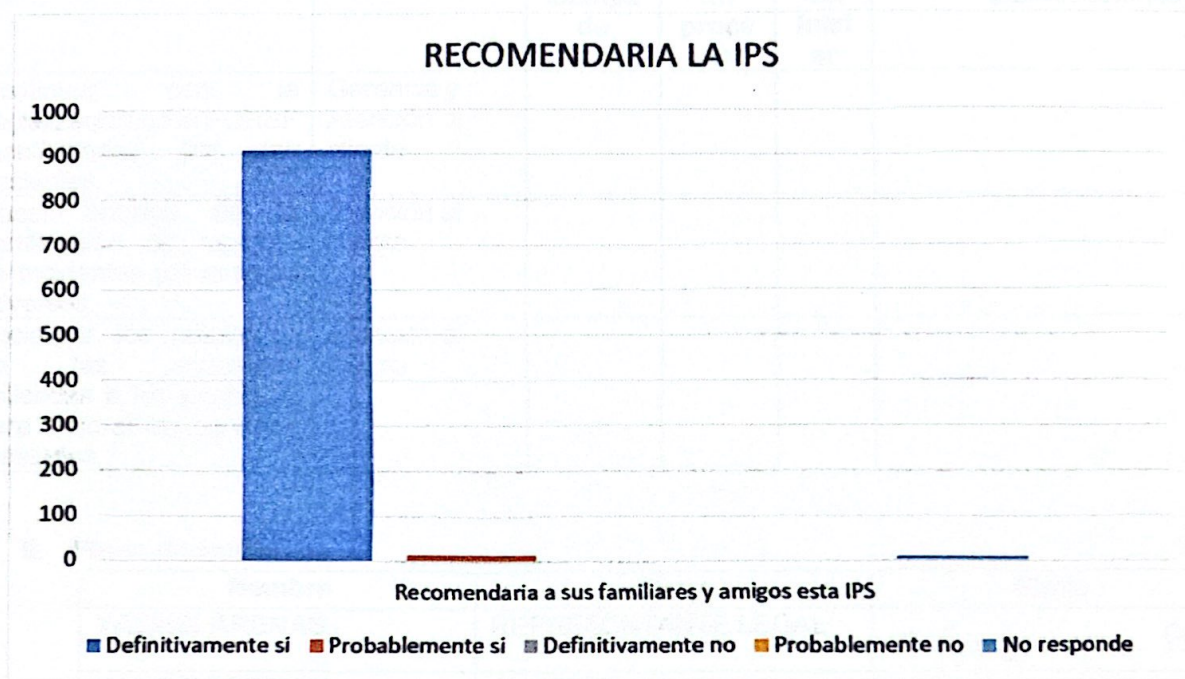
Los resultados obtenidos se describen a continuación:

1. A la pregunta "¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?" los pacientes manifestaron:



De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción el 94.12% de los pacientes, manifiesta que la experiencia global respecto a los servicios de salud es muy buena, el 4.9% manifiesta que la experiencia global es buena.

2. A la pregunta “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?” los pacientes respondieron.



De acuerdo a los resultados obtenidos el 97.33% de los pacientes manifiestan que recomendaría a sus familiares y amigos la IPS y el 1.49% manifestó que probablemente si recomendaría a la Ips.

Respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias durante la vigencia 2023 se recibieron 4 quejas, a las cuales se les realizó la gestión pertinente y se tienen en cuenta aspectos relevantes para la mejora de los servicios de salud ofrecidos.

7. La gerente de la institución manifiesta, que es importante identificar los aspectos frente a los que los pacientes presentan inconformidad, para que los nuevos pacientes no repitan la misma experiencia.

Además, solicita que se continúe con la socialización mes a mes de la PQRSF, con el objetivo de identificar aspectos que interfieren en la satisfacción del paciente.

8. Compromisos

Compromiso	Responsable	Estado			Observaciones
		Cumplido	En proceso	Sin iniciar	
Continuar con la socialización de la PQRSF manifestadas por los pacientes.	Gerencia y Atención al cliente				
Hacer entrega de la certificación de reportes de incidentes y/o eventos adversos.	Atención al cliente				
Socializar los resultados de las encuestas aplicadas a los pacientes para mejorar los servicios prestados.	Atención al cliente				

9. Firma de asistencia

Nombre	Cargo	Firma
YASMIN ARENAS	REPRESENTANTE LEGAL	<i>Yasmin A.</i>
YAMILE ARENAS	GERENTE ADMINISTRATIVA	<i>Yamile A.</i>
LUZ ANGELA VILLARRAGA	JEFE ENFERMERA	<i>[Signature]</i>
GLORIA SANCHEZ	CALIDAD	<i>[Signature]</i>
WILLIAM MORALES	QUIMICO	<i>[Signature]</i>
JOHANA ORTEGA	SECRETARIA	<i>Johana O.</i>
YEISON OLAYA	AMBIENTAL	<i>Yeison Olaya.</i>

Fecha de la próxima reunión: febrero 2024

COORDINADORA COMITÉ

Johana Ortega

**Johana ortega
Atención al usuario**