

	ACTA DE REUNION		
	Código: DGGCF002	Versión: 03	Fecha de aprobación: 12 – 02 - 2019
			Tipo de copia: Controlada

FECHA DE REUNIÓN: 17 de febrero de 2025

HORA PROGRAMADA: 3.00 p.m. **HORA INICIO:** 3.00 p.m.

COMITÉ: Asociación de usuarios

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:

Analizar y evaluar temas relacionados con los usuarios y la prestación del servicio en Servicios de Salud UNLAB.

ASISTENTES	
NOMBRE	CARGO
Lilian de Jesus Chanci Chanci	Integrante Asociación de usuarios
Elizabeth Higueta Varelas	Coordinadora SIAU
Alberto Pulgarín Sánchez	Integrante Asociación de usuarios

CALIFICACIÓN ACTIVIDADES DE COMITÉ	
ACTIVIDAD	CALIFICACIÓN
Oportunidad Inicio del Comité	5
Cumplimiento del Tiempo Programado de Cierre	5
Asistencia de los Miembros del Comité	5
Logro de los Objetivos del comité	5
Participación de los miembros	5

CALIFICACIÓN:

OPORTUNIDAD: 5 = Empezó a la hora establecida, 0 = No se cumplió con la hora establecida

CUMPLIMIENTO: 5 = El cierre se realizó a la hora programada, 0 = No se cumplió con la hora establecida.

ASISTENCIA: 5 = Asistió el 100% de los miembros del Comité, 3 = Asistió el 75% de los miembros del comité, 0 = Asistió el 50% de los miembros del Comité.

LOGRO: 5 = Se ejecutaron la totalidad de los temas planteados, 3= Se ejecuto el 75% de los temas, 0 = Se ejecutó solo el 50% de los temas planteados.

PARTICIPACIÓN: 5 = Hubo participación de todos los miembros del comité, 3 = Participó el 75% de los miembros 0 = Solo participó el 50% de los miembros.

 SERVICIOS DE SALUD UNLAB	ACTA DE REUNION		
	Código: DGGCF002	Versión: 03	Fecha de aprobación: 12 – 02 - 2019
			Tipo de copia: Controlada

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS COMITÉ ANTERIOR
--

COMPROMISOS	RESPONSABLE	ESTADO DEL COMPROMISO
Capacitación de Humanización al personal.		Pendiente
Establecer aviso de acceso en la entrada de la Sede para permitir acceso a discapacitados.	Rosa Aaron	Pendiente
Charlas educativas en las salas de espera	Asociación de usuarios	En gestión

TEMAS A TRATAR	
1	Continuamos socializando las actividades que habían quedado pendientes del comité anterior
2	Se socializa los tiempos de atención y comentarios de los usuarios del primer trimestre del año 2024
3	Se socializaron las PQRSF generadas en el primer trimestre del año 2024 y las acciones de mejora aplicadas

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
TEMA
DESPLIEGUE
1. Revisión de tareas

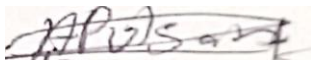
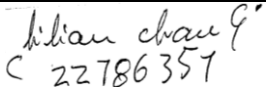
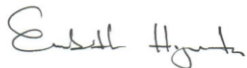
- Se da inicio a la reunión presentando a los participantes, para este año nos acompaña la coordinadora de la Sede de salud ocupacional de Uraba y Villavicencio, la ASU, la líder de laboratorio de la Sede Uraba y Villavicencio, la representante de Calidad, el representante médico y la coordinadora de SIAU.
- Se instalo el aviso correspondiente al acceso para los discapacitados en la Sede Principal de Apartadó.
 - Se revisaron las quejas del primer trimestre del año 2025

2. Puntos de discusión

- - VILLAVICENCIO**
 - La entrada de la Sede Villavicencio se encuentra obstaculizada por parqueadero, se debe dejar la entrada libre de motos para que sea visible al público.
 - Los tiempos de espera en la Atención: El 1% de los usuarios manifestaron una espera de mas de 40 minutos, 2% 30 minutos, 32% 40 minutos, 2 % 20 minutos y un 63% 15 minutos.
 - En el primer trimestre del año de un 100% el 30% de los usuarios manifestaron que los funcionarios no hacen debida presentación en la atención.
 - URABA**
 - Tiempos de espera en la atención: Un 30% de los usuarios indico demoras de más de 40 min, 23% de 15 minutos, 18% de 30 minutos, 15% 20 Minutos y 14% 40 minutos.
- Se debe trabajar para mejorar estos porcentajes.
 - En el primer trimestre del año de un 100% el 24% de los usuarios manifestaron que los funcionarios no hacen debida presentación en la atención.
 - A mejorar:
 - Quejas por demoras en la atención
 - Quejas por no brindar la atención preferencial
 - Quejas por incumplimiento en entrega de resultados
 - Quejas por falta de humanización.

	ACTA DE REUNION		
	Código: DGGCF002	Versión: 03	Fecha de aprobación: 12 – 02 - 2019
			Tipo de copia: Controlada

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
TEMA	DESPLIEGUE
3. Propositiones y varios	○ Debemos cumplir con los tiempos de espera de la programación de citas, distribuir de forma adecuada el personal para abarcar las solicitudes a tiempo. ○ Se realizo en el mes de marzo charla sobre enfoque diferencial al personal para mejorar el proceso de atención, y una de resolución de conflictos las tuvieron buena acogida, se tiene planeado programar una charla en comunicación para mejorar el indicador y el aprendizaje continuo.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES
Brindar charlas de humanización del servicio.	2025	Elizabeth Higuita
Establecer aviso de acceso en la entrada de la Sede para permitir acceso a discapacitados.	2025	Asociación de usuarios
Charlas educativas en sala de espera	2025	Asociación de usuarios
FIRMA ASISTENTES		
NOMBRE	FIRMA	
Alberto Pulgarín Sánchez		
Lilian de Jesus Chanci Chanci		
Elizabeth Higuita Varelas		

ACTA DE REUNION**Código: DGGCF002****Versión: 03****Fecha de aprobación:****12 – 02 - 2019****Tipo de copia:****Controlada****AMPLIACIÓN DEL DESARROLLO DE LA REUNIÓN**