



ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/02/2023	01	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES

Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	J.J.G.
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	Danubis Frías Rondón
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	Alfonso Restrepo Arias
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	Liliana Guarnizo
Yerly Chinchia	Coordinación Par	Yerly Chinchia
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	YARLE MACÍAS
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	Guillermo Jácome

2. AGENDA

- 2.1. Lectura De Acta Anterior
- 2.2. Desarrollo Del Tema
- 2.3. Propósitos varios
- 2.4. Compromisos Y Tareas


3. DESARROLLO DE LA AGENDA

2.1 Lectura del acta anterior.

Se hace lectura del acta 12 del mes de diciembre del 2022. Sin ningún cambio

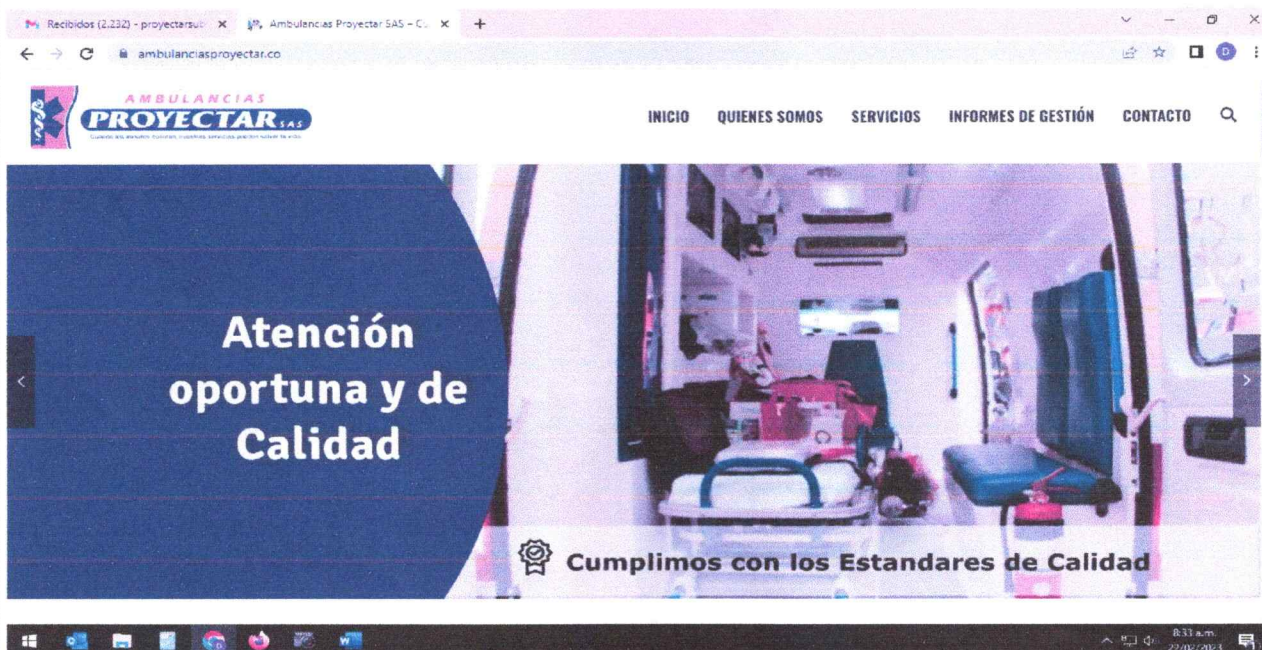
2.2. Desarrollo del tema.

- Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.
- Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.
- Se consulta la página web de la institución, no se evidencia PQRS, se continua con el seguimiento de la programación de las actividades en conjunto con la

 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS <i>Cuando las minutas cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</i></p>	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

asociación de usuarios.



En el mes de noviembre de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 103 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

A la pregunta:

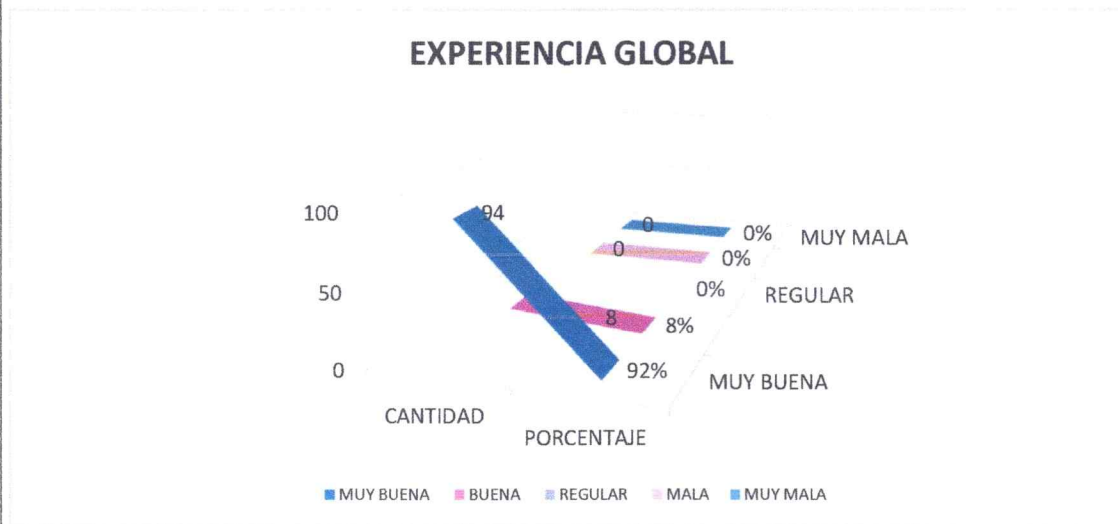
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por su IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	94	92%
BUENA	8	8%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	102	100%

3

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.



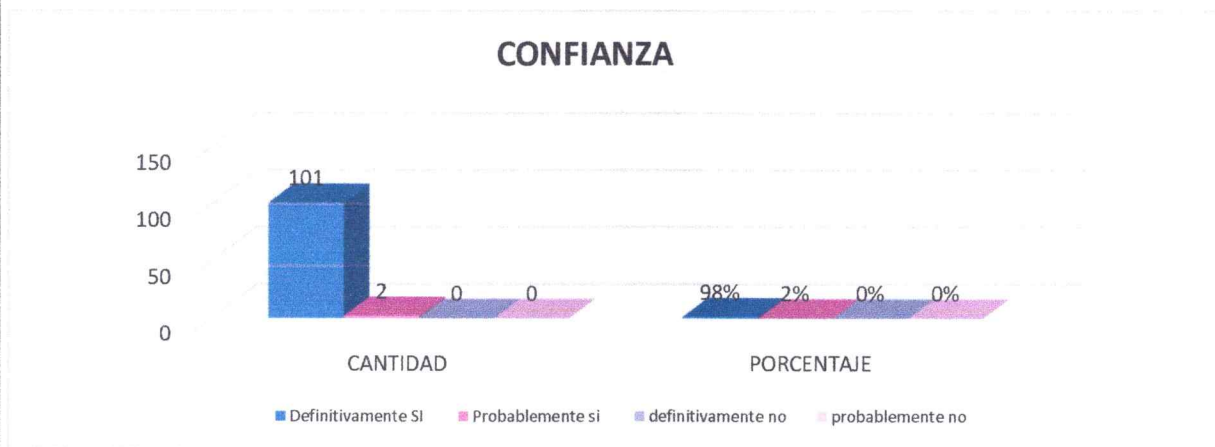
- ❖ El 92% de los encuestados correspondiente a 94 usuarios, aseguran que la atención es **MUY BUENA**
- ❖ EL 8% de los encuestados correspondiente a 4 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.

¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	101	98%
Probablemente si	2	2%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	103	100%

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

SEGÚN GRFICA.



- ❖ Se evidencia un rango de 101 personas o usuarios, equivalentes al 98%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.
- ❖ Se evidencia un rango de 2 personas o usuarios, equivalentes al 2%, que argumentan que **probablemente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

Obteniendo resultados favorables.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

1. Paciente: **CARMEN NUÑEZ VASQUEZ**, número telefónico **3022964360**.

Responde: la misma paciente, **Responde**.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: por supuesto que los recomiendo.

2. Paciente: **JESUS ANDRES CONTRERAS R.** número telefónico **3170932060**.

Responde: El paciente.

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

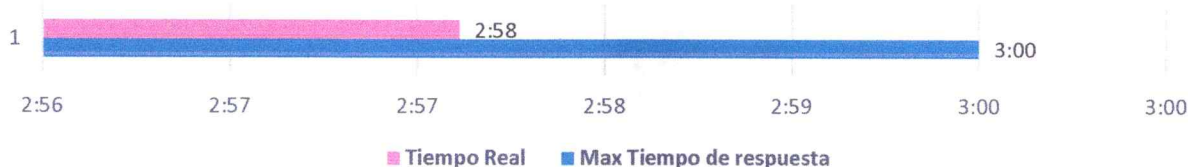
A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: claro que si los recomendaría.

❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 540 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos y 69 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 2 horas, 58 minutos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.
- ❖ Cumpliendo con el indicador de citas programadas, que son de un día promedio.
- ❖ Se evidencia un rango de 101 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - ENERO 2023





ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)


4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de octubre	coordinador de calidad	Enero 2022	Febrero 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de octubre.	Coordinación de calidad	Enero 2022	Febrero 2023

5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

	ACTA DE APERTURA DE BUZON	CÓDIGO: AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

FECHA:

Hora: 28/08/2023

Testigo: Maneth Cubillos Gutierrez

Desarrollo

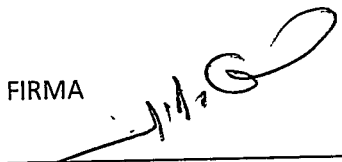
La presencia del Gerente AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

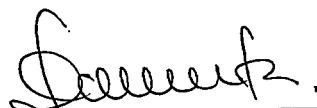
En su interior se encontraron PQRS: SI ☐ No ☒

ACCIONES:

- Se deja constancia en el acta que no existen mensaje de ningún tipo.
- Se cierra buzón de sugerencias en presencia de testigo.

FIRMA


Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD

COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Se evidencia un rango de 55 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - FEBRERO 2023




4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de octubre	coordinador calidad	de FEBRERO 2023	MARZO 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de octubre.	Coordinación calidad	de FEBRERO 2023	MARZO 2023

5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Se evidencia un rango de 55 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

Obteniendo resultados favorables.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

- ❖ Paciente: **CARMEN MENDOZA DE GUTIERREZ**, número telefónico **3124808855**.

Responde: la misma paciente, **Responde**.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: Claro que si.

- ❖ Paciente: **ANTONIO RUA FONSECA**, número telefónico **3122305358**.

Responde: El paciente.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: si los recomendaría.

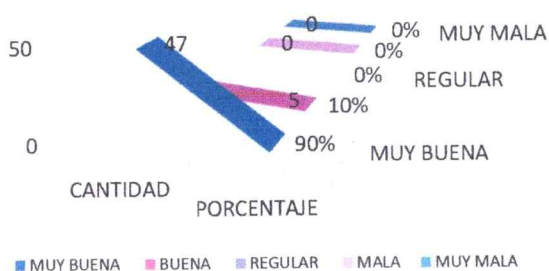
- ❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 523 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos y 69 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 3 horas, 50 minutos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.
- ❖ Observamos que hay incumplimiento por unos minutos de más en el tiempo de respuesta, para la atención domiciliaria de pacientes, se toman correctivos del caso.

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



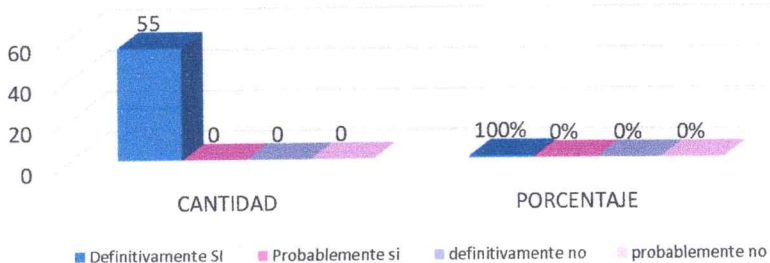
- ❖ El 90% de los encuestados correspondiente a 47 usuarios, aseguran que la atención es **MUY BUENA**
- ❖ EL 10% de los encuestados correspondiente a 5 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.


¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	55	100%
TOTAL	55	100%

SEGÚN GRFICA.

CONFIANZA

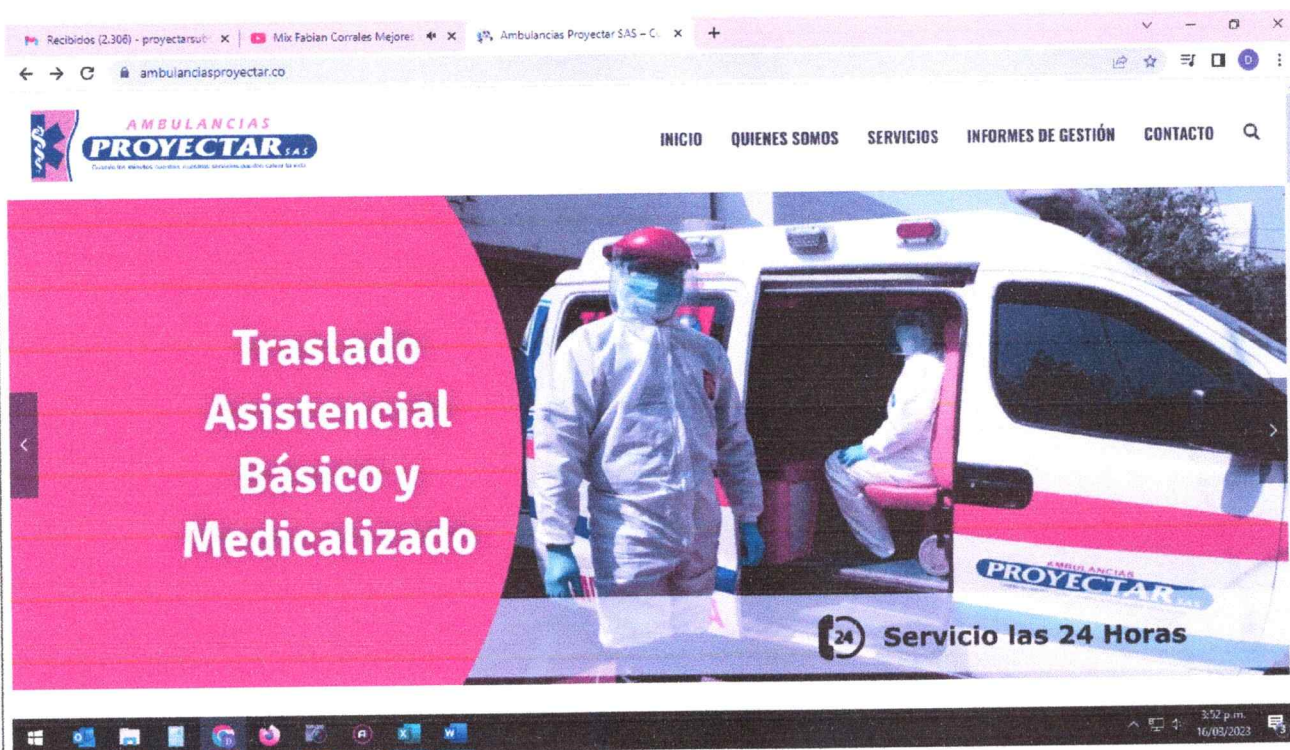


 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS <i>Cuando los caminos cambian, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</i></p>	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

asociación de usuarios.


- ❖ Se hace reporte del seguimiento de la política de participación social a la Supersalud, con plazo hasta el día 28 de febrero, pero notifican 8 inconsistencia, donde se hicieron las correcciones pertinentes y se vuelva a cargas obteniendo el resultado exitoso de la misma, se anexa cargue exitoso de la Supersalud.



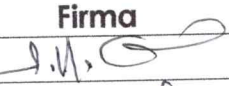
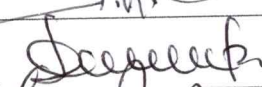
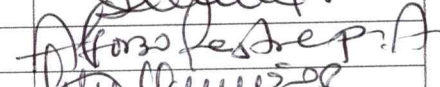
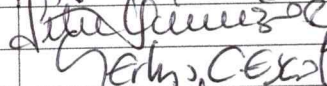
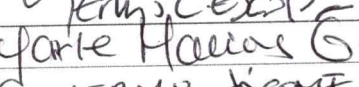
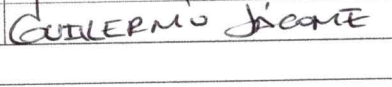
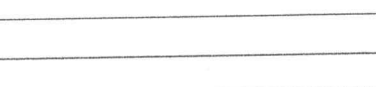
En el mes de febrero de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 55 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

A la pregunta: **¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por su IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	47	90%
BUENA	5	10%
TOTAL	52	100%


	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/03/2023	02	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

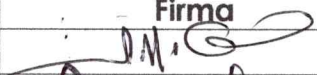
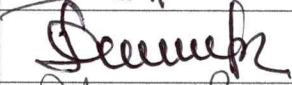
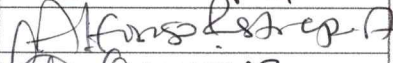
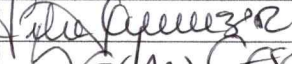
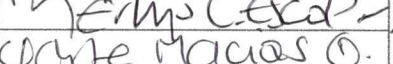
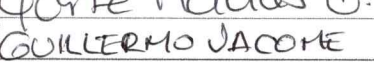
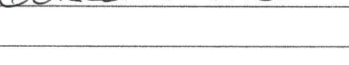
1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. Se hace lectura del acta 1 del mes de enero del 2023. Sin ningún cambio
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo. ❖ Se consulta la página web de la institución, no se evidencia PQRS, se continua con el seguimiento de la programación de las actividades en conjunto con la


	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/04/2023	03	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

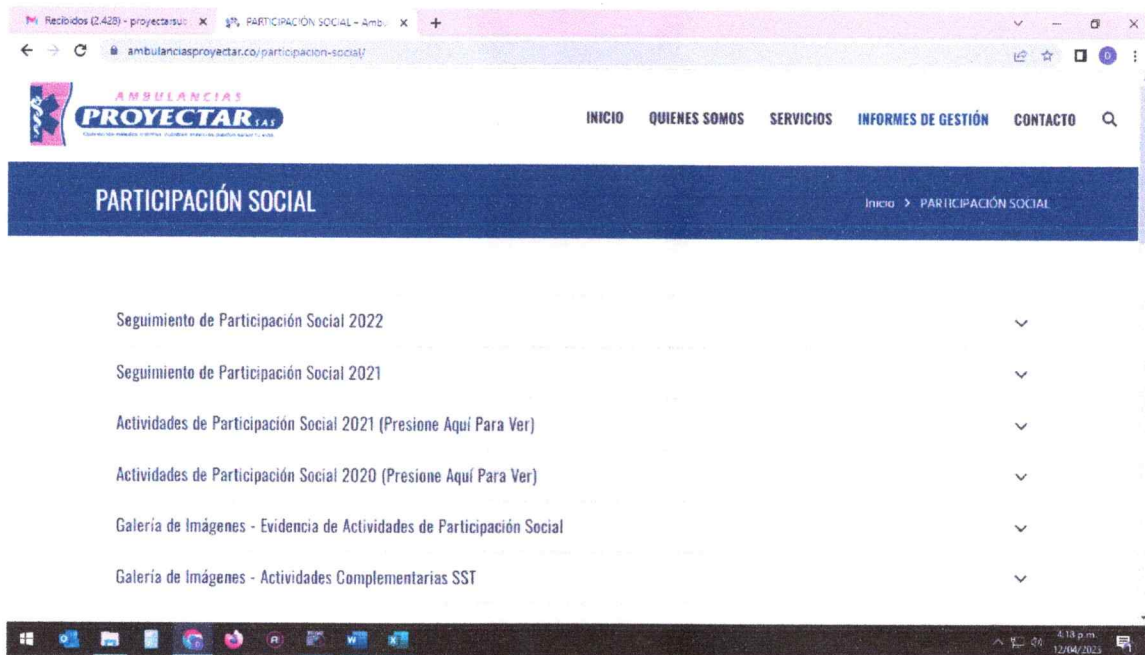
2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas


3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. <p>Se hace lectura del acta 2 del mes de febrero del 2023. Sin ningún cambio</p>
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo. ❖ Se consulta la página web de la institución, no se evidencia PQRS,

	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		VERSIÓN: 01

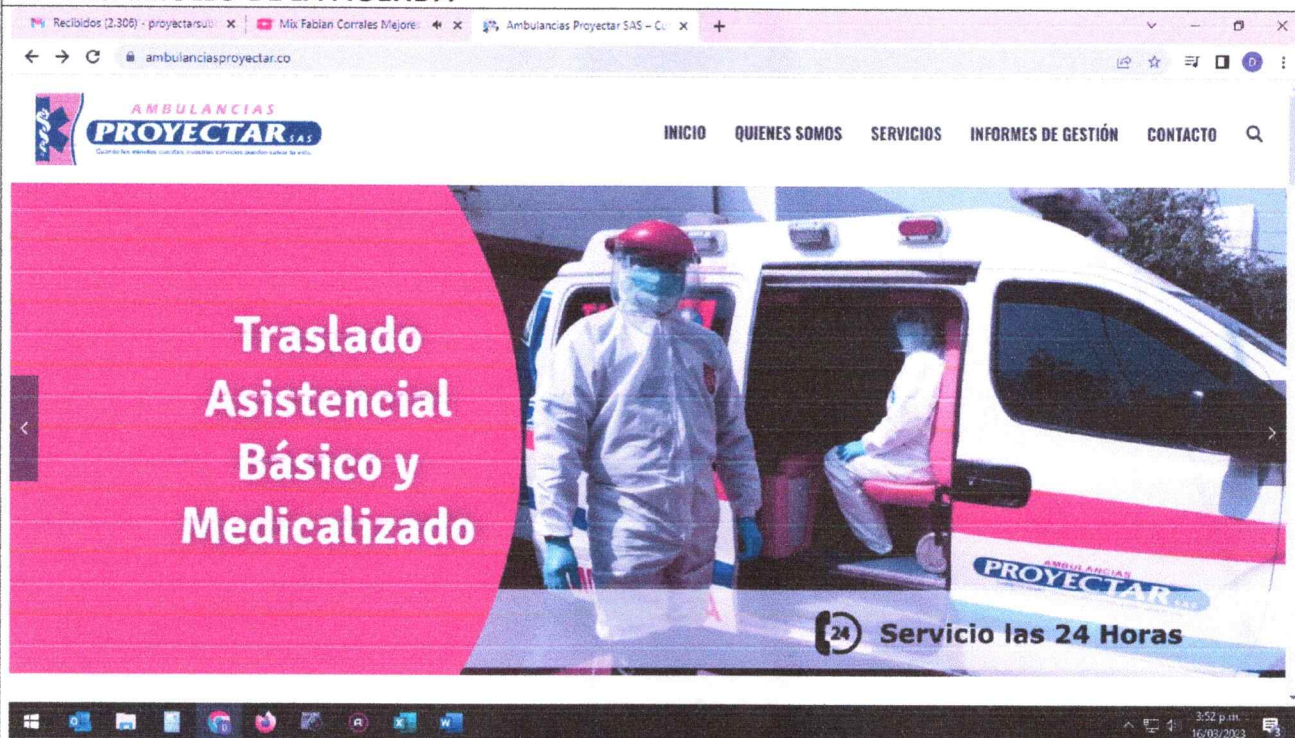
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ se hace reporte del seguimiento del año 2022 de **PARTICIPACION SOCIAL** a SISPRO, obteniendo validación y cargue exitoso.




 <p>PROYECTAR SAS</p> <p><small>Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</small></p>	ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de marzo se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total 88 de personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS

❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE



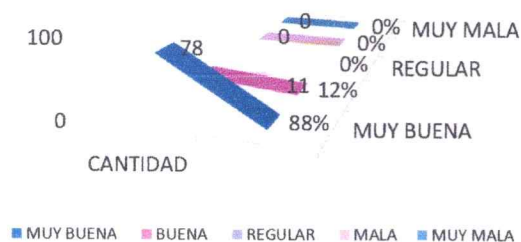
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	78	88%
BUENA	10	12%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	88	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



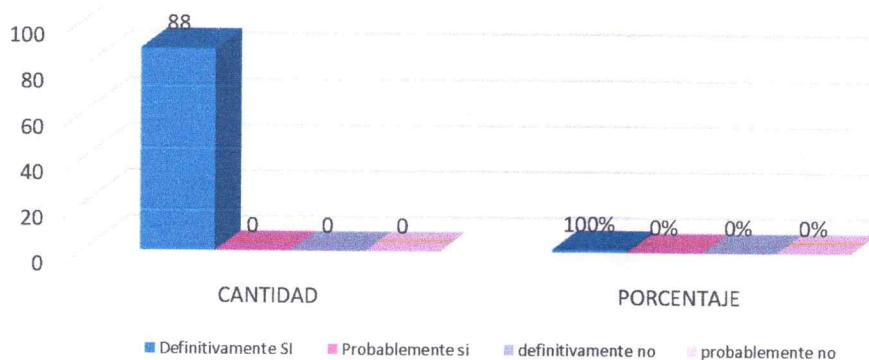
❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente Si	88	100%
Probablemente si	0	0%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	88	100%

Según se observa en la gráfica.

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
MARZO	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	88	88
		EXPERIENCIA	P.3.15	88	88
		Total		100	100

- ❖ Se evidencia un rango de 88 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

Obteniendo resultados favorables.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:



ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

- ❖ Paciente: **HUGO RUIZ**, número telefónico **3003075636**.

Responde: la misma paciente, **Responde**. Excelente servicio, claro que lo recomiendo.

- ❖ Paciente: **ZENAIDA GIL**, número telefónico 3123543711.

Responde: El paciente.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: si los recomendaría.

- ❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 474 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos y 69 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.

- ❖ El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 59 minutos 47 segundos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.

- ❖ Se evidencia un rango de 88 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

ACTA DE REUNIÓN

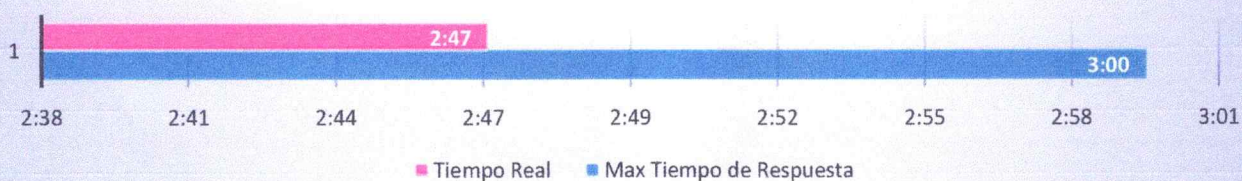
CÓDIGO

VERSIÓN: 01

COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - MARZO 2023




4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador calidad	de marzo 2023	abril 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación calidad	de marzo 2023	abril 2023

5. PROXIMA REUNIÓN

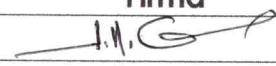
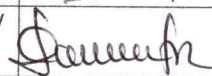
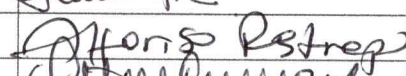
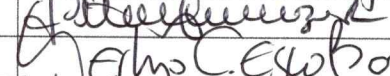
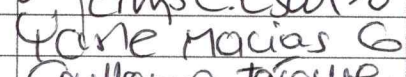
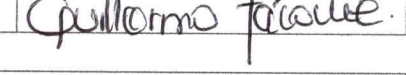
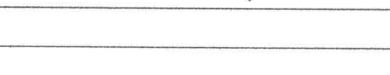
Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM


 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

FECHA (dd-mm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
11/05/2023	04	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>2.1 Lectura del acta anterior.</p> <p>Se hace lectura del acta 2 del mes de abril del 2023. Sin ningún cambio</p> <p>2.2. Desarrollo del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo. ❖ Se consulta la página web de la institución, no se evidencia PQRS,

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de abril se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total 77 de personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS

❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.

Handwritten signature

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

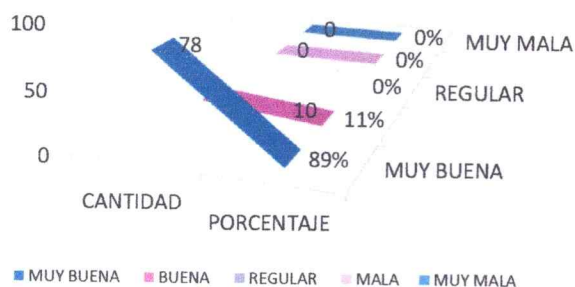
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	78	89%
BUENA	10	11%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	88	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	72	99%
Probablemente si	1	1%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	73	100%

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

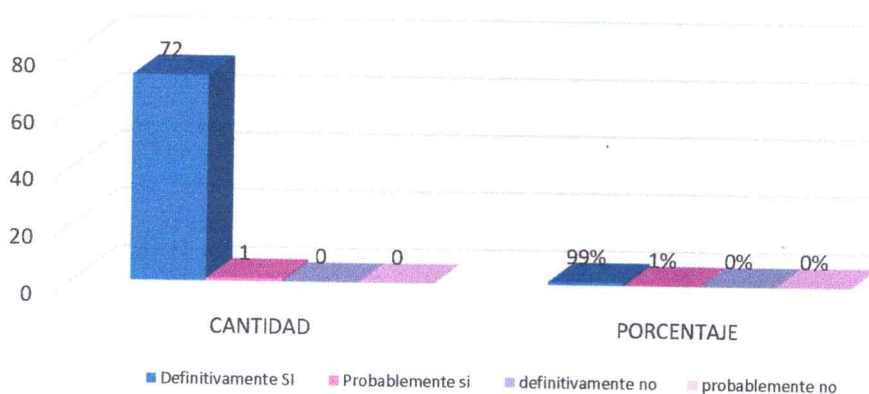
1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.

CONFIANZA



- ❖ Se evidencia un rango de 72 personas o usuarios, equivalentes al 99%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.
- ❖ Se evidencia un rango de 1 persona o usuario, equivalentes al 1%, que argumentan que **probablemente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.


Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
Abril	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	77	77
		EXPERIENCIA	P.3.15	77	77
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de abril, se evidencia

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

- ❖ Paciente: **MARIELA REUDA LEAL**, número telefónico **3188667368**.

Responde: la misma paciente, **Responde**. Muy bien, siento bien atendida por las tripulaciones.

- ❖ Paciente: **SINDY BUELVAS**, número telefónico 3218994047

Responde: La misma paciente, hasta el momento bien.


A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

Respuesta: claro que sí, son muchachos muy amables y por supuesto que los volvería a recomendar.

- ❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 495 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 21 minutos y 08 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.

- ❖ El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 2 minutos 12 segundos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



- ❖ Se evidencia un rango de 77 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestados de las ambulancias y atención domiciliaria.

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador de calidad	Abril 2023	Mayo 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación de calidad	Abril 2023	Mayo 2023


5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

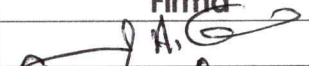
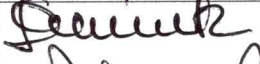
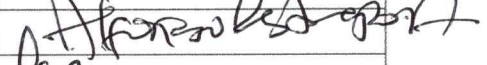

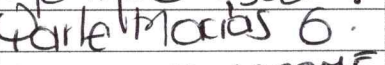
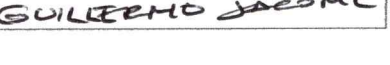
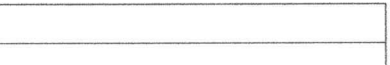
Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

[Handwritten signature]

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		


FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
10/06/2023	05	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

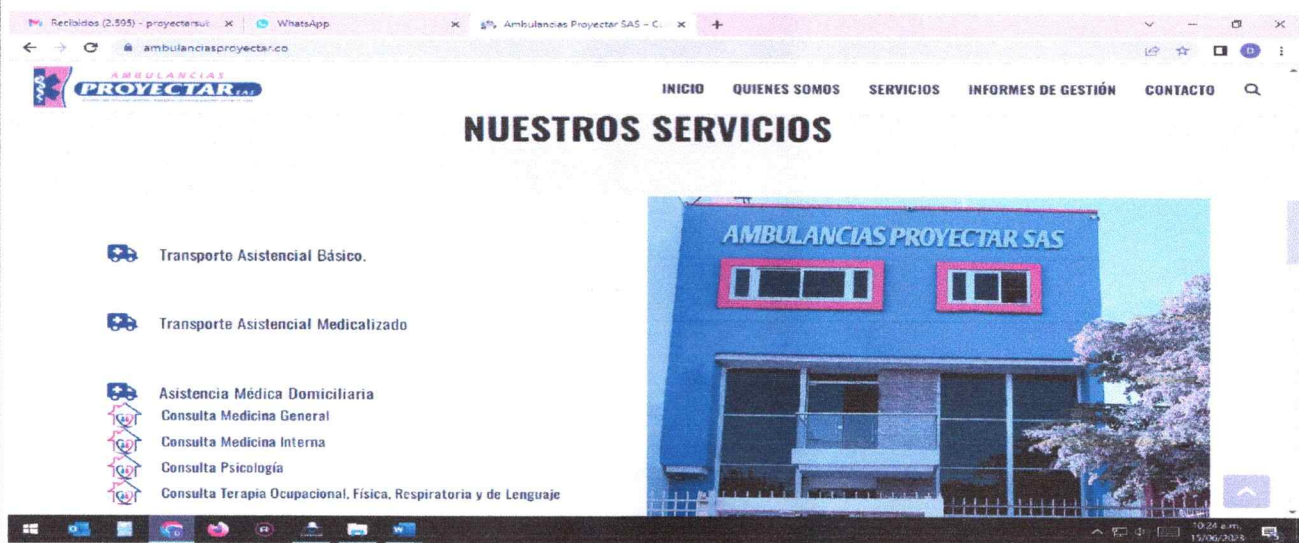
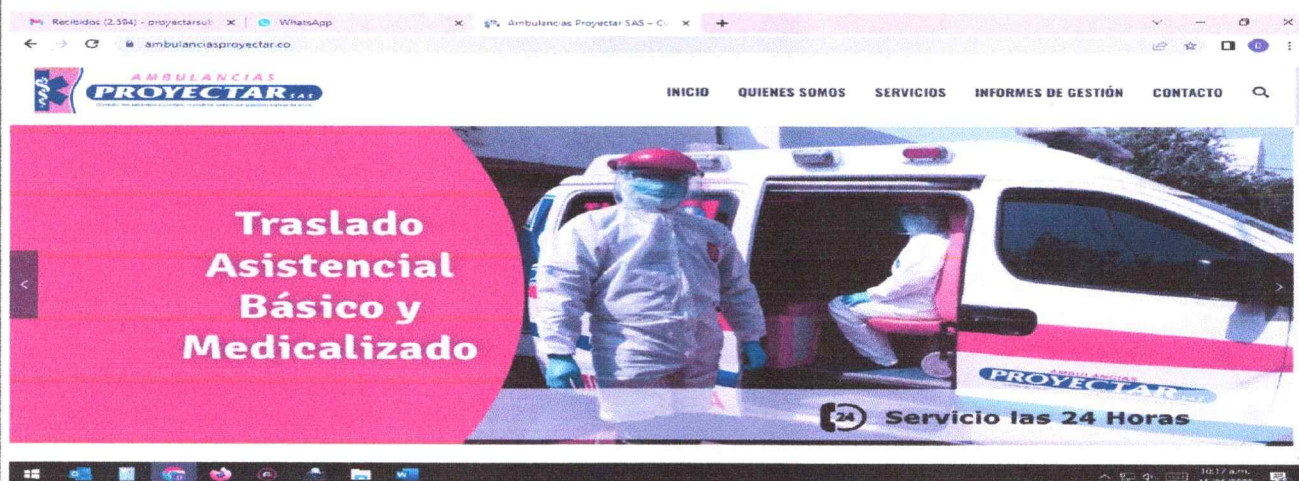
3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. Se hace lectura del acta 2 del mes de abril del 2023. Sin ningún cambio
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.




 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.




 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de mayo se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 92 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza
- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS
- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.
- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	78	90%
BUENA	9	10%
REGULAR		0%



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

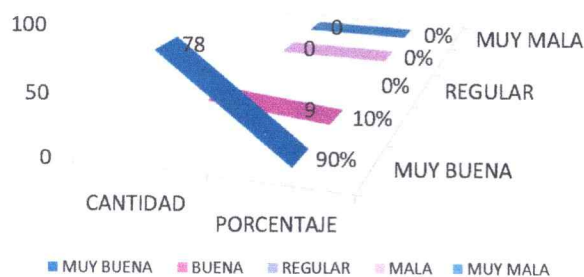
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	87	100%

Según se observa en la gráfica.


EXPERIENCIA GLOBAL



❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

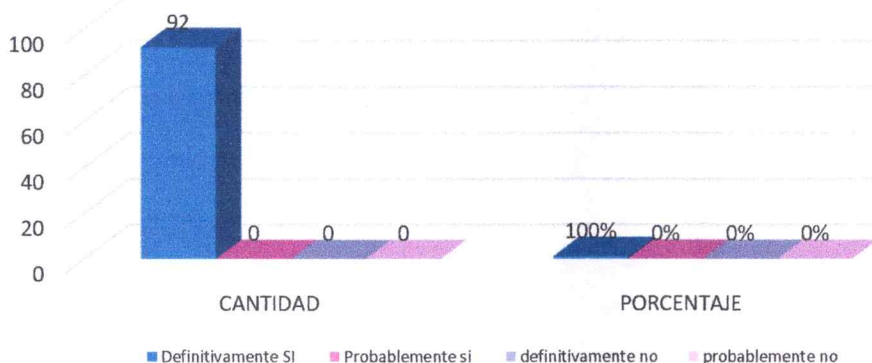
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	92	100%
Probablemente si	0	0%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	92	100%

Según se observa en la gráfica.

 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
Mayo	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	1	1
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	92	92
		EXPERIENCIA	P.3.15	92	92
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de mayo, se evidencia

que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

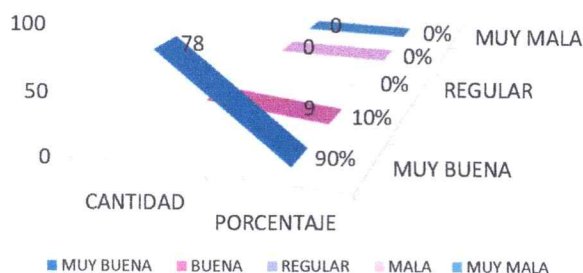
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	78	90%
BUENA	9	10%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	87	100%


Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	92	100%
Probablemente si	0	0%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	92	100%


 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

<p>3. DESARROLLO DE LA AGENDA</p> <p>teniendo como consecuencia ruptura de hombro derecho, quedando hospitalizada posteriormente llevada a quirófano, fue un éxito la cirugía, paciente que está en casa en recuperación, a quien seguimos trasladando para hacer diálisis los días martes, jueves y sábado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se hace análisis y seguimiento del EVENTO ADVERSO, de la paciente, tomando como acción de mejora, siempre recoger a la paciente en silla de rueda o camilla, así la paciente pueda caminar, por el mal estado de la vía y posición geográfica donde vive la paciente, en la periferia de la localidad de taganga magdalena. ❖ El seguimiento al caso se hizo tanto de manera presencial, como telefónica, enterándonos de las condiciones de salud de la paciente, diariamente, la reacción de la tripulación fue inmediata, pudiendo conectar a la paciente a la máquina de diálisis de la clínica, logrando el bienestar de la paciente en cuanto al tratamiento de diálisis que recibe la paciente tres veces por semana.
--

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador calidad de	Mayo 2023	Junio 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación calidad de	Mayo 2023	Junio 2023

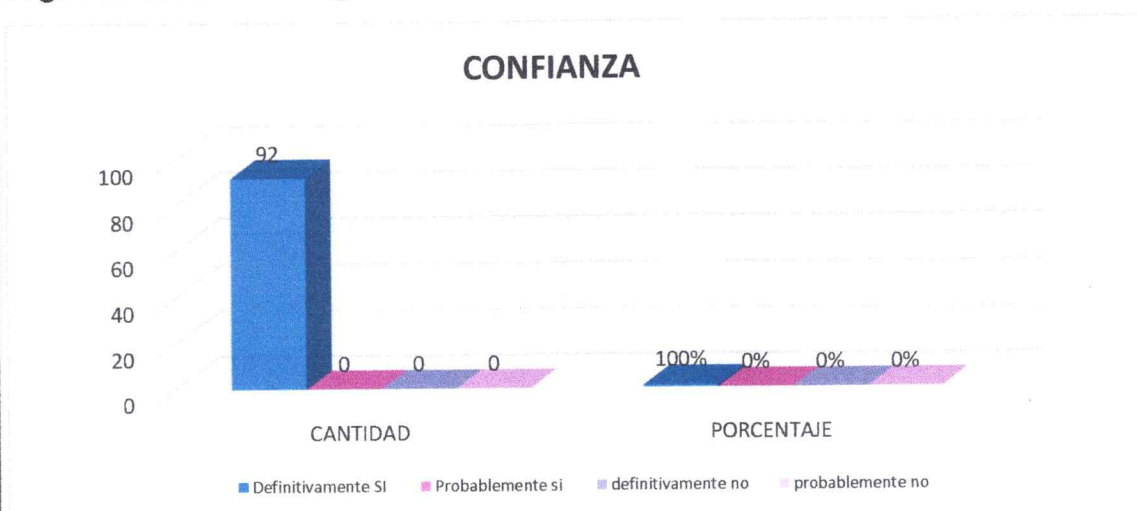
<p>5. PROXIMA REUNIÓN</p> <p>Lugar: Gerencia</p> <p>Fecha: del acuerdo al cronograma 2023</p> <p>Hora: 9: 30 AM</p>



 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	<p>CÓDIGO</p>
		<p>VERSIÓN: 01</p>
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.



A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

- ❖ Paciente: **PEDRO ALTAMAR**, número telefónico **304223008**.

Responde: el mismo paciente, **Responde**. Si los recomendaría

- ❖ Paciente: **ROSA CEDEÑO FUENTES**, número telefónico 3105054060

Responde: **YONIS LOPEZ**, acompañante teléfono 3105054060.

Respuesta: claro que sí,

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

- ❖ Paciente: **JUSTININIANO RAMIREZ PEREZ**, número telefónico **3143424858**.

- ❖ Responde: **ELVIS ELENA CAMACHO VIDEZ**, **Responde**. Si los recomendaría **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS**.

- ❖ Se reúne el comité extraordinariamente para tratar el **EVENTO ADVERSO** de la paciente **MARIELA RUEDA**, quien sufre una caída de su propia altura y, sufre daño a la salud,



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

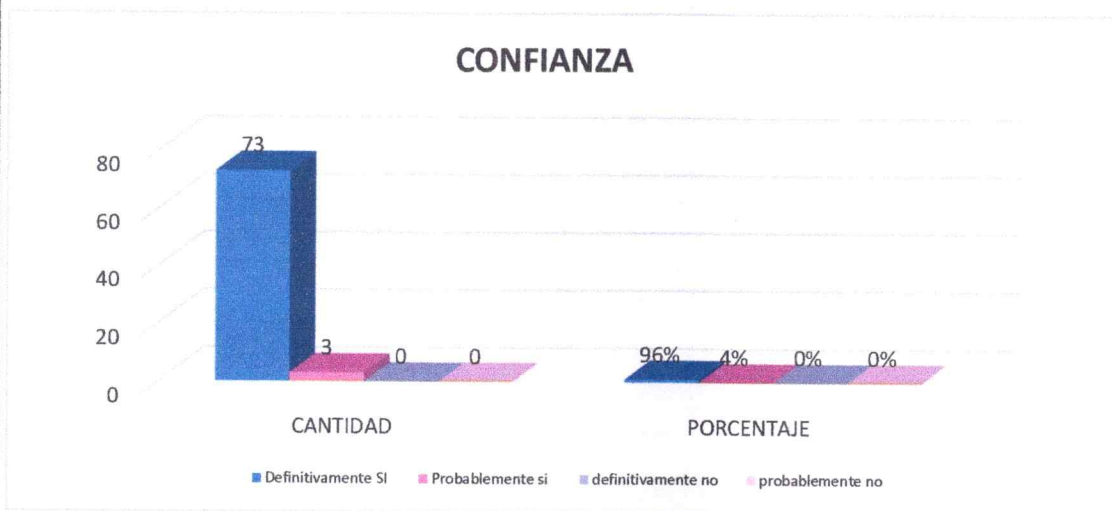
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	73	96%
Probablemente si	3	4%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	76	100%

Según se observa en la gráfica.



A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

❖ Paciente: **EDGAR CARDENAS**, número telefónico **3016277038**


Responde: el mismo paciente, **Responde**. Si los recomendaría

❖ Paciente: **JAVIER ESPARZA GARCIA**, número telefónico 3112871607

Responde: el mismo paciente, **Responde**. Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

[Handwritten signature]

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>❖ Paciente: ELVIS MEJIA, número telefónico 312791269.</p> <p>❖ Responde. Si los recomendaría.</p> <p>EN EL MES DE JULIO NO HUBO PQRS, en los medios, página web, buzón de sugerencias, y telefónica.</p> <p>Revisando historias clínicas, atención a los usuarios (consultas médicas, traslados asistenciales de pacientes), no hay reporte por los usuarios, que afecten la ética médica, en la atención de los servicios.</p>

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador de calidad	Junio 2023	Julio 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación de calidad	Junio 2023	Julio 2023

5. PROXIMA REUNIÓN
Lugar: Gerencia
Fecha: del acuerdo al cronograma 2023
Hora: 9: 30 AM

6



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

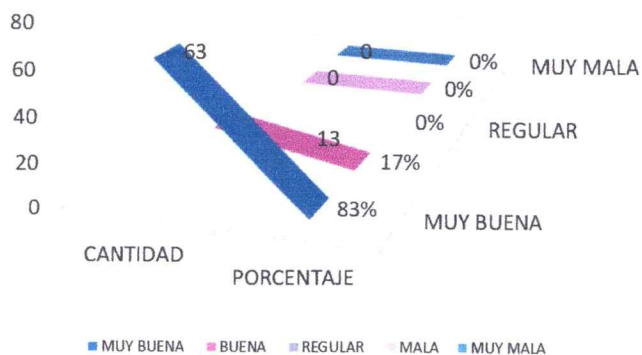
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?.

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	63	83%
BUENA	13	17%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	76	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

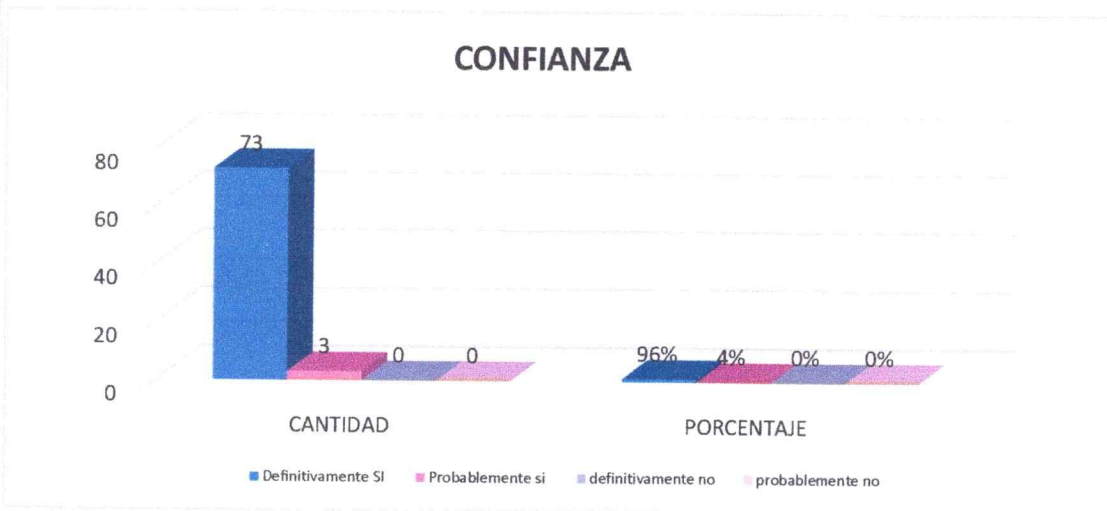
VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
Junio	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	1	1
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	73	73
		EXPERIENCIA	P.3.15	73	73
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de junio, se evidencia que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

GR

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

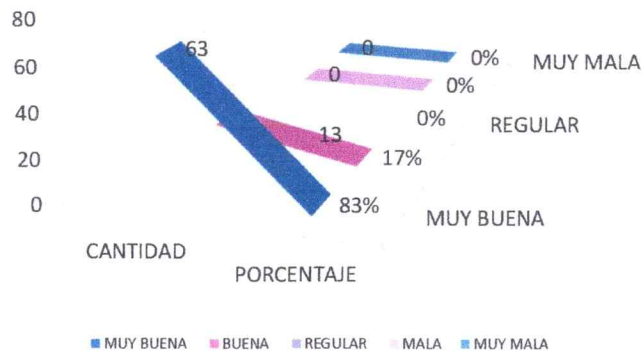
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	63	83%
BUENA	13	17%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	76	100%


Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL

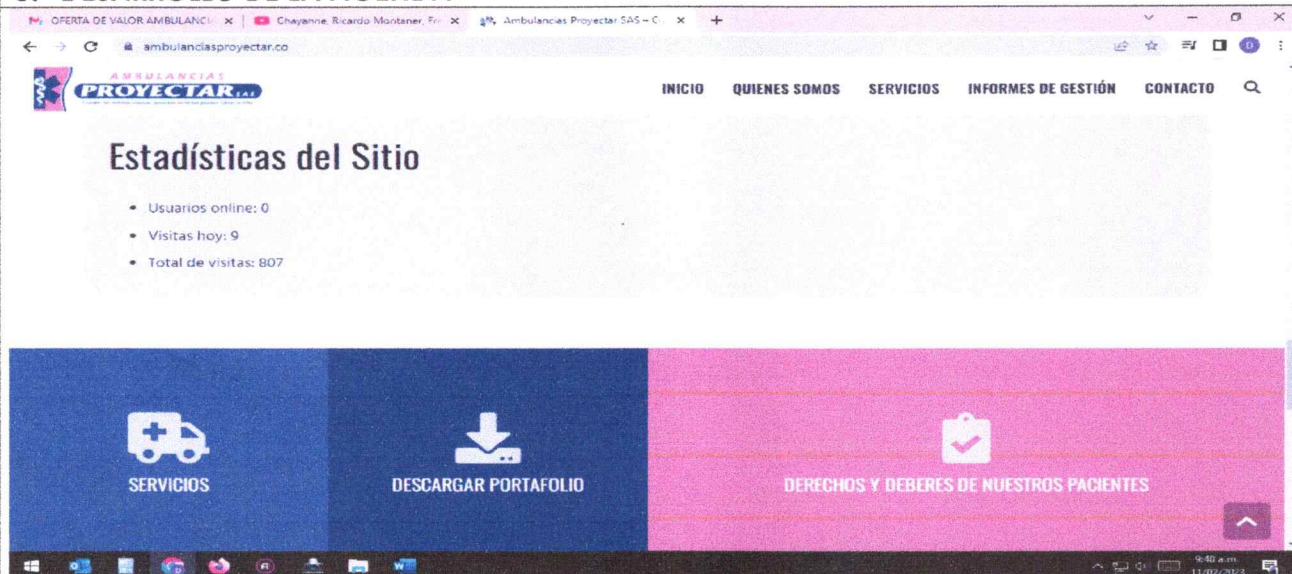


❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	73	96%
Probablemente si	3	4%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	76	100%

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1.	3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)	

3. DESARROLLO DE LA AGENDA




❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de junio se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 97 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

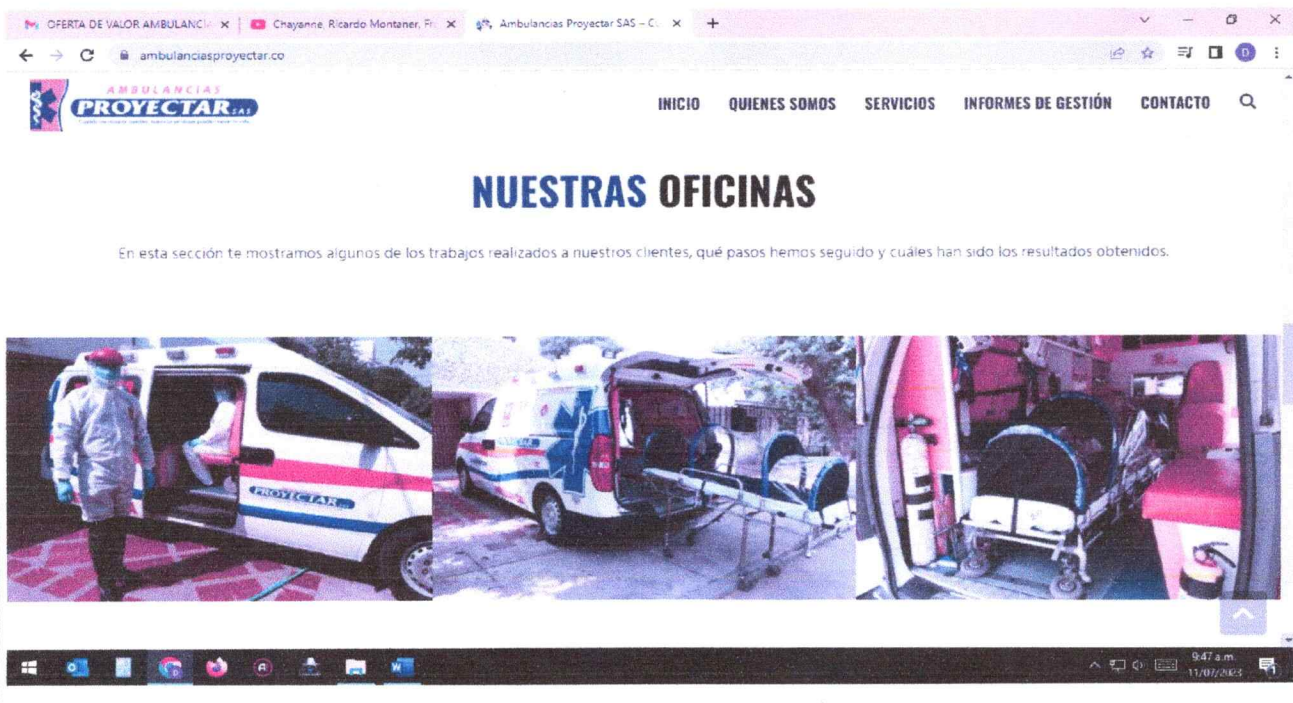
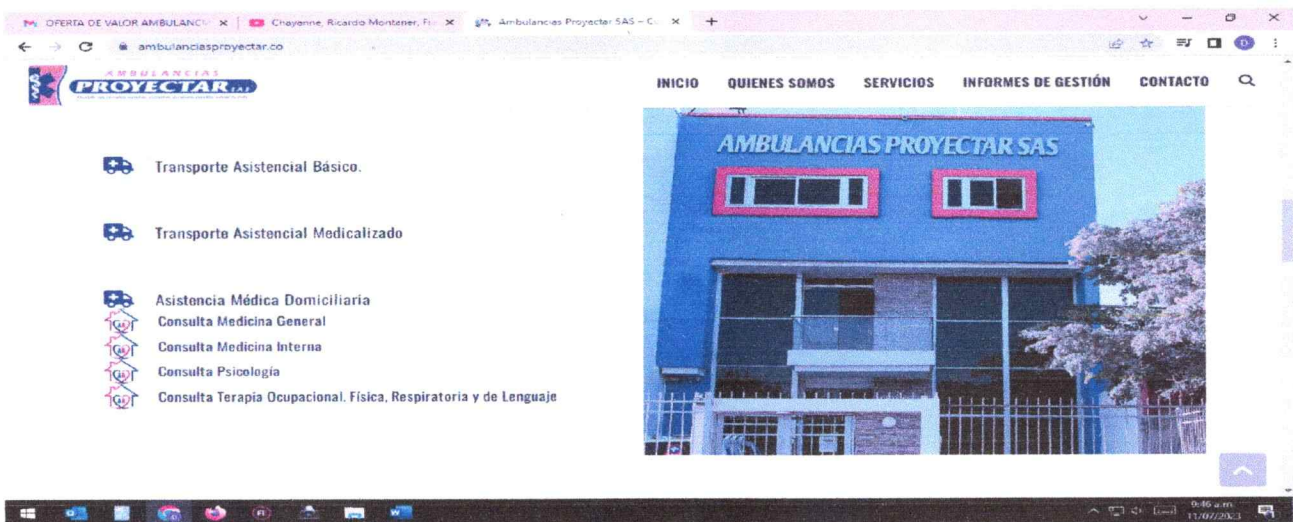
- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza
- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS
- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.
- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

Handwritten signature


	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1.	3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)	

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

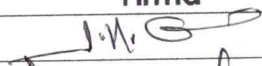
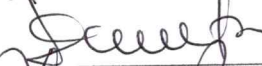
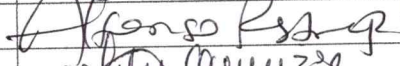
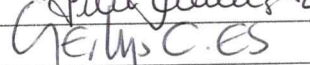
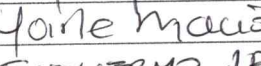
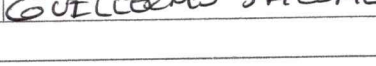

- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.



Handwritten signature or initials.


 <p>1.</p>	<p align="center">2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p align="center">3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
09/07/2023	06	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

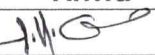
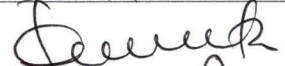
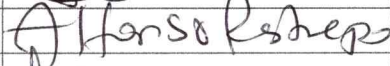

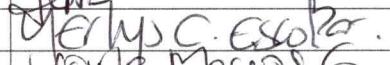
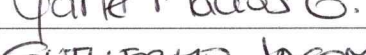
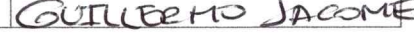
1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>2.1 Lectura del acta anterior.</p> <p>Se hace lectura del acta del mes de mayo del 2023. Sin ningún cambio</p> <p>2.2. Desarrollo del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.


	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

FECHA (dd-mm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
04/08/2023	07	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

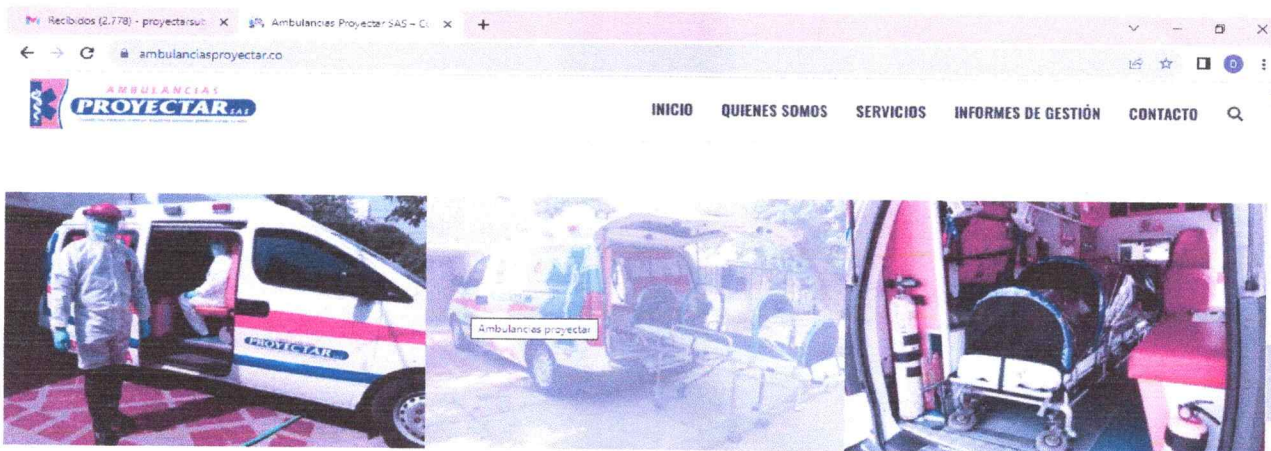
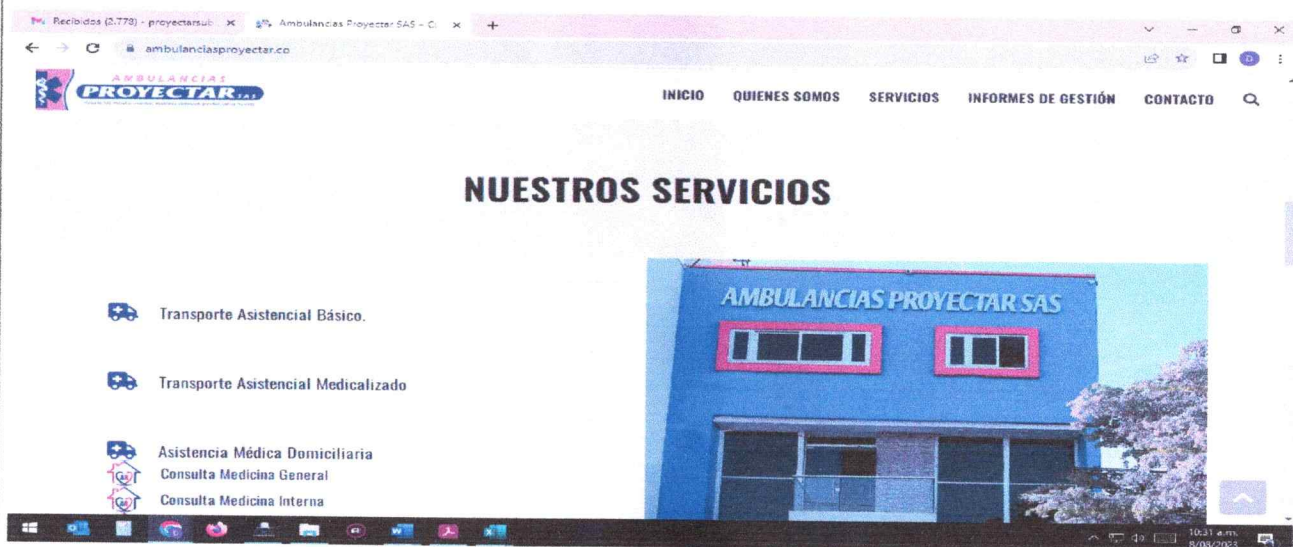
2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. Se hace lectura del acta del mes de junio del 2023. Sin ningún cambio
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.


 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS <i>Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</i></p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1.	3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)	

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

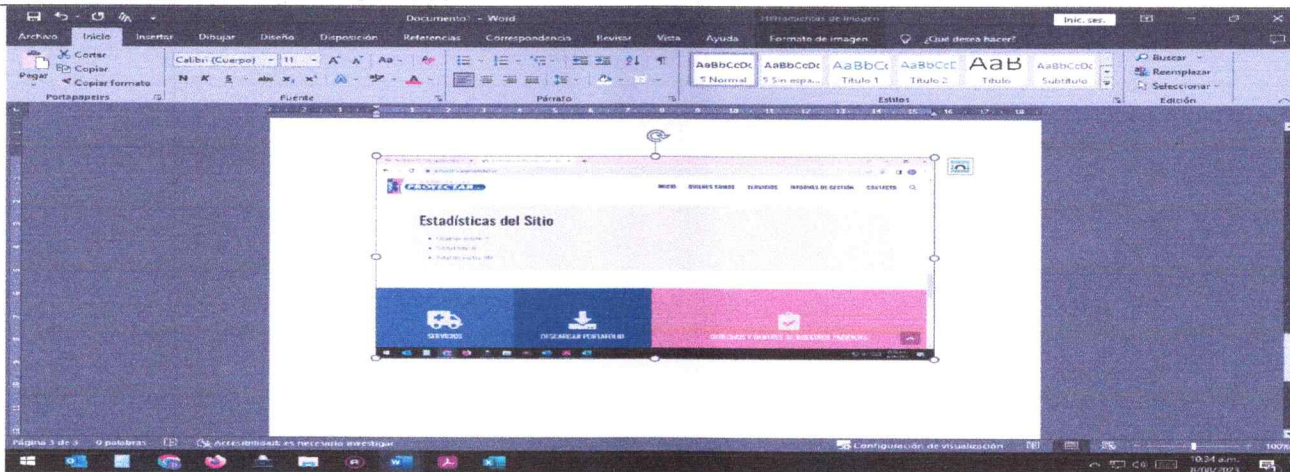
- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.



Estadísticas del Sitio

 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS <i>Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</i></p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de julio se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 75 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS

- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.

- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

3



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

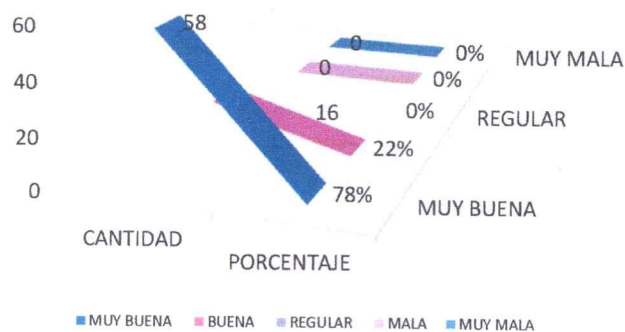
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	58	78%
BUENA	16	22%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	74	100%


Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	75	100%
Probablemente si	0	0%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	75	100%

 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

los recomendaría

❖ Paciente: **ALAN TORRES**. número telefónico 3016172983

Responde: **LIFANY OYOGA**, Responde. 3016712984; Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

❖ Paciente: **SAMUEL CASTRO CARDENAS**, número telefónico **3156630641**.

❖ **Responde**. EL mismo paciente, Si los recomendaría.

EN EL MES DE JULIO NO HUBO PQRS, en los medios, página web, buzón de sugerencias, y telefónica.

Queda compromiso de revisión de página web para próxima reunión de comité, si nada extraordinario ocurre para los primeros días del mes de agosto.

Dentro del compromiso, también hay una actividad con los usuarios el día 20 de agosto de 2023.

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador calidad	de Julio 2023	Agosto 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación calidad	de Julio 2023	Agosto 2023


5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM



 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
JULIO	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	75	75
		EXPERIENCIA	P.3.15	75	75
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de julio, se evidencia que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.


se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

❖ Paciente: **ANA FLOR BARBOSA**, número telefónico **3016890943**

Responde: el mismo paciente, **Acompañante. ABEL SMISAD**, Celular 3016890943 Si



 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/09/2023	08	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	J.J.G.
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	Danubis Frías
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	Alfonso Restrepo
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	Liliana Guarnizo
Yerly Chinchia	Coordinación Par	Yerly C. Chinchia
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	Yarle Macías
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	GUILLERMO JÁCOME

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. Se hace lectura del acta del mes de julio del 2023. Sin ningún cambio
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.



2. ACTA DE REUNIÓN

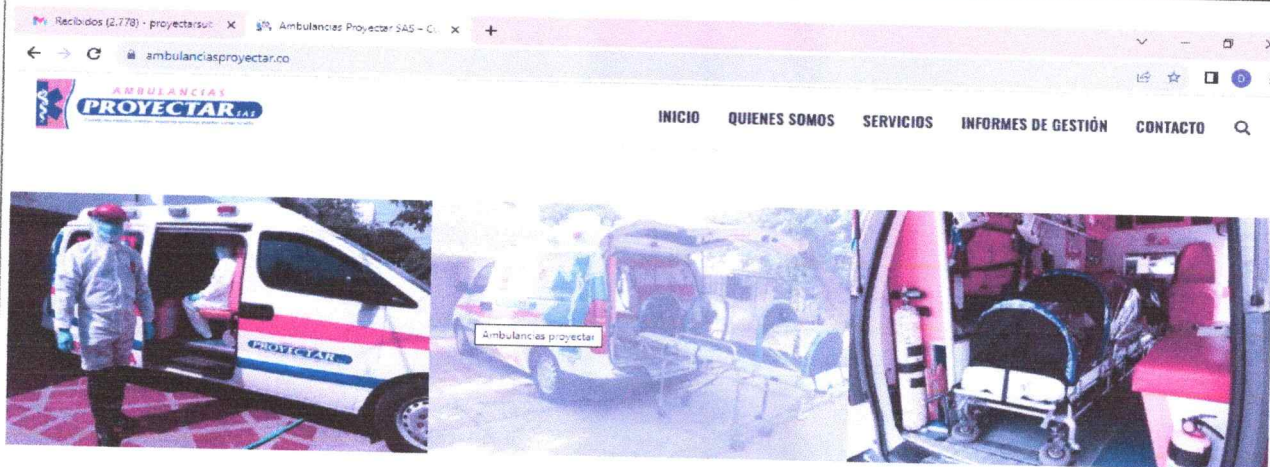
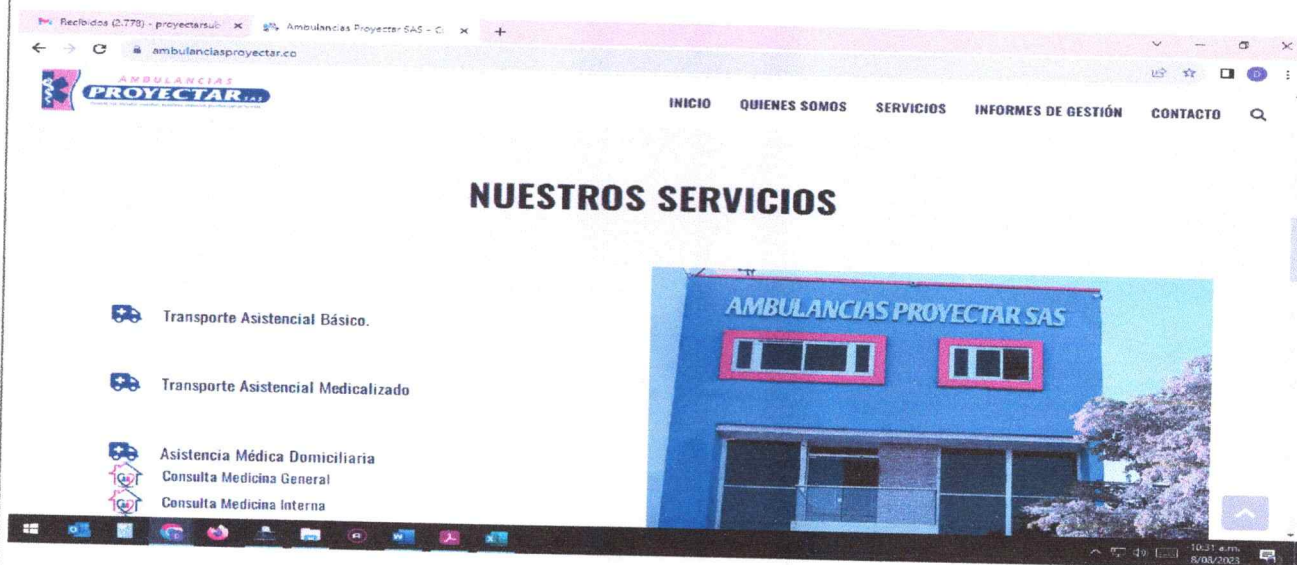
CÓDIGO

VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA


- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.



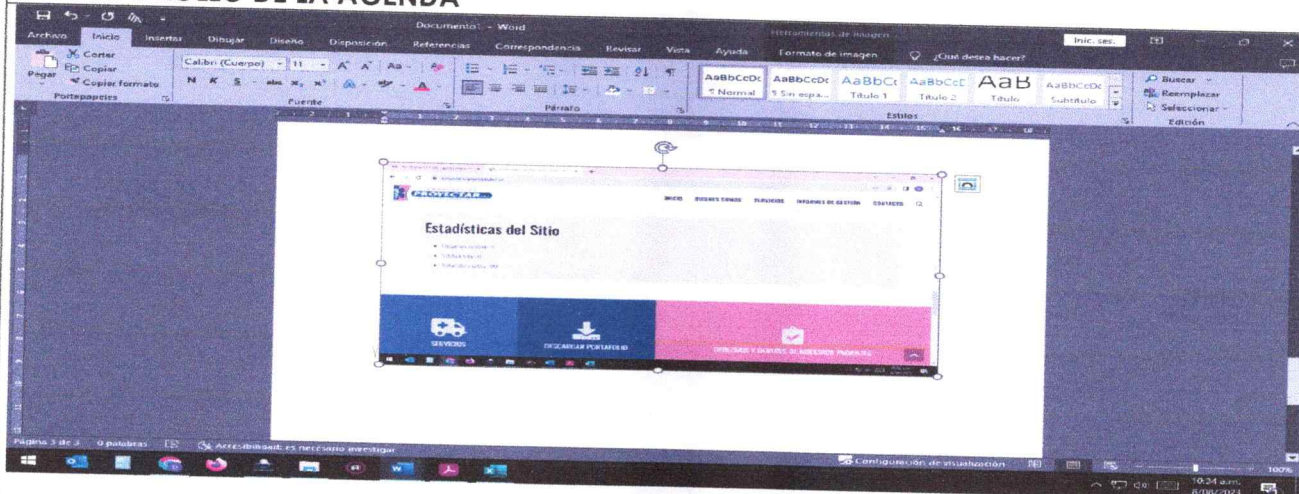
Estadísticas del Sitio

<https://ambulanciasproyectar.co/wp-content/uploads/2021/01/de29901c-0540-43f5-b28b-8d724c6a9b9d.jpg>

Handwritten signature or mark.

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
	1.	VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de agosto se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 75 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS

❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

9

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

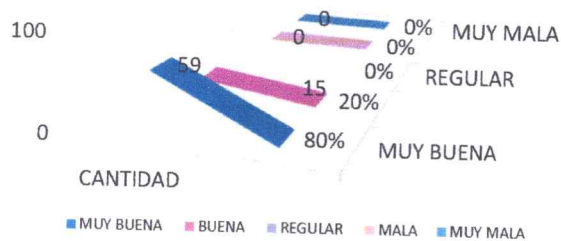
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	59	80%
BUENA	15	20%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	74	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL




❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	73	97%
Probablemente si	2	3%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	75	100%

Según se observa en la gráfica.

[Handwritten signature]

 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Paciente: **ANDRES PEREZ**. EPS MUTUAL SER número telefónico 3106010402

Responde: **ANDRES PEREZ**, Responde. 3106010402; Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

- ❖ Paciente: **MIRIAM RAMOS**, EPS FAMISANAR número telefónico **3156630641**.
- ❖ **Responde**. EL mismo paciente, Si los recomendaría.
- ❖ En el mes de agosto hubo PQRS, vía correo electrónico Del paciente **LUIS ALBERTO RADA MARTINEZ CC - 7446904**; según radicado No. **PRIORTARIO RESPUESTA 1 HORA**23-08254218** - Solicitud de eps sanitas, se da respuesta antes del término de caducidad, ver respuesta en archivo correspondiente.
- ❖ Se revisa pagina web, no se encuentra PQRS,
- ❖ Se revisa buzón de sugerencias, no se encuentra PQRS.


4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador calidad de	Agosto 2023	septiembre 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación calidad de	Agosto 2023	septiembre 2023

5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

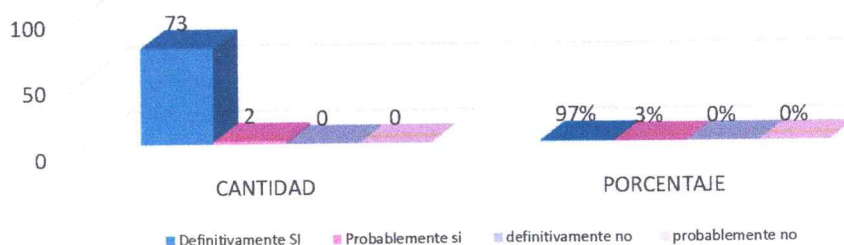
Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
AGOSTO	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	75	75
		EXPERIENCIA	P.3.15	75	75
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de agosto, se evidencia

que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.


se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

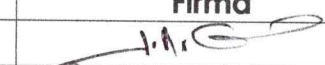
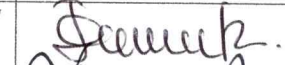
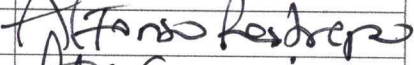
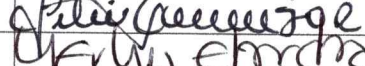
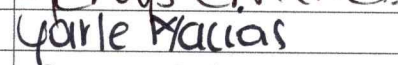
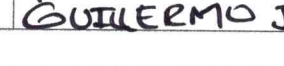
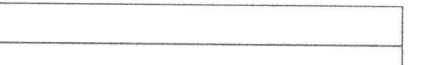
❖ Paciente: **LUCILA BAUTE DE QUINTERO**, número telefónico **3006510036**

Responde: el mismo paciente, **DE EPS SANITAS, POR SUPUESTO QUE SI.**

Handwritten signature


 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/10/2023	09	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

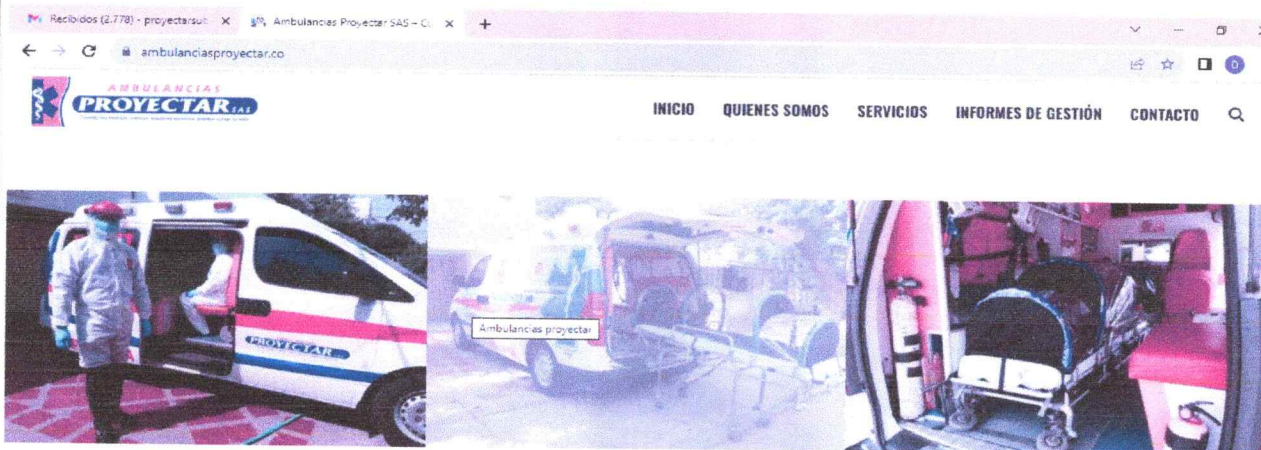
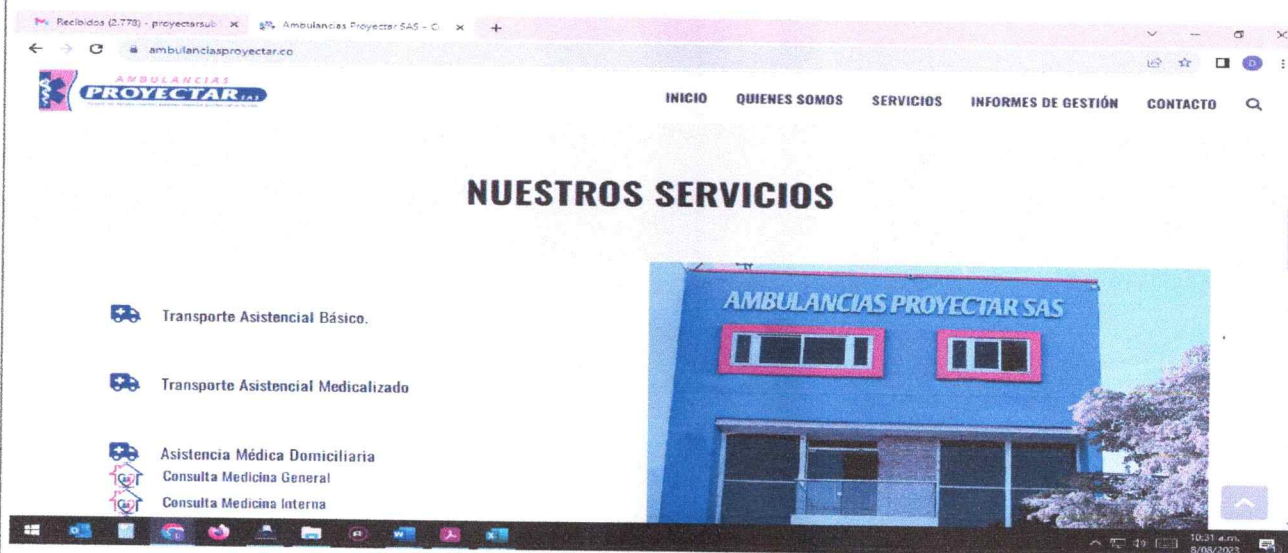
2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>2.1 Lectura del acta anterior.</p> <p>Se hace lectura del acta del mes de agosto del 2023. Sin ningún cambio</p> <p>2.2. Desarrollo del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		VERSIÓN: 01

3. DESARROLLO DE LA AGENDA


- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.



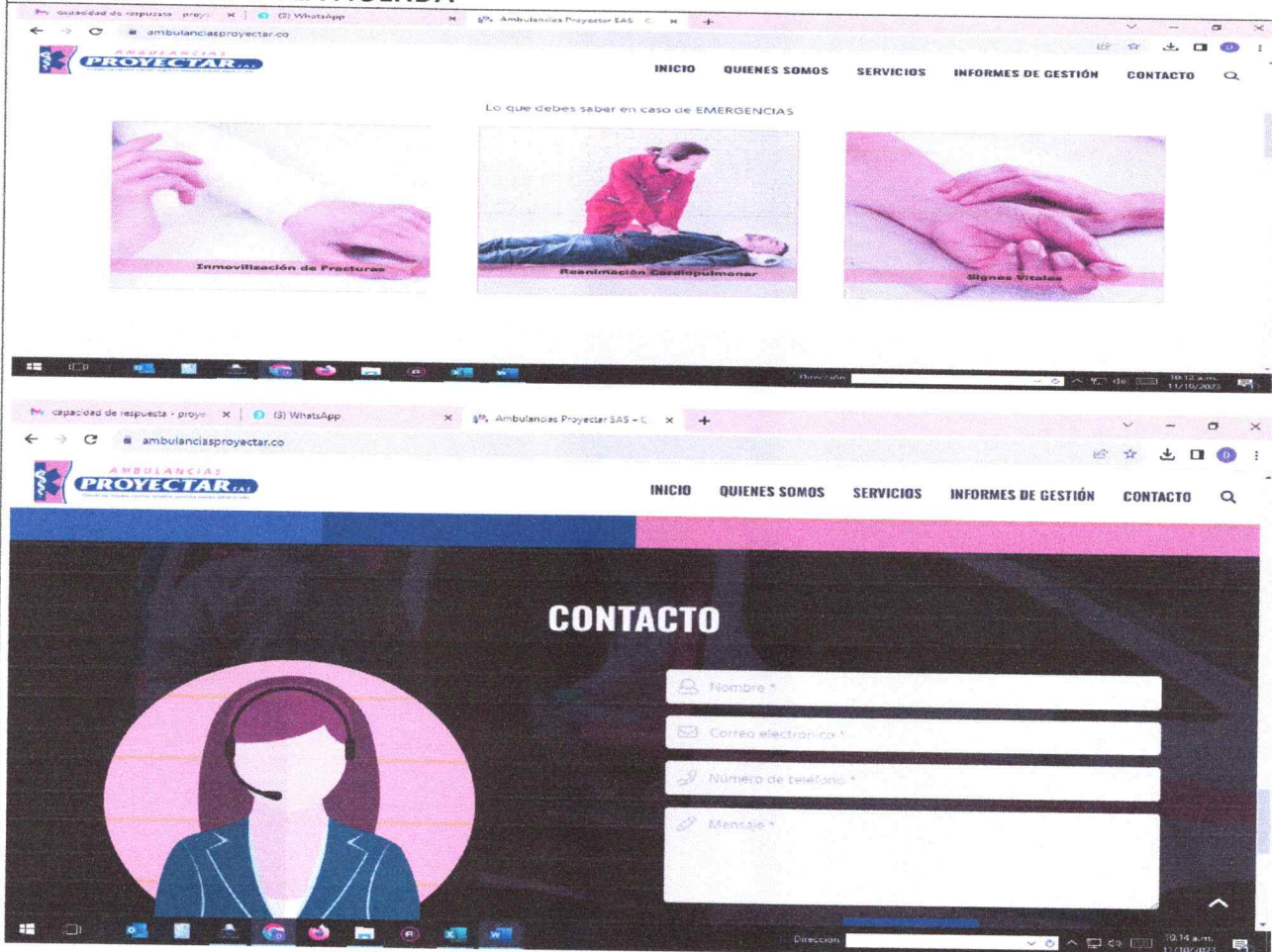
Estadísticas del Sitio



CR

 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1. 3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de septiembre se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 90 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

CF

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

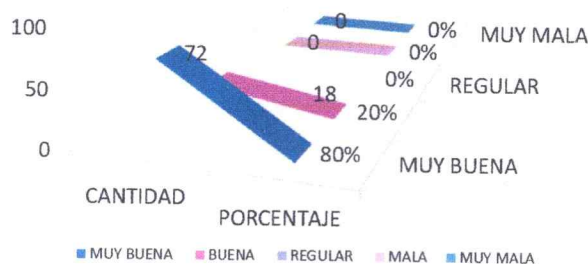
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS
- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.
- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	72	80%
BUENA	18	20%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	90	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	90	99%
Probablemente si	1	1%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	91	100%

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

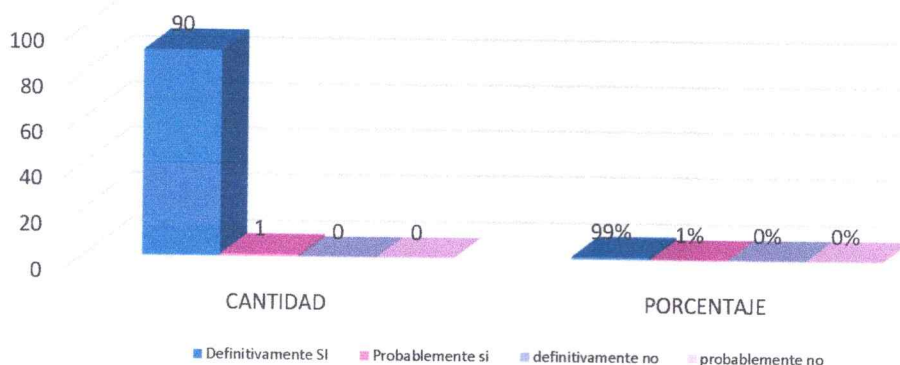
1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.


Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
SEPTIEMBRE	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	90	90
		EXPERIENCIA	P.3.15	90	90
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de septiembre, se evidencia

que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

❖ Paciente: **ELIER LEAL QUINTERO**, número telefónico **3137708912**

Responde: el mismo paciente, **EPS COOSALUD, SI LO RECOMIENDO.**

❖ Paciente: **LUIS CRUZ CASTAÑEDA. EPS COOSALUD**, número telefónico 3006570749

Responde: **MANUEL TORRES, Responde.** 3005670749; Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

❖ Paciente: **BERTA TAFFUR, EPS COOSALUD**, número telefónico **321 678 4808.**

❖ **Responde.** EL familiar del paciente, número telefónico 321 6784808; Si los recomendaría.

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador calidad	de septiembre 2023	octubre 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación calidad	de septiembre 2023	octubre 2023


5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM




 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/11/2023	10	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	J.J.G.
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	Danubis Frías
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	Alfonso Restrepo
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	Liliana Guarnizo
Yerly Chinchia	Coordinación Par	Yerly Chinchia
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	Yarle Macías G.
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	GUILLERMO JACOME

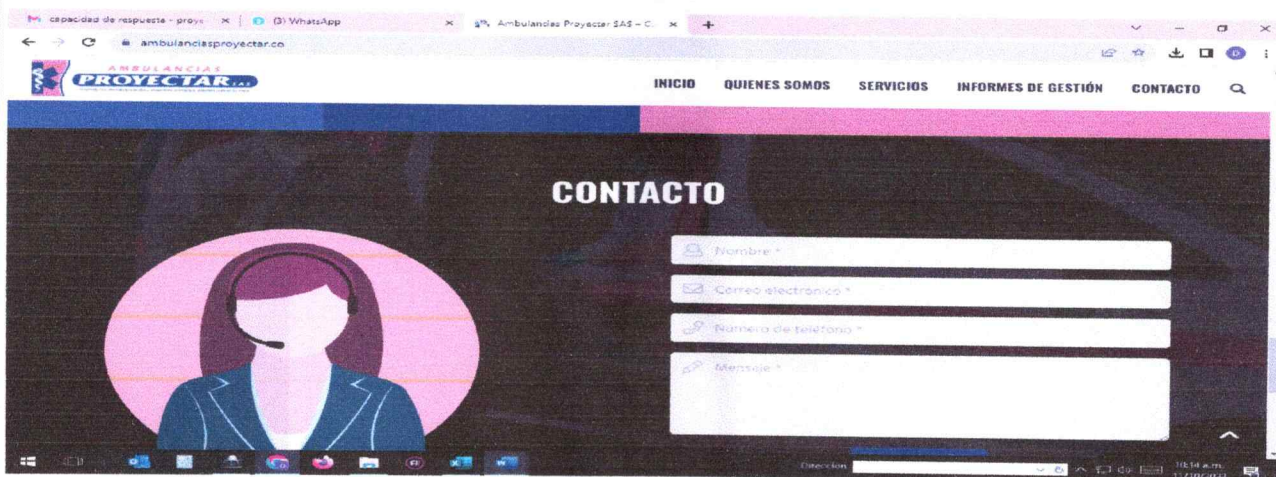
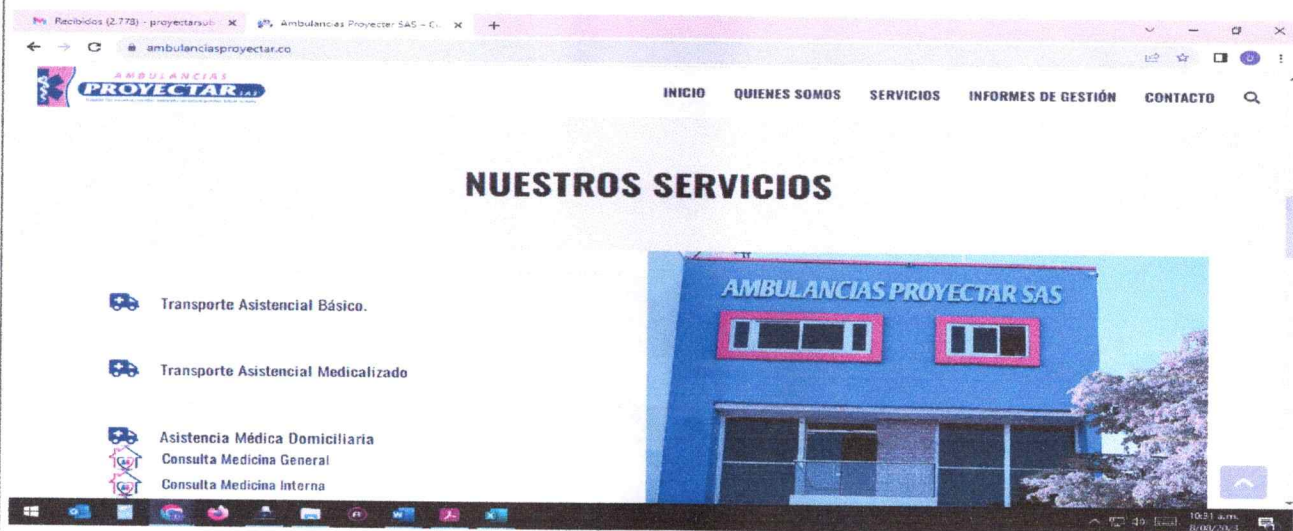
2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>2.1 Lectura del acta anterior.</p> <p>Se hace lectura del acta del mes de septiembre del 2023. Sin ningún cambio</p> <p>2.2. Desarrollo del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.


 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1.	3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)	

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.
- ❖ Se evidencia una PQRS, vía telefónica, del paciente **GERARDO GARCIA**, paciente de SANITAS EPS, por el incidente de maltrato en la pierna izquierda por la tripulación que lo traslado, donde manifiesta que según la maniobra de los tripulante lo maltrataron, padeciendo de mucho dolor que no soporta, que lo obliga a visitar urgencias de la clínica, se analiza el caso dando tratamiento a la PQRS, se anexa respuesta de PQRS.



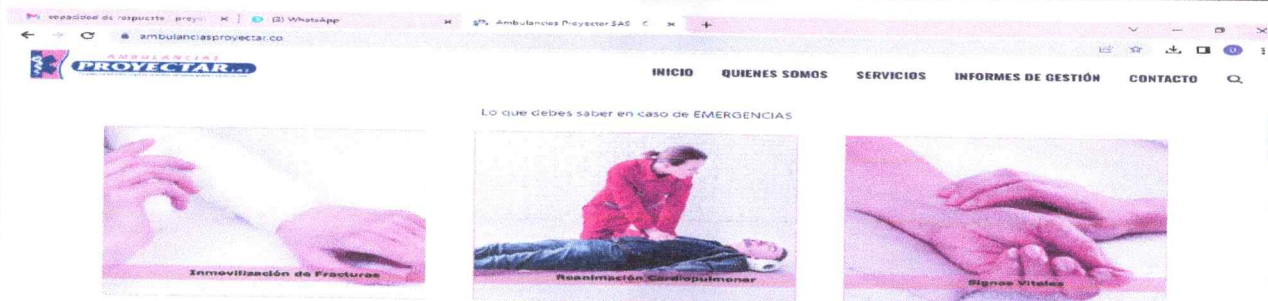
9

 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS <i>Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</i></p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
1. 3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



Estadísticas del Sitio



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de octubre se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 92 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

Handwritten signature

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

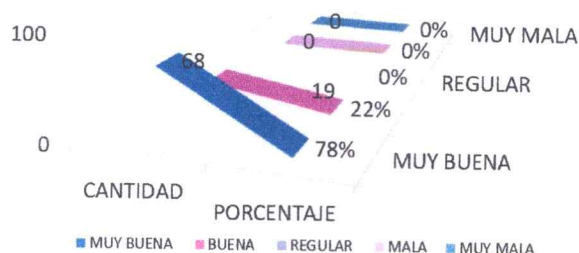
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS
- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.
- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	68	78%
BUENA	19	22%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	87	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL




- ❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	89	97%
Probablemente si	3	3%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	92	100%

Según se observa en la gráfica.

Handwritten signature


	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>❖ Paciente: LUIS VIDES, EPSMUTUAL SER, número telefónico 3116996514</p> <p>Responde: el mismo paciente, Si los recomendaría.</p> <p>A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles</p> <p>❖ Paciente: JORGE ELIAS DEL PORTILLO, número telefónico 3163015513.</p> <p>❖ Responde. EL familiar del paciente, JANELIS FONSECA, número telefónico 3163015513; Si los recomendaría.</p>

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador de calidad	de octubre 2023	noviembre 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación de calidad	de octubre 2023	Noviembre, 2023

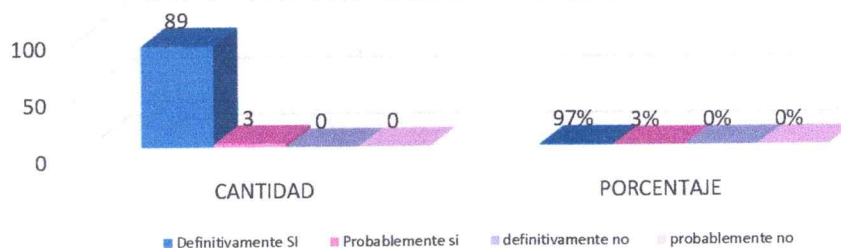
5. PROXIMA REUNIÓN
Lugar: Gerencia
Fecha: del acuerdo al cronograma 2023
Hora: 9: 30 AM

CF

 <p>AMBULANCIAS PROYECTAR^{SAS} <small>Cuando los minutos cuentan, nuestros servicios pueden salvar tu vida.</small></p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
OCTUBRE	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	92	92
		EXPERIENCIA	P.3.15	92	92
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de septiembre, se evidencia


que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

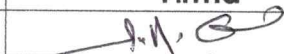
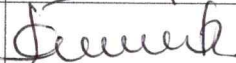
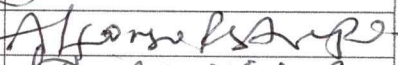
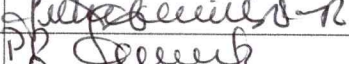
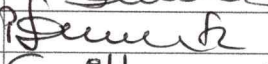
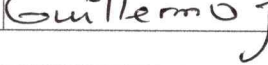
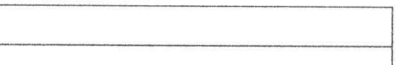
A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

❖ Paciente: **JORGE GARCIA**, número telefónico **3042464757**

Responde: el mismo paciente, **EPS SANITAS**, Por supuesto que si los recomiendo.


	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

FECHA (dd-mm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/12/2023	11	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

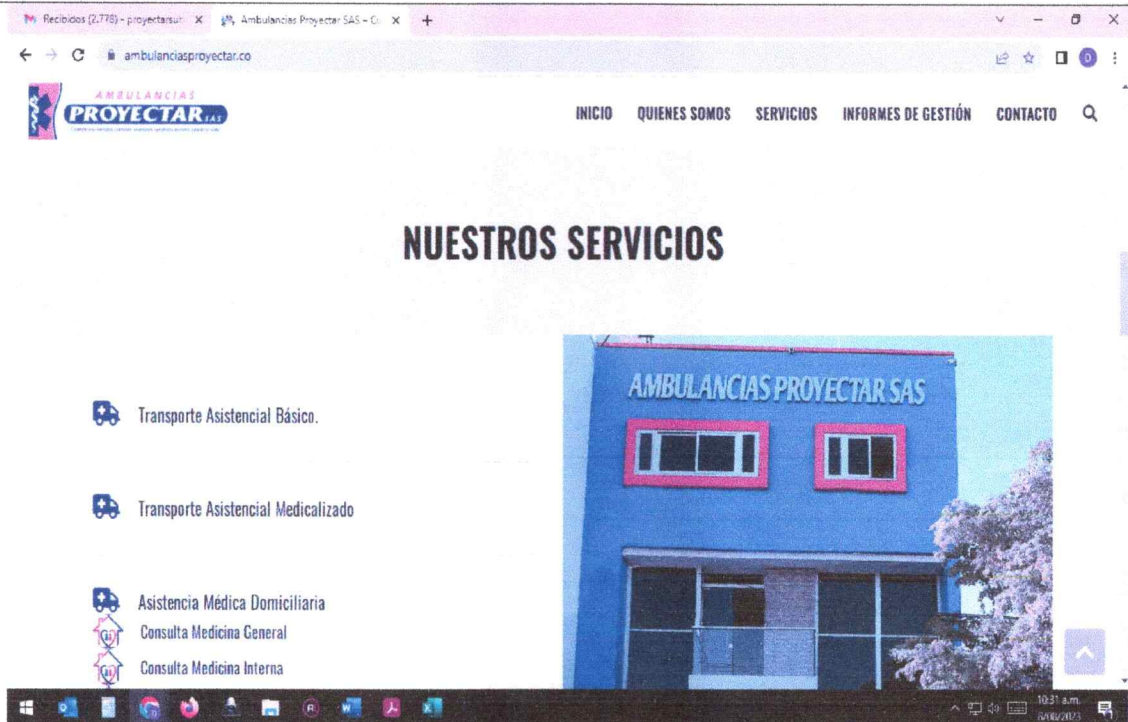
1. ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	

2. AGENDA
2.1. Lectura De Acta Anterior
2.2. Desarrollo Del Tema
2.3. Propósitos varios
2.4. Compromisos Y Tareas

3. DESARROLLO DE LA AGENDA
2.1 Lectura del acta anterior. <p>Se hace lectura del acta del mes de octubre del 2023. Sin ningún cambio</p>
2.2. Desarrollo del tema. <ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío. ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.

❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de noviembre se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 68 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza

❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

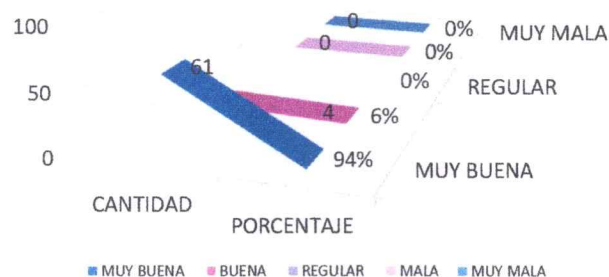
❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.

❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	61	94%
BUENA	4	6%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	65	100%

Según se observa en la gráfica.


EXPERIENCIA GLOBAL



❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

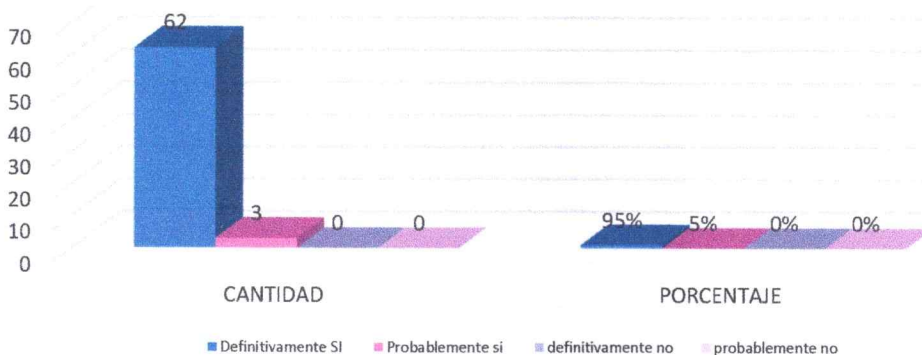
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente Si	62	95%
Probablemente si	3	5%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	65	100%

Según se observa en la gráfica.

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CONFIANZA



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
NOVIEMBRE	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	68	68
		EXPERIENCIA	P.3.15	68	68
		Total		100	100

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de noviembre, se evidencia


que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

❖ Paciente: **EVERTO BENITEZ**, número telefónico **3234518592**, EPS COOSALUD

95

 <p>1.</p>	<p>2. ACTA DE REUNIÓN</p>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<p>3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</p>		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Responde: **JOSE BOLAÑO, Por supuesto que si los recomiendo.**

- ❖ Paciente: **JORGE DANIEL AVILEZ, EPS COOSALUD** número telefónico 3205364317

Responde: el mismo paciente, Si los recomendaría.

- ❖ Paciente: **MAITE ROLDAN BLANCO EPS SANITAS,** número telefónico 3608280908.

Responde: el mismo paciente, Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

- ❖ Paciente: **YOGELIS MARRIAGA,** número telefónico **3105225416.**

- ❖ **Responde.** EL mismo paciente excelente, muy confortables.

- ❖ Paciente: **AIDER DE JESUS LOPEZ,** número telefónico **3123450127.**

- ❖ **Responde.** EL mismo paciente, son cómodas, limpias y la tripulación es muy amable.


4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador de calidad	de Noviembre 2023	diciembre 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación de calidad	de noviembre 2023	diciembre, 2023

5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

	ACTA DE APERTURA DE BUZON	CÓDIGO: AB- GC- 001 VERSIÓN 01
---	----------------------------------	---

FECHA: 8/12/23.

Hora: 10. am

Testigo: Giovanni Gutiérrez


Desarrollo

La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

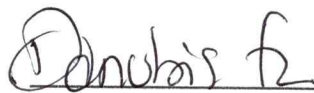
En su interior se encontraron PQRS: SI _____ No X

ACCIONES:

- Se deja constancia en el acta que no existen mensaje de ningún tipo.
- Se cierra buzón de sugerencias en presencia de testigo.

FIRMA


Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/01/2024	12	9:00 a.m.	10:30 a.m.
LUGAR: GERENCIA			

1. ASISTENTES

Nombre	Cargo	Firma
Juan José Gutiérrez	Gerente – Representante Legal	J.M.G.
Danubis Frías Rondón	Subgerentes Administrativa/ Coordinación de Calidad	Danubis Frías
Alfonso Restrepo Arias	Médico General	Alfonso Restrepo
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	Liliana Guarnizo
Yerly Chinchia	Coordinación Par	Yerly Chinchia
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	Yarle Macías
Guillermo Jácome	Secretario de asociación de usuarios	Guillermo Jácome

2. AGENDA

- 2.1. Lectura De Acta Anterior
- 2.2. Desarrollo Del Tema
- 2.3. Propósitos varios
- 2.4. Compromisos Y Tareas


3. DESARROLLO DE LA AGENDA

2.1 Lectura del acta anterior.

Se hace lectura del acta del mes de noviembre del 2023. Sin ningún cambio

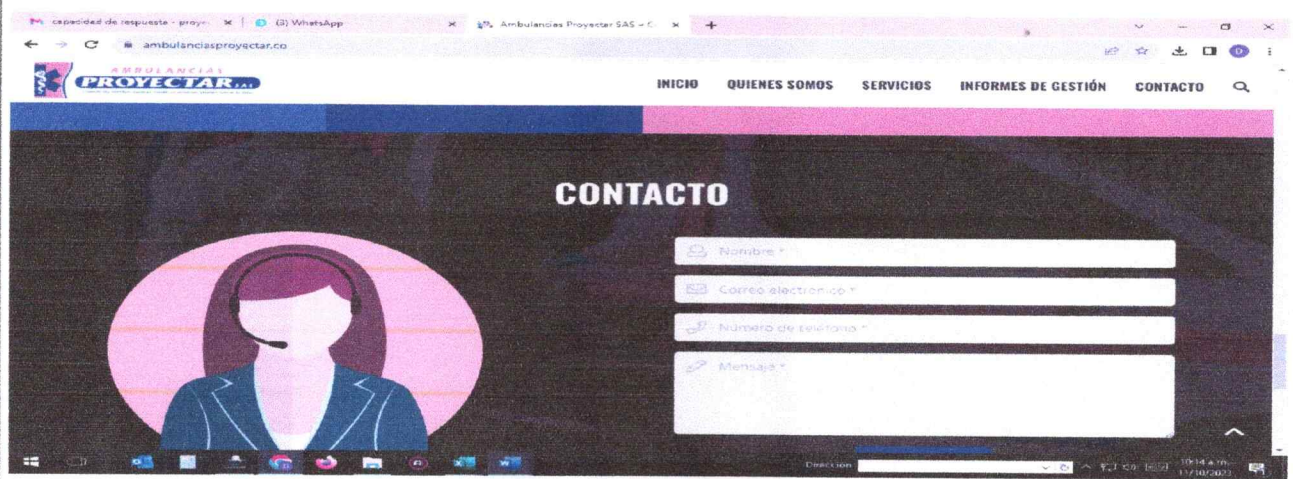
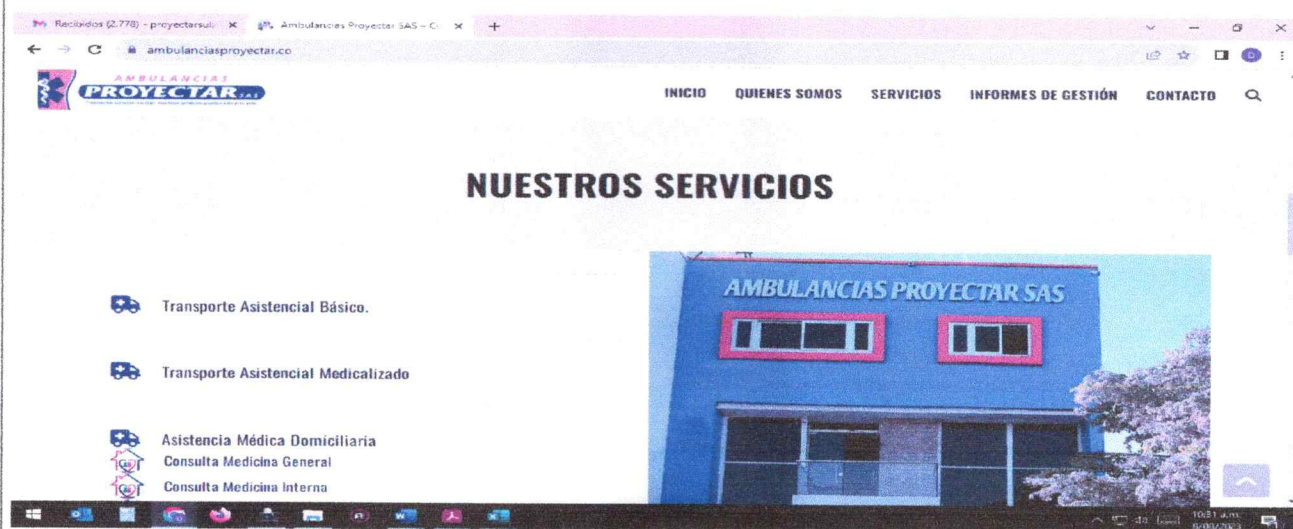
2.2. Desarrollo del tema.

- ❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.
- ❖ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.


 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ Se actualiza página web, con las actividades, según cronograma establecido para desarrollar en la vigencia 2023.
- ❖ Se recibe vía correo electrónico de la paciente **LUISA FERNANDEZ, EPS MUTUAL SER**, se da tratamiento y respuesta dentro de los términos según normatividad vigente.



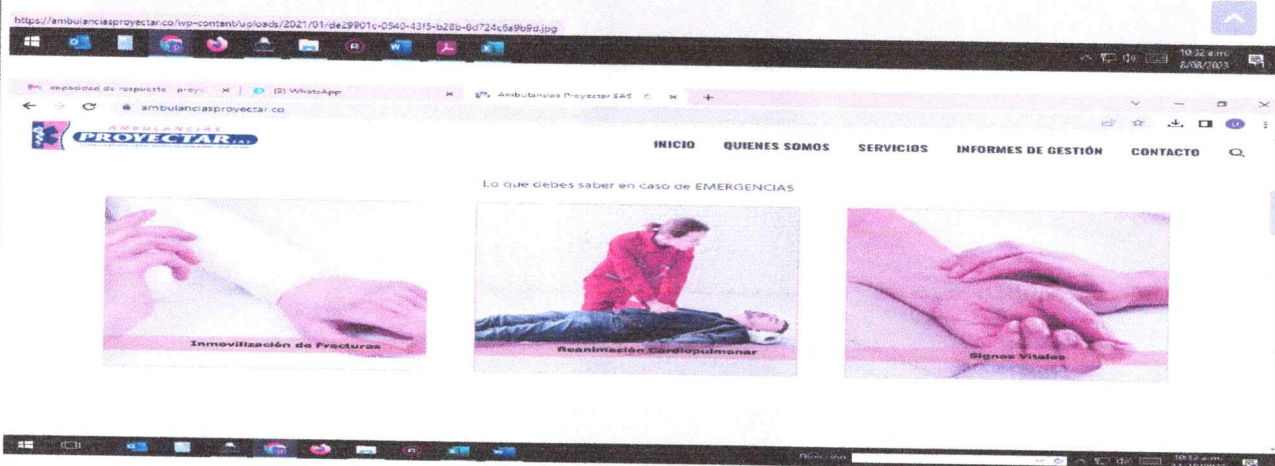
[Handwritten signature]

 <p>1.</p>	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA



Estadísticas del Sitio



❖ SATISFACION GLOBAL.

En el mes de diciembre se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 92 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

Se realiza medición a los criterios de evaluación de calidad en cuanto a los servicios ofertados por la institución en cuanto a:

- ❖ Capacidad de respuesta y atención.
- ❖ Seguridad.
- ❖ Experiencia global.
- ❖ confianza



2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

1.

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

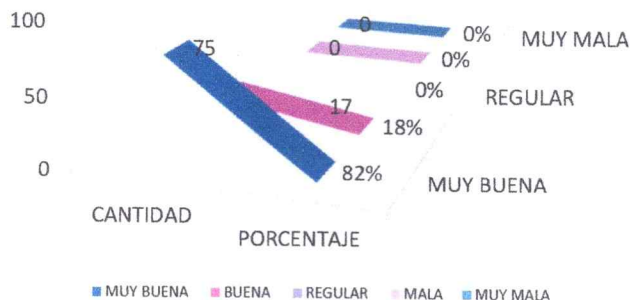
3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ P. 3.14 proporción de satisfacción global de los usuarios de su IPS
- ❖ P. 3.15 proporción de los usuarios que recomendaría a su IPS a familiares y amigos.
- ❖ ¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	75	82%
BUENA	17	18%
REGULAR		0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	92	100%

Según se observa en la gráfica.

EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

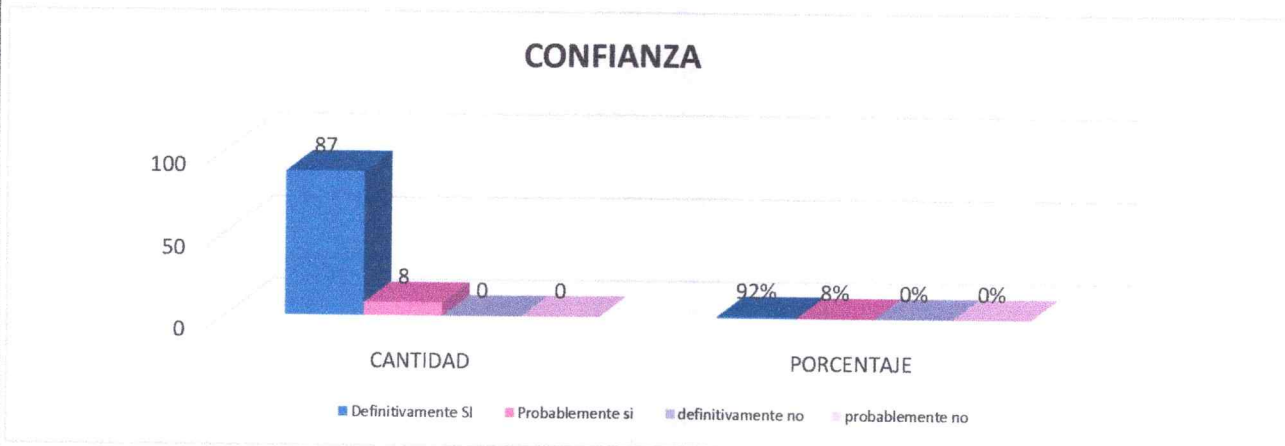
VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	87	92%
Probablemente si	8	8%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
TOTAL	95	100%

Según se observa en la gráfica.



Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0256 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

Se hace reporte de la Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
diciembre	2023	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	96	96
		EXPERIENCIA	P.3.15	96	96
		Total		100	100

INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.

En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 443 traslados entre básicos, medicalizados, locales, intermunicipales e

Handwritten signature

2. ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

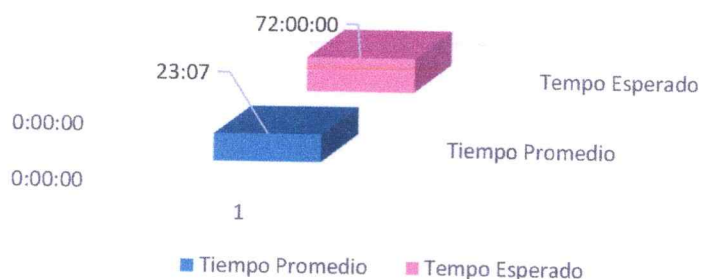
VERSIÓN: 01

3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

interdepartamentales, con un tiempo de 23 minutos, 07 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.

TIEMPO DE RESPUESTA PARA TRASLADOS (HH)



CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA ATENCION DOMICILIARIA.

TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - DICIEMBRE 2023




En el servicio de atención domiciliaria se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron traslados entre básicos, medicalizados, locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 1 horas y 16 minutos, para responder al llamado de la atención en traslado.

Midiendo la satisfacción global de la población atendida en el mes de diciembre, se evidencia

que hay un 100% de satisfacción por los servicios prestados a nuestros usuarios.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron obteniendo el siguiente resultado:

Handwritten signature

	2. ACTA DE REUNIÓN	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
3. COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)		

3. DESARROLLO DE LA AGENDA

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

- ❖ Paciente **SUSANA MURGAS DE ARAUJO**, número telefónico 316523 2247

Responde: la hija **LILIA ROSA ARAUJO**, EPS **FAMISANAR**, Por supuesto que si los recomiendo.

- ❖ Paciente: **OMAIRA PUPO**, EPS **COOSALUD**, número telefónico 3103698135

Responde: el mismo paciente, Si los recomendaría.

A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles

- ❖ Paciente: **MARGARITA ESPEJO**, número telefónico **3014834434**

- ❖ **Responde.** EL familiar del paciente, **LENIN VASQUEZ**, número telefónico **3014834434**; Si los recomendaría.

- ❖ Paciente: **SHEILI MONTES**, número telefónico **3003846847**

- ❖ **Responde.** El paciente, **SHEILI MONTES**, número telefónico **3003846847**; Si los recomendaría.

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios.	coordinador de calidad	de Noviembre 2023	Diciembre 2023
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS.	Coordinación de calidad	de Noviembre 2023	Diciembre 2023


5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2023

Hora: 9: 30 AM

Handwritten signature or mark.

	ACTA DE APERTURA DE BUZON	CÓDIGO: AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

FECHA: 4/01/24

Hora: 2 pm

Testigo: Margueta

Desarrollo

La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☐ No ☒

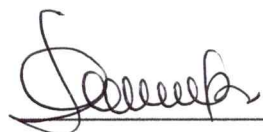
ACCIONES:

- Se deja constancia en el acta que no existen mensaje de ningún tipo.
- Se cierra buzón de sugerencias en presencia de testigo.

FIRMA

Juan José G6

Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD