

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

FECHA: enero 3 de 2023	
ACTA N°: 04 - 2022	LUGAR: Gerencia
HORA DE INICIO: 2:00 pm	HORA FINAL: 3:15 pm
OBJETIVO DE LA REUNION:	
Exponer las PQRSF del cuarto trimestre del año 2022 (octubre, noviembre, diciembre) 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 inicia el ultimo comité de ética del año 2022 donde se expondrán las PQRSF de los meses de octubre, noviembre, diciembre y las acciones de mejora que se han realizado en torno a ellas, siendo las 2:00 pm en la oficina de gerencia se encuentran presentes el señor Julián Andrés Correa (Gerente), Cristian Andrés Vasquez (asesor jurídico), Wilder Fabian Erazo (coordinador de calidad), María Eulalia Bernal (asesora de control interno), enfermera jefe Sandra Milena Loaiza (Representante del personal asistencial), y la Dra. Sol Mary Estrada (sub directora científica) y la señora Ana Lorenza Maturana (representante de los usuarios). Se verifica si hay quorum y se da continuidad al comité.

El siguiente punto en el orden del día es el análisis de las PQRSF, toma la palabra la trabajadora social y manifiesta que en el último trimestre de 2022 se recibieron 108 PQRSF, distribuidas de la siguiente forma: 62 en el mes de octubre, 31 en el mes de noviembre y 15 en el mes de diciembre; según la clasificación mes a mes: en octubre se recibieron 7 quejas, 7 reclamos, 5 sugerencias y 43 felicitaciones, en el mes de noviembre se recibieron 4 quejas, 11 reclamos y 16 felicitaciones, y en el mes de diciembre se recibieron 4 quejas, 1 reclamos y 1 sugerencia y 9 felicitaciones; según la finalidad de las PQRSF del trimestre el 34.2 % corresponde a la insatisfacción de los usuarios y el 65.7 % corresponde a la satisfacción por el servicio brindado.

Respecto al año 2022, el mes con mayor numero de requerimiento fue octubre con 62 PQRSF y el mes con menor numero de requerimientos fue febrero con tan solo 8 PQRSF, el promedio de PQRSF por mes fue de 22.7 requerimientos. El año finalizo la satisfacción en 61 % y la insatisfacción en 39 %.

Finalmente, manifiesta que las acciones de mejora que se han venido desarrollando son: buzones de sugerencias en los puestos de salud, entrega de historias clínicas en todos los puestos de salud, fortalecimiento en los procesos de atención al usuario gracias a las capacitaciones en humanización realizado con el personal del hospital, facturadores en todos

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

los puestos de salud, capacitaciones en limpieza y desinfección para el personal de servicios generales y cirugía.

2. COMPROMISOS

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA Y/O SEGUIMIENTO

3. ANEXOS.

- Listado de asistencia.

Elaborado por: Natalia Libreros Vargas (Coordinadora SIAU)

