

	SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	
	Código: 10531-FR008	Fecha: 15-07-2021

NOMBRE COMUNIDAD: _ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCABERMEJA **ACTA N°** 02/23
FECHA: 23/02/2023 **HORA INICIO:**10:15 AM **HORA FINAL:** 12:10 M
LUGAR: _SEDE ADMINISTRATIVA AUDITORIO ESE BARRANCABERMEJA
TEMA REUNION: REALIZACION REUNION MENSUAL ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCABERMEJA

ORDEN DEL DIA

1. INICIO DE REUNION
2. REVISION DE COMPROMISOS
3. PRESENTACION DE INQUIETUDES Y REPORTES POR MIEMBROS DE LA COMUNIDAD

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Inicio de reunión: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ constata la asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios, extendiendo la bienvenida a la reunión.
2. Revisión de compromisos: La Coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ reitera que para compensar los días lunes, martes y miércoles de la semana santa, la ESEB estará laborando tres sábados, a saber: 25 de febrero, 4 y 25 de marzo de 2023. En lo que se refiere a la elección de miembro de los usuarios ante Junta Directiva de la ESEB, confirma que se validó la certificación de servicios recibidos en la ESEB al señor Armando Vargas. Al respecto, la señora NICOLAZA PEREZ manifiesta que se garantice el acompañamiento de los entes de control para darle transparencia al proceso. A su inquietud, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ responde que ya fue confirmada con la doctora NANCY HERRERA. En lo que respecta al compromiso de seguimiento a los horarios de asignación de citas en forma presencial para la población vulnerable, manifiesta que desde el proceso SIAU se ha hecho el seguimiento correspondiente, pudiéndose encontrar opiniones divididas, algunos usuarios refieren estar satisfechos con el horario, otros manifiestan que no; pero en todo caso es un proceso de adaptación, y de mejoramiento continuo de acuerdo al comportamiento de aceptación de los mismos usuarios. Por ejemplo, en el caso de CDV, dadas las circunstancias del centro de salud, de mucha demanda de usuarios adultos mayores; se dispuso la asignación de citas en la jornada de la mañana, pero se mantiene el horario de 2:00 pm a 3:00 pm, si el usuario solicita la asignación de cita en ese lapso. De otra parte, hace observación de que algunos usuarios han manifestado inconvenientes para el acceso a la página web, situaciones que se han remitido al área de sistemas para las acciones de mejora pertinentes. En otro aspecto de la atención, informa que según reporte del área de facturación hay incumplimiento del 33% en las citas programadas. En el caso específico de las solicitadas por página web, por indagación realizada por el líder de facturación, pudo establecerse que algunas citas las solicita el familiar, el cual no informa al usuario y éste nunca sabe de la cita o no acude a la misma; por lo que se invita a la asociación de usuarios a apoyar para que la comunidad haga cumplimiento de deberes. De otra parte, reitera a los integrantes de la asociación de usuarios, a aportar los documentos pendientes para actualizar la documentación de la asociación y subirla a página web. De igual forma, invita a aprovechar el espacio virtual que tiene la asociación para evidenciar las actividades realizadas, para lo cual pueden remitir al correo electrónico las mismas
3. Intervención Integrantes Asociación de usuarios: La señora NICOLAZA PEREZ alude al tema de las encuestas de satisfacción, hace observación sobre la satisfacción del 90% que a su criterio no es coherente con la realidad de la atención que se presta en la ESEB. Al respecto, nuevamente la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ aclara que el indicador que se refieren con tal evaluación es referente a la calificación que se da a la gestión de la gerente, y no tiene nada que ver en absoluto con la satisfacción del usuario que reporta la oficina del SIAU, lo cual se puede constatar en los informes mensuales que se remiten a líderes de procesos, operadores de servicios, Secretaría distrital de salud y a asociación de usuarios. Destaca que durante el año 2022 la satisfacción al usuario no superó el 80% . De otra parte, la señora NICOLAZA PEREZ se refiere a que la evaluación que se realiza respecto al área locativa no precisa si es interna o externa. Referente a su cuestionamiento, el doctor HECTOR TORRADO, destaca que modelos de encuestas hay muchos, y cada institución la implementa de acuerdo a sus necesidades. Además, los resultados dependen también de cómo se aborde al usuario. A ese referente, interviene la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ quien señala que en todo caso la encuesta es una percepción del usuario, y no se debe predisponer al usuario para brindar una respuesta positiva o negativa. Además, el Ministerio de salud exige dos preguntas concretas que son referentes a la experiencia que obtuvo el usuario en la atención y si recomienda la

Versión 2	CODIGO 10531-FR008	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Página 2 de 1
-----------	--------------------	--------------------------------	---------------

institución, sin que esto sea camisa de fuerza para evaluar aspectos que lógicamente influyen en la prestación del servicio. En otro aspecto, La señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ solicita información sobre los adelantos de traslado de cdv a la sede del antiguo Versalles. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, destaca que el plan de contingencia para operatividad del centro de salud, está en avance. De hecho, en la semana que cursa se ha estado trabajando en ello. Al respecto, interviene la señora NICOLAZA PEREZ, quien manifiesta que hoy se están realizando gastos extras por una inadecuada administración de los recursos los cuales se debieron utilizar anteriormente de una mejor manera. A ese respecto, el doctor HECTOR TORRADO informa que independientemente de situaciones anteriores, lo vigente es que efectivamente se adecuaron consultorios en el centro de salud Versalles, utilizando el área contigua, para que se pueda prestar adecuadamente el servicio. En lo que se refiere a las instalaciones y adecuaciones locativas, la señora MARIA PATRICIA VELASQUEZ, hace observación de que la parte para ingresar a facturar laboratorios, zona de urgencias, es muy oscura, sobre todo porque el usuario debe madrugar a horas tempranas, y constituye un riesgo dada las condiciones de inseguridad que se tienen en la actualidad. Referente a ello, el doctor HECTOR TORRADO, manifiesta que se revisará la situación institucionalmente con el líder del proceso involucrado para tomar acciones de mejoramiento. Adicionalmente refiere que se tiene proyectado internamente ampliar el espacio de laboratorio, instalación de mesones para ampliar capacidad. Además de mejorar el proceso de atención a través de un agendamiento directo al usuario para la toma de muestras, para lo cual se dispondría de recurso humano, tanto auxiliar de enfermería como facturador y poder garantizar una mayor accesibilidad y oportunidad al usuario En otro aspecto, la señora NICOLAZA PEREZ, refiere que no están habilitados ni demarcados los espacios para el adecuado tránsito de los usuarios ni los espacios de ubicación de los vehículos, toda vez que los mismos funcionarios estacionan en espacios que el usuario utiliza para solicitar las atenciones. También refiere la necesidad de carpas en el área de farmacia, propone que se solicite donación con otras instancias, igual que se logró en el caso del centro de salud Cardales. En ese orden de ideas, el señor ARMANDO VARGAS, refiere que la infraestructura de los centros de salud no es la adecuada, y destaca que en el centro de salud CDV los usuarios tampoco tienen donde resguardarse, situación preocupante si se tiene en cuenta la alta población de adultos mayores, y no se permite el ingreso. En este aspecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, aclara que por política institucional y de seguridad, no se permite el ingreso de usuarios a ningún centro de salud antes de 6:00 am. Sin embargo, se asume el compromiso de socializar con los líderes de procesos involucrados para la gestión e información en próxima reunión. Finalmente la señora NICOLAZA PEREZ solicita que se capacite a la asociación de usuarios sobre participación social a la luz de la norma 1757 de 1994.

Se da por terminada la reunión siendo las 12:10 M

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION		RESPONSABLE
Invitación líder seguridad y salud en el trabajo próxima reunión		Coordinadora SIAU
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES		RESPONSABLE
NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES		
NOMBRE	FIRMA	
ISOLINA GONZALEZ LEON	FIRMADO EN ACTA IMPRESA	
CECILIA MIRANDA		
HECTOR AUGUSTO TORRADO		

Versión 2	CODIGO 10531-FR008	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD	Página 2 de 1
-----------	--------------------	--------------------------------	---------------

EVIDENCIA FOTOGRAFICA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS FEBRERO 2023



e.e. Empresa Social del Estado ELECTROCOMUNICACIONES		SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)				Código:	10531-FR-009			
		FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNIÓN COMUNIDAD- USUARIOS				Versión:	2			
						Fecha de Emisión:	15/07/2021			
ECHA: 23 de Febrero 2023		NOMBRE:								
COMUNIDAD: Asociación Usuarios ESE Elbrimay		DIRECCIÓN:								
ORA: 10:15 AM		LUGAR: Instituto ESE ADIVA ESE Elbrimay								
TEMA REUNIÓN: Reunión Mensual Febrero 2023										
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCIÓN	TÉLEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Maria Fabiana Velazquez	37796821			320 90 60164	mmvivas@ice elbrimay@ice @hotmail.com	NPS S.		X	[Firma]
2	Sandra Lacuña	63351293			3452 6400	mentridgo.l @gmail.com	UCPS		57	[Firma]
3	Nicolás José Aguado	31937981				nicolasjoseaguado@gmail.com	NEPS		58	[Firma]
4	José Vargas R	15244529	JE		320 90 383	josuevargasr@gmail.com	NUFOB FPS		✓	[Firma]
5	Cecilia Miranda J.	3311218				esmeralda.miranda.j@ice.com				[Firma]
6	Isolina González	03349403				isolina.gonzalez@ice.com				[Firma]
7										
8										
9										
NOMBRE		CARGO		DEPENDENCIA		FECHA				
Isolina González León		Trabajadora Social		Subdirección técnica		15/07/2021				
Nancy Patricia Herrera Gersa		Subdirector técnica		Subdirección técnica		15/07/2021				
Esmeralda María Otero Álvarez		Gerente		Gerencia General		15/07/2021				