

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-06</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 2</b>

<b>FECHA:</b> agosto 10 de 2022	
<b>ACTA N°:</b> 01 - 2022	<b>LUGAR:</b> Gerencia
<b>HORA DE INICIO:</b> 2:17 pm	<b>HORA FINAL:</b> 3:00 pm
<b>OBJETIVO DE LA REUNION:</b>  Exponer las PQRSF del primer trimestre del año 2022 (enero, febrero, marzo) con el fin de proponer un plan de mejoramiento en la prestación de los servicios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. y dar cumplimiento a la resolución 112 de mayo de 2021.	

## 1. DESARROLLO DE LA REUNION

Se da inicio al primer comité de ética del año 2022 donde se expondrán las PQRSF de los meses de enero, febrero, marzo y las acciones de mejora que se han realizado en torno a ellas, siendo las 2:17 pm en la oficina de gerencia se encuentran presentes Wilder Fabian Erazo (coordinador de calidad), Dra. Sol Mary Estrada ( sub directora científica), la enfermera jefe Sandra Milena Loaiza (Representante del personal asistencial), Orlando Martínez (representante de los usuarios), Jhon Jairo Ríos (representante de los usuarios), María Eulalia Bernal (asesora de control interno) y Cristian Andrés Vásquez (Asesor jurídico). Teniendo en cuenta que el primer punto de la lista es el llamado a lista, la trabajadora social verifica si hay quorum y continua con el comité. Se recalca que el señor Orlando Martínez y el señor Jhon Jairo Ríos actualmente están en reemplazo de las señoras Nubia Rosalba Ríos y Ana Lorenza Maturana quienes enviaron excusa de forma escrita por cuestiones de salud que impiden que ellas se encuentren presentes.

El siguiente punto en el orden del día es el análisis de las PQRSF, toma la palabra la trabajadora social y expone que para este primer trimestre de 2022 se recibieron 49 PQRSF, distribuidas de la siguiente forma: 22 en el mes de enero, 8 en el mes de febrero y 19 en el mes de marzo; según la clasificación mes a mes: en enero se recibieron 5 quejas, 6 reclamo, 1 sugerencia y 10 felicitaciones, en el mes de febrero se recibieron 3 quejas, 2 reclamos y 3 felicitaciones, y en el mes de marzo se recibieron 7 quejas, 4 reclamos y 8 felicitaciones; según la clasificación por área o servicio, el servicio de urgencias recibió 14 requerimientos que corresponden al 28,57 % del total, asimismo hospitalización fue el segundo servicio con más requerimiento con un 24,48 % del total, consulta externa con 8,16 % facturación con 6,12 % citas, laboratorio, PyP y sala ERA con 4,08 % cada uno, finalmente anexos, cocina, crecimiento y desarrollo, obstetricia, ortopedia y rayos X con 2,04 % cada uno. Según la finalidad de las PQRSF del trimestre el 57,14 % corresponde a la insatisfacción de los usuarios y el 42,85 % corresponde a la satisfacción por el servicio brindado.

Finalmente, manifiesta que las acciones de mejora que se han venido desarrollando son: establecimiento de jornada completa en ventanilla de anexos e historias clínicas, además de la inclusión de una tercera persona que brinde apoyo a este proceso, aplicación de encuesta de

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-06</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 08/01/2021</b>
	<b>ACTA DE REUNION</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 2</b>

satisfacción de alimentos para identificar debilidades y asimismo realizar ajustes que permitieran el fortalecimiento del servicio, realización de jornadas de capacitación en humanización con funcionarias de estadística y central de citas y realización de adecuaciones en infraestructura física de habitaciones de hospitalización y baños del servicio de urgencias.

El señor Orlando Martinez y el señor Jhon Jairo Ríos realizan una intervención manifestando que se sienten conformes con la gestión que ha realizado la actual gerencia y con los espacios de participación que ha brindado para los usuarios. La reunión finaliza siendo las 3:00 pm.

## 2. COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA Y/O SEGUIMIENTO

## 3. ANEXOS.

- Listado de asistencia.

**Elaborado por:** Natalia Libreros Vargas (Coordinadora SIAU)