

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

FECHA DE REUNIÓN: 01 de octubre de 2025

HORA PROGRAMADA: 3.00 p.m. **HORA FINAL:** 4.00 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
Alberto Pulgarín Sánchez	Presidente ASU
Lilian de Jesús Chanci Chanci	Integrante Asociación de usuarios
Sebastián Rojas Argumedo	Coordinadora SIAU
Maricela Gutiérrez Palacios	Líder de Laboratorio Urabá
Marlín Santo Fonnegra	Líder calidad
Nancy Molina	Auxiliar SIAU Villavicencio
Elizabeth Higueta	Asistente de gerencia
Rosa Aaron Difilippo	Líder Laboratorio Villavicencio
AUSENTES	
Margarita Orrego Palacio	Coordinadora S.O Urabá
Laura Caicedo	Medico líder

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.

	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 en enfoque diferencial a los empleados	Coordinación SIAU	Pendiente
Aumentar los integrantes de la asociación de usuarios.	Asociación de usuarios	Pendiente
Capacitaciones para la asociación de usuarios	Coordinación SIAU	Pendiente
Charlas educativas en las salas de espera.	Asociación de usuarios	Pendiente

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 segundo trimestre del año 2025
3	Se socializaron las PQRSF generadas en el segundo trimestre del año 2025 y las acciones de mejora aplicadas

ACTA DE REUNION

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

TEMA

DESPLIEGUE

1. Revisión de tareas

- Se realiza el saludo por parte de Elizabeth Higuita, quien agradece la participación constante y activa por parte de los integrantes de la asociación, y realiza presentación y bienvenida al nuevo Coordinador del SIAU Sebastián Rojas, quien formara parte del comité a partir de la fecha. Se hace un llamado para continuar nutriendo este espacio de participación social en salud.
- Se retroalimenta las funciones que se deben cumplir en este comité para proponer medidas que mejoren la oportunidad y la calidad de la atención.
- Se encuentra en gestión programación de capacitación de enfoque diferencial.
- No sea logrado aumentar los participantes de la ASU, sea a divulgado información en redes sociales y tableros de información.
- Se hace un llamado a los integrantes para que hagan la invitación a sus allegados de los grupos de veedores y se puedan vincular a nosotros.
- Los asociados acceden al compromiso de invitar a una persona en cada reunión.
- Se programa capacitación virtual de Humanización que se realizará el 10 de octubre del 2025 y se le hace la invitación a los asociados a participar.
- Se encuentra pendiente charlas educativas en sala de espera, se programa con la asociación de usuarios retomarlas a partir de este mes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
TEMA
DESPLIEGUE
2. Puntos de discusión

- Se dan a conocer las sugerencias de la sede Salud Ocupacional, una de las mas frecuentes es mejorar los tiempos de atención al usuario y realizar el direccionamiento correcto de cada servicio.
- Se dieron soluciones a sugerencias de los pacientes referentes a temas de infraestructura de la sede Santa María y Chigorodó.
- En el mes de septiembre se reciben sugerencias por aumento de usuarios en la sede Salud Plaza, sugieren aumentar personal en las horas con más usuarios.
- En la sede Villavicencio se reciben sugerencias de mejorar los tiempos de atención, orden llegada de los usuarios y agilidad en el proceso de admisión.
- Se socializa las quejas recibidas en el tercer trimestre, del mes de julio se presentaron 7 quejas de las sedes de Urabá, en el mes de agosto se se presentaron 6 quejas de las sedes de Urabá y 2 de la sede de Villavicencio y en el mes de septiembre se reciben 9 quejas de las sedes de Urabá y 2 de Villavicencio.
- Se comunican los siguientes planes de acción.
 - direccionar correctamente a los pacientes donde se realizará el procedimiento que requiera.
 - validación correcta de las autorizaciones o exámenes a realizarse.
 Se programa capacitación de humanización el 10 de octubre.
 - Reducir los tiempos de espera.
 - Comunicación afectiva con los pacientes.
 - Accesibilidad para todos los usuarios.
- Planes de acción pendientes.
- Mejorar la plataforma web para consulta de resultados de laboratorio.
- Programación de capacitación de enfoque diferencial y resolución de conflictos.
- Mejorar la aplicación y divulgación de las encuestas digitales.
- Divulgación de los protocolos de entrega de resultados de pruebas de paternidad y ADN.
- Pegar información en el ascensor sobre los servicios de cada uno de los pisos de S.O. Urabá.
- Falencias identificadas.
- Atención del usuario.

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

DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
TEMA	DESPLIEGUE
2. Puntos de discusión	○ Organización de los tiempos de espera en las citas de los pacientes. ○ Mejorar la comunicación interna, en referencia a cambios de los horarios de atención, convenios con los clientes. ○ Trazabilidad de las quejas para brindar respuesta oportuna. ○ Cumplimiento de los planes de mejora. ○ Participación de las auxiliares de laboratorio en los procesos del SIAU. ○ Desconocimiento en el protocolo de envío de resultados. ○ Se realizo campaña de la seguridad del paciente, se divulgo en todas las sedes con folletos y videos informativos.
3. Propositiones y varios	○

COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLES
Realizar visitas a las diferentes sedes con el acompañamiento de la ASU.	2025	Asociación - Coordinación SIAU
Dar a conocer a la población las funciones de la ASU.	2025	Asociación - Coordinación SIAU
Realizar las aperturas de buzón con la participación de la ASU a partir del 6 de octubre.	2025	Asociación - Coordinación SIAU
Realizar video informativo de la ASU.	2025	Coordinación SIAU
Realizar divulgación para integrar mas personas en la asociación.	2025	Asociación
Divulgar el protocolo del SIAU en todas las sedes.	2025	Coordinación SIAU
Programar capacitación sobre enfoque diferencial.	2025	Coordinación SIAU

ACTA DE REUNION

Código: DGGCF002

Versión: 03

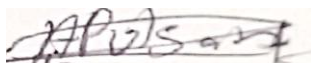
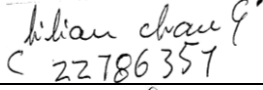
Fecha de aprobación:

12 - 02 - 2019

Tipo de copia:

Controlada

FIRMA ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA
Alberto Pulgarín Sánchez	
Lilian de Jesús Chanci Chanci	 C 22786357
Marlín Santos Fonnegra	
Sebastián Rojas Argumedo	 Sebastian Rojas A.

AMPLIACIÓN DEL DESARROLLO DE LA REUNIÓN