

 <p>Clínica Cuerpo y Color S.A.S.</p>	ACTA DE COMITÉ	CODIGO	CCC-GAF-F-005
		VERSION	03
		FECHA DE EMISION	Febrero 2022
		PAGINA	1 DE 5

ACTA COMITÉ ATENCION AL USUARIO No 012

FECHA: 20 de enero 2026 **HORA DE INICIO** 10:00 am **HORA DE FINALIZACIÓN** 11:00 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 la vigencia 2025.
5. Socialización de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias recibidas durante la vigencia 2025.
6. Socialización de indicadores
7. Propositiones y varios
8. Compromisos
9. Firma de asistencia

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

1. Al llamado de lista responden 5 de los 5 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	
Realizar contratos de instrumentadores y anesthesiólogos.	Gerencia y Atención al cliente		X		
Hacer entrega de la certificación de reportes de incidentes y/o eventos adversos.	Atención al cliente	X			
Revisar las encuestas realizadas por los pacientes para mejorar los servicios prestados.	Atención al cliente	X			
Solicitar cada mes la Planilla de seguridad de eps al personal interno y externo	Atención al cliente	X			
Informar a la jefe enfermera cuando se active póliza de paciente	Atención al cliente	X			

ACTA DE COMITÉ

CODIGO	CCC-GAF-F-005
VERSION	03
FECHA DE EMISION	Febrero 2022
PAGINA	2 DE 5

Completar a totalidad las hojas de vida ya se en físico o digital	Atención al cliente		X		
Solicitar a los anestesiólogos el certificado de donación de órganos	Atención al cliente		X		
Revisar si en la encuesta se presentan PQRS e informar.	Atención al cliente		X		
Informar por escrito a los cirujanos las PQRS que realicen las pacientes frente al servicio recibido.	Atención al cliente		X		
Se presenta al comité la actualización de la base de datos de los equipos quirúrgicos, en donde se da a conocer que hay personal que aún están pendientes en actualizar documentación.	Atención al cliente		X		

4. Se informa a los integrantes del comité que durante la vigencia 2025, se realizaron 812 cirugías.
5. Durante la vigencia 2025, se realizó la apertura de buzón, con una frecuencia de cada 15 días para un total de 24 actas, en el mes de junio se recibió una queja de una paciente a la cual se le dio respuesta de manera oportuna.
6. Compromisos
Finalmente se da a conocer los resultados de satisfacción consolidados para la vigencia 2025.

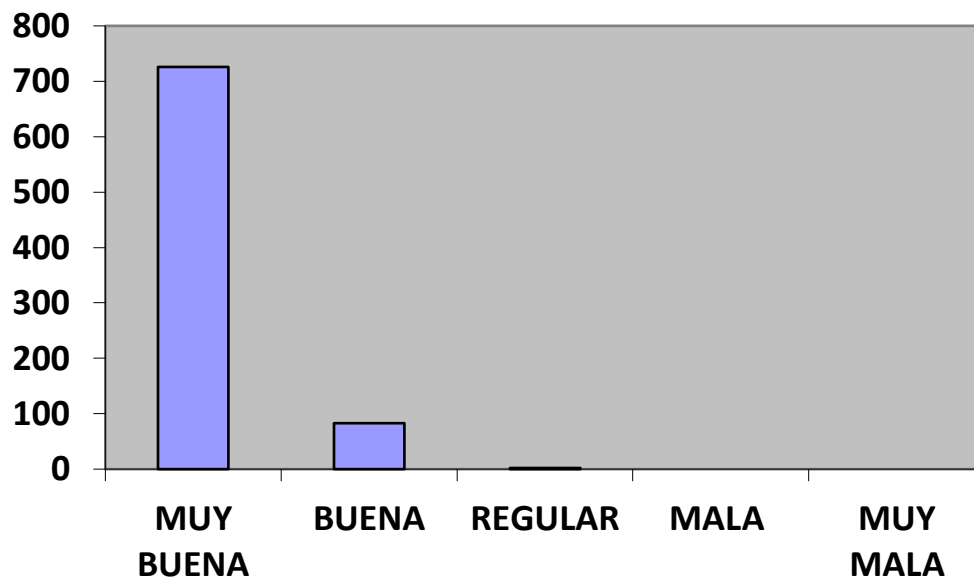
Los resultados obtenidos se describen a continuación:

Durante la vigencia 2025 la clínica realizó procedimientos quirúrgicos a 812 pacientes, de los cuales se aplicaron 809 encuestas que representa el 99.63% de los pacientes atendidos en el servicio de cirugía.

Los resultados obtenidos se describen a continuación:

	ACTA DE COMITÉ	CODIGO	CCC-GAF-F-005
		VERSION	03
		FECHA DE EMISION	Febrero 2022
		PAGINA	3 DE 5

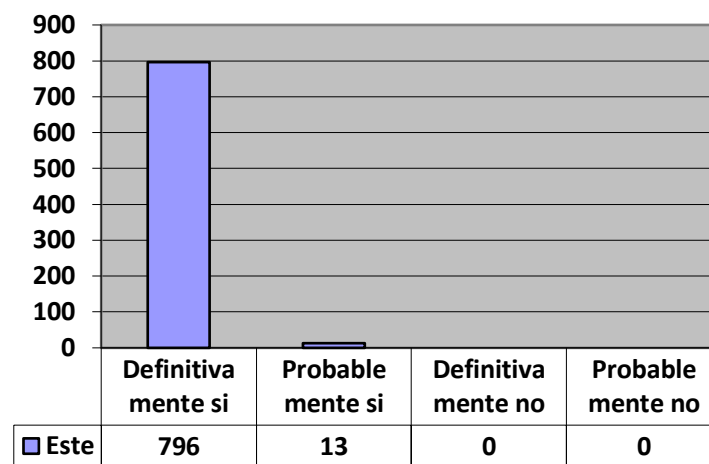
1. A la pregunta **"¿Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?"** los pacientes manifestaron:



De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción el 90% de los pacientes, manifiesta que la experiencia global respecto a los servicios de salud es muy buena, el 10% manifiesta que la experiencia global es buena.

	ACTA DE COMITÉ	CODIGO	CCC-GAF-F-005
		VERSION	03
		FECHA DE EMISION	Febrero 2022
		PAGINA	4 DE 5

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



De acuerdo a los resultados obtenidos el 98% de los pacientes manifiestan que recomendaría a sus familiares y amigos la IPS y el 1.6% manifestó que probablemente si recomendaría a la Ips.



**Clínica
Cuerpo y Color S.A.S.**

ACTA DE COMITÉ

CODIGO CCC-GAF-F-005

VERSION 03

FECHA DE EMISION Febrero 2022

PAGINA 4 DE 3

Firma de asistencia

Nombre	Cargo	Firma
YASMIN ARENAS	REPRESENTANTE LEGAL	<i>Yasmin A.</i>
YAMILE ARENAS	GERENTE ADMINISTRATIVA	<i>Yamile Arenas</i>
GLORIA SANCHEZ	CALIDAD	<i>Gloria Sanchez</i>
JOHANA ORTEGA	SECRETARIA	<i>Johana Ortega</i>
JINA PEÑA	JEFE ENFERMERA	<i>Jina Peña C.</i>

Fecha de la próxima reunión: febrero 2026

COORDINADORA COMITÉ Johana O.

Johana ortega

Atención al usuario