FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

Proceso, área que lidera la reunión	Nombre de quien elabora el acta
Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	**Leidy Johana Fuya Munevar**

1. Objetivo de la reunión:

Desarrollar proceso de capacitación a la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA.

2. Temas a tratar:

1. Derecho y deber de la semana-Subred CO
2. Delegación Consejo de Seguridad Social en Salud
3. Presentación nuevo profesional de Participación
4. Presentación Estrategia Servimos con el Corazón- Volamos por el Servicio
5. Socialización de:
    - Indicador PQRS
    - Indicador de Satisfacción
    - Acciones de mejora Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
6. Cronograma vacunación canina y felina Subred CO-Agosto

3. Desarrollo:

Se realiza convocatoria a los integrantes de la Asociación de Usuarios NAUHSANCLA de forma presencial en el auditorio del Hospital Santa Clara, con el fin de desarrollar proceso de asistencia técnica a los integrantes de la Asociación de Usuarios, por parte de la profesional Leidy Fuya se realiza presentación de la agenda para la jornada:

1. Bienvenida
2. Registro de asistencia
3. Derecho y deber de la semana-Subred CO
4. Delegación Consejo de Seguridad Social en Salud
5. Presentación nuevo profesional de Participación
6. Presentación Estrategia Servimos con el Corazón- Volamos por el Servicio
7. Socialización de:
    - Indicador PQRS
    - Indicador de Satisfacción
8. Acciones de mejora Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
9. Cronograma vacunación canina y felina Subred CO-agosto

1. Presentada la agenda para la jornada, se brinda la bienvenida a los usuarios asistentes a las jornada.

2. Se realiza el llamado a lista y el registro de asistencia:

APELLIDOS Y NOMBRES			ASISTENCIA
Myriam Amparo	Alonso	Niño	Ausente

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

Elizabeth	Ardila		Ausente
Jorge Roberto	Aragón	Cardozo	Presente
Lidia María	Cruz	Roa	Presente
Sandra Janet	Bohórquez	Daza	Ausente
Nubia	Bonilla	Delgado	Ausente
Amparo	Acosta	Penagos	Presente
Carlos Julio	Covaleda	Aragón	Ausente
Federico	González	Ramírez	Ausente
Henry Gustavo	González	Márquez	Presente
Flor Ligia	Gordon	Gaona	Ausente
Efraín de Jesús	Saavedra	Cardozo	Ausente
Claudio Hernán	Méndez	Sandoval	Ausente
Lilia María	Monje	Pérez	Ausente
Martha Elena	Moreno	Corredor	Presente
Blanca Cecilia	Núñez	Díaz	Ausente
Roque	Nieto		Presente
María Emma	Romero	De Boyacá	Presente
Antonio de Jesús	Ruíz	Guillen	Ausente
Josué	Soto	Suarez	Ausente

3. Como es habitual la profesional de Participación Social Leidy, informa a la Asociación de Usuarios respecto al Derecho y Deber de la semana que se viene socializando en salas de espera, además del punto del decálogo de humanización:

📌Derecho y Deber de la semana de la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE:

✏Derecho 16. Elegir libremente el médico o profesional de la salud que prestará los servicios que requiera y con los recursos disponibles

✏Deber 2. Ser respetuoso, cordial y solidario con el personal de la unidad de prestación de servicios de salud, los demás usuarios y sus acompañantes.

🧐DECALOGO DE HUMANIZACIÓN: Establecemos los horarios de visita de acuerdo a las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, pacientes obstétricas y en condiciones críticas

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

4. Como invitados a la reunión acompaña la Dra. Aleyder Rodríguez de la Secretaría Distrital de Salud, quien invita a la NAUHSANCLA a la convocatoria adelantada por la Dirección de Participación Social para la elección de los delegados de las Asociaciones de Usuarios del Distrito a la conformación de la terna para la participación en el Consejo de Seguridad Social en Salud de Bogotá.

031000

DESTINO: Y Transectorialidad
ASOCIACIÓN DE USUARIOS NAUHSANCLA
Asociación de Usuarios NAUHSANCLA - -
TIPO DE DOCUMENTO: Comunicaciones oficiales
ASUNTO: ASUNTO: Convocatoria a Elección de Terna de Candidatos para la designación del Representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud.

Señor
ASOCIACIÓN DE USUARIOS NAUHSANCLA
Asociación de Usuarios NAUHSANCLA
antoniornp@hotmail.com
Bogotá D.C.

ASUNTO: Convocatoria a Elección de Terna de Candidatos para la designación del Representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud.

Respetados señores.

En el marco del Decreto 112 de 2002, el cual define la conformación del Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud de Bogotá, la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad de la Secretaría Distrital de Salud se permite convocar a 3 delegados de la **Junta Directiva o Comité Coordinador,** en representación de las Asociaciones de Usuarios, al proceso de Elección de los Candidatos para la conformación de la terna que será presentada a la Alcaldesa Mayor, con el fin de que éste designe el representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud.

Para dicha elección, la última semana de Agosto de 2023, la Oficina de Participación Comunitaria de las Subredes Integradas de Servicios de Salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB o las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS enviarán a la Gestora Institucional de la Dirección de Participación Social de la SDS los candidatos de las Asociaciones de Usuarios postulados para la elección de la terna el día de la Asamblea.

En la Asamblea de Elección de la Terna para designar el Representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud cada Asociación de Usuarios tendrá derecho a un voto y está programada así:

Fecha. Lunes, 4 de Septiembre de 2023
Hora: 2:00 pm a 4:30 pm
Lugar: Auditorio Hemocentro – Cuarto Piso – Secretaría Distrital de Salud

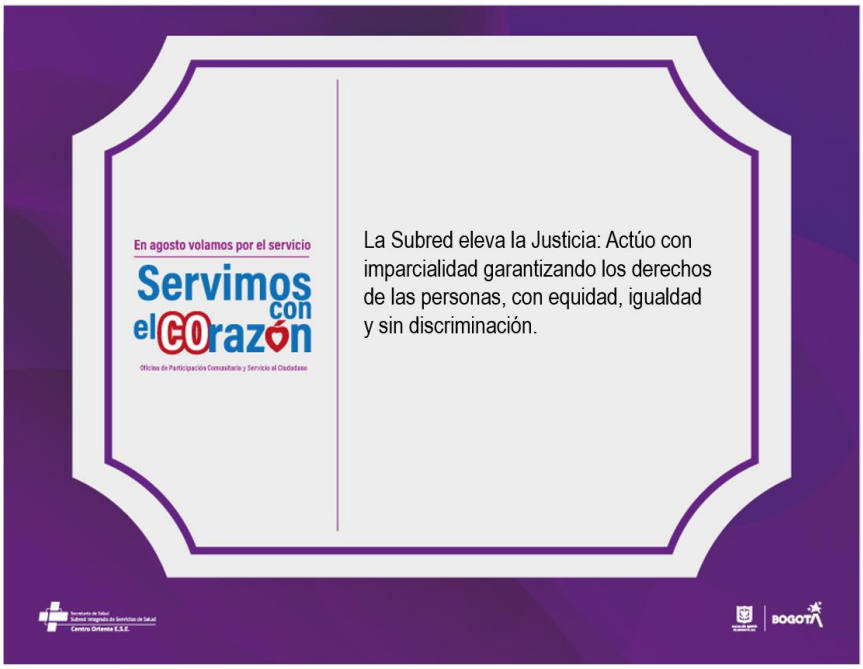
Se indica que, por cada Asociación de Usuarios se puede delegar un candidato para ser elegido en esta asamblea; por parte de la NAUHSANCLA los usuarios asistentes indican no deseas participar en el proceso de elección, realizar la revisión para participar en la elección de los candidatos de las demás asociaciones.

5. Continuando se informa a la Asociación en búsqueda del fortalecimiento del proceso de

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

Participación Comunitaria de la Subred CO, se contrato al profesional Exenover Vargas, quien estará brindando asistencia técnica especialmente a los escenarios de Control Social.

6. Socialización Estrategia Servimos con el Corazón, se informa que, desde la Oficina de Participación se viene trabajando actividades en salas de espera en promoción de la atención de los usuarios, para este mes de agosto, con el pretexto del mes de las cometas, el equipo invita a los usuarios a la elaboración de una cometa en papel, mientras comparte los valores institucionales de la Subred CO; de acuerdo a lo anterior se invita a la Asociación de Usuarios a participar todos los miércoles del mes de agosto y los días del taller pedagógico para el despliegue de la estrategia de manera articulada.



7. La profesional de Participación Leidy, de acuerdo a los compromisos de la presentación de acciones de mejora por parte de la Oficina, se realiza la socialización de indicadores de satisfacción del usuario y PQRS.

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

PQRS GENERALIDADES
ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



MES/2023	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIONES	359.127	374.651	362.090	1.095.868
PQRS	411	572	552	1.535
TASA	1.1	1.5	1.5	1.4

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

TIPOLOGIAS	TOTAL I TRIM. 2022	TOTAL I TRIM. 2023
RECLAMO	603	750
DP PARTICULAR	351	370
QUEJA	147	218
FELICITACION	177	138
SOL INFO	37	16
DP GENERAL	16	21
SOL COPIA	17	20
SUGERENCIAS	2	1
DENUNCIAS	2	1
TOTAL	1352	1535

#SubredCOMásCercaDeTi

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS
ABRIL – MAYO –JUNIO 2022 / 2023



RECLAMOS EN SERVICIOS – 2022- 603

43,6% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD DE CITAS (CALL CENTER)	71	89	110	270	44,8%
GESTION DEL RIESGO	25	10	10	45	7,5%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	20	13	11	44	7,3%
FARMACIA	7	12	12	31	5,1%
FACTURACION	7	9	9	25	4,1%

RECLAMOS EN SERVICIOS – 2023- 750
49%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS (Call center)	104	134	147	385	51,3%
AMBULATORIOS NO OPORTUNIDAD CITAS MEDICAS (Presencial)	42	44	9	95	12,7%
ADMINISTRATIVA	2	6	24	32	4,3%
PROGRAMACION CX	9	11	11	31	4,1%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



QUEJAS EN SERVICIOS 2022- 147

11% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	8	12	4	24	16,3%
FACTURACION	8	9	4	21	14,3%
VIGILANCIA	7	2	4	13	8,8%
SERVICIO AL CIUDADANO	7	3	3	13	8,8%
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	5	3	1	9	6,1%

QUEJAS EN SERVICIOS – 2023- 14%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	12	11	6	29	13,3%
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	7	9	9	25	11,5%
VIGILANCIA	2	4	17	23	10,6%
AMBULATORIOS C.EXT	5	11	4	20	9,2%
FACTURACION	3	7	6	16	7,3%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

PQRS PARTICIPACION DE LAS TIPOLOGIAS ABRIL – MAYO JUNIO 2022 / 2023



FELICITACIONES EN SERVICIOS 2022- 177

13% PARTICIPACION EN EL TOTAL DE LAS PQRS

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
TODO EL PERSONAL	22	28	18	68	38,4
SERVICIO AL CIUDADANO	16	4	3	23	13,0
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	14	2	3	19	10,7
HOSPITALIZACION ENFERMERIA	7	6	1	14	7,9
FARMACIA	4	4	2	10	5,6
VIGILANCIA	2	4	1	7	4,0

FELICITACIONES EN SERVICIOS 2023- 138

9%

SERVICIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	%
TODO EL PERSONAL	4	24	11	39	28,3%
SERVICIO AL CIUDADANO	3	10	17	30	21,7%
AMBULATORIOS MEDICINA ESPECIALIZADA	4	12	3	19	13,8%
FARMACIA	0	7	5	12	8,7%
AMBULATORIOS C.EXT	1	3	2	6	4,3%
COMPLEMENTARIOS	2	1	3	6	4,3%

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

PQRS SUBRED CENTRO ORIENTE
MARZO – ABRIL - MAYO 2023
OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA



Mes	Requerimientos cerrados en periodos actuales SDQS	Oportunos	%	Inoportunos	%	Días de respuesta
MARZO 2023	600	587	97.8%	13	2.2%	8.2
ABRIL 2023	410	407	99.3%	3	0.7%	7.7
MAYO 2023	579	576	99.5%	3	0.5%	7.8
Total, Trimestre	1589	1570	98,9%	19	1,1%	8.0

PROCESO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
TH	1			1
SSS ENFERMERIA			1	1
ADMINISTRATIVA	1		1	2
AMBULATORIOS	4			4
DESARROLLO INSTITUCIONAL		1	1	2
COMPLEMENTARIOS	4			4
FINANCIERA		1		1
GESTION DEL CONOCIMIENTO	1			1
VIGILANCIA SANITARIA	2	1		3
TOTAL	13	3	3	19

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

SATISFACCION DEL USUARIO
ABRIL –MAYO – JUNIO 2022 / 2023

SERVICIO C.EXTERNA II TRM 2023	
Centros	%
CAPS ALTAMIRA	100%
CAPS CHIRCALES	95%
CAPS DIANA TURBAY	100%
CAPS OLAYA	98%
CAPS PERSEVERANCIA	99%
CAPS PRIMERO DE MAYO	97%
CAPS SAMPER MENDOZA	99%
UMHES JORGE ELIÉCER	99%
UMHES MATERNO INFANTIL	99%
UMHES SAN BLAS	96%
UMHES SANTA CLARA	93%
UMHES VICTORIA	98%
USS ALPES	100%
USS ANTONIO NARIÑO	100%
USS BELLO HORIZONTE	100%
USS CANDELARIA	97%
USS CRUCES	97%
USS LACHES	98%
USS LIBERTADORES	100%
USS SAN JORGE	99%
Total	98%

% SATISFACCION	C. EXTERNA	HOSPITALIZACION	URGENCIAS
II TRIMESTRE 2022	98%	97%	94%
II TRIMESTRE 2023	98%	97%	94%

SERVICIO HOSPITALIZACION II TRM 2023	
Centros	%
CAPS CHIRCALES	100%
CAPS PERSEVERANCIA	100%
CAPS SAMPER MENDOZA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES MATERNO INFANTIL	96%
UMHES SAN BLAS	97%
UMHES SANTA CLARA	96%
UMHES VICTORIA	97%
Total	97%

SERVICIO URGENCIAS II TRM 2023	
Centros	%
CAPS CHIRCALES	92%
CAPS OLAYA	92%
CAPS PERSEVERANCIA	96%
UMHES JORGE ELIÉCER GAITÁN	100%
UMHES SAN BLAS	94%
UMHES SANTA CLARA	93%
CAPS SAMPER MENDOZA	97%
UMHES VICTORIA	89%
CAPS DIANA TURBAY	97%
Total	94%

FUENTE: Archivo encuestas de satisfacción. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

8. Para ir cerrando los puntos de la agenda se presentan las acciones para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de los usuarios de la Subred.

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA	2:00 PM	4:30 PM

ACCIONES DE MEJORAMIENTO

SOCIALIZACION CON REFERENTES Y LIDERES Y SOLICITUD DE PLAN DE MEJORAMIENTO (APOYO DE CALIDAD)

***TE AGENDO TU CITA*: IMÁGENES DIAGNOSTICAS- JULIO SALUD MENTAL**

RETO CERO FILAS

AGENTES SATELITES- CONTAC CENTER

TRABAJO SOCIAL: UBICACIÓN EN SERVICIOS. TURNOS NOCHE Y PROYECCION AGOSTO CUBRIMIENTO 24 HORAS URGENCIAS PARA SUBRED (SANTA CLARA Y VICTORIA 7 A 1 / 1 A 7 DE L A V- FDS Y FESTIVOS

DESDE EL EJE DE HUMANIZACIÓN APOYO PROCESOS CON QUEJAS (PSICOLOGOS INTERVIENEN QUEJAS /ATUS

GESTIÓN DE USUARIOS EN LISTA DE ESPERA PRESENCIAL Y PQRS CAPITAL SALUD-SNS

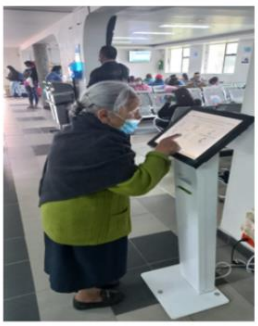
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR DE OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR

FUENTE: Archivo BTE. Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano

#SubredCOMásCercaDeTi

Acciones de Mejoramiento





- Educación ciudadana para el manejo de digiturnos.
- Estrategia telefónica para la aplicación de encuesta de satisfacción
- Cabinas telefónicas de contacto con contac center.
- Diseño y coordinación para avanzar en el menú informativo del PBX.
- Participación de la Subred para la medición del IDSC- Veeduría D.
- Donaciones para los pacientes en abandono.

#SubredCOMásCercaDeTi

9. De acuerdo a las acciones promoción desarrolladas por salud pública, se presenta los cronogramas para este mes de jornadas de vacunación canina y felina.

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023-08-17	**Asistencia técnica Asociación de Usuarios NAUHSANCLA**	**2:00 PM**	**4:30 PM**

Se da cierre a la jornada, por parte de los asistentes se agradece por la información presentada.

4. Compromisos Establecidos y Responsables					
Qué	**Quién**	**Cuando**	**Observaciones**		
Tarea o Actividad	**Responsable**	**Fecha límite**	**Si**	**No**	
Reunión mensual	NAUHSANCLA	Septiembre		X	

REGISTRO FOTOGRÁFICO





	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	CÓDIGO: ET-CO-FT-001 VERSIÓN: 4 FECHA: 2022-05-27
	FORMATO ACTA DE REUNION	

FECHA AÑO/MES/DÍA	NOMBRE DE LA REUNIÓN	HORA INICIO	HORA FINAL
2023/08/17	Asistencia técnica Asociación de Usuarios Navharra	2:00 pm	4:30 pm

5. Asistencia

Nombres y Apellidos	Cargo	Área (unidad)	Correo	Firma
JORGE ROBERTO ARAGON	19147910 USUARIO	ASOCIACION USUARIO		
Jose Soto Suarez	USUARIO.	ASOCIACION USUARIO		
Ana Pero Soto	Usuario	Asociacion		
Nora E Molina	Usuario	Usuario		
Martha E Moreno	Usuario	Representante		
Rosa Amira Cortes		usuaria usuario		
ROQUE NIETO	C.S.	ASOCIACION U.		
EXEQUIEL VARGAS B	Profesional de participacion ciudadana			
Alexander Rodriguez S	Profesional Participacion	SDS	Recibido 22 Salida 22	
Jenny Johana Fuya Nuñez	Profesional Participacion	Participacion	Participacion Secretaria Distrital de Salud	