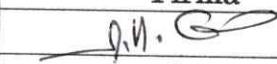
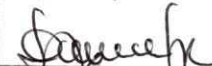
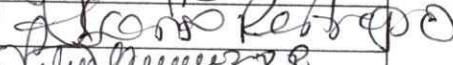
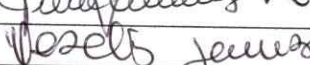
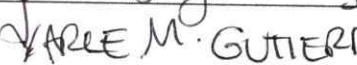
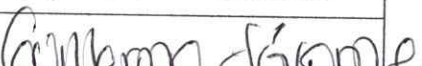
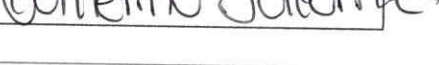

	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<b>COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</b>		

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
06/02/2022	01	9:30 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	
Alfonzo Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yeselis Jiménez Ariza	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
<b>2.1. Lectura del acta anterior.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se hace lectura del acta anterior 12 correspondiente al mes de diciembre de 2021; sin ninguna novedad.</li> <li>❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, durante el mes de enero no hubo PQRS, depositadas en el buzón de manera directa, se consulta página web, tampoco se evidencia PQRS, según la tabulación de las encuestas, se evidencia la satisfacción global de nuestros usuarios, teniendo en cuenta la</li> </ul>

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

humanización, el trato digno, educación, la satisfacción y se evidencia que en el mes antes mencionado en el buzón no se evidencia queja de manera escrita por parte de usuarios.

- ❖ En el mes de enero de 2022, se hace reporte a la superintendencia de salud, del PPPS, y se registra ante SISPRO la confirmación de la asociación de usuarios de ambulancias proyectar sas.

**ENCUESTAS EVIDENCIADAS:** Se hace el analice de las encuestas realizadas en el mes de enero, con un total de 83 encuestas de traslados Asistenciales básicos y medicalizados, atención domiciliaria.

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.
- ❖ Educación.
- ❖ Aspectos tangibles – Confort.
- ❖ Empatía – Humanización.

Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0265 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

- ❖ **P.2.6 Tasa de caída de pacientes en los servicios de hospitalización.**
- ❖ Durante el mes de enero 2022; no se reportó caso de caídas de pacientes en los servicios de hospitalización y traslados asistencial.
- ❖ **P.2.10 Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.**
- ❖ Durante el mes de enero, no se presentó Eventos adversos.



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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

❖ P.2.12. Tasa de úlceras por presión.

En el mes de enero, no se presentó úlceras por presión en los pacientes atendidos en casa.

❖ De experiencia en la atención.

❖ 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.

A continuación, se relaciona los resultados de la encuesta de satisfacción global realizadas en el mes de diciembre 2022.

❖ CAPACIDAD DE RESPUESTA.

Pregunta 01: ¿cómo califica usted la atención prestada por la tripulación de Ambulancia?

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	80	96%
BUENA	3	4%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>





### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### EXPERIENCIA GLOBAL



Según la gráfica 80 personas responden de la siguiente manera.

- ❖ El 96% de los usuarios, aseguran que el servicio prestado por la IPS, en cuanto a la capacidad de respuesta (desde que solicitan el servicio hasta la atención prestada por la tripulación de Ambulancia, es **EXCELENTE**.
- ❖ Y un 04% de los encuestados correspondiente a 3 usuarios, aseguran que la capacidad de respuesta es **BUENA**.

Obteniendo así, resultados positivos en las encuestas.

#### ❖ SEGURIDAD.

**PREGUNTA** ¿La utilización de medidas de seguridad y limpieza en general fue?

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	101	94%
BUENO	7	6%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>100%</b>



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

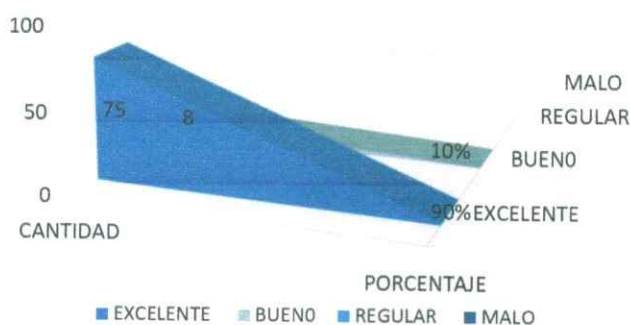


Si analizamos la gráfica correspondiente a la seguridad y limpieza, se puede inferir que:

- ❖ El 94% de los usuarios afirman que las medidas adoptadas por nuestro personal en cuanto a la seguridad y limpieza de nuestras móviles es **Excelente**.
- ❖ Y el 6% de los usuarios califican como **Bueno**.
- ❖ **PREGUNTA** ¿Cómo calificaría la educación brindada por el personal sobre su traslado de acuerdo a sus condiciones de salud?

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	75	90%
BUENO	8	10%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA



Se analiza la pregunta 3; que hacen referencia las habilidades, educación, confianza y credibilidad con la información de las condiciones de salud de los pacientes y los usuarios respondieron de la siguiente manera:

- ❖ El 90% califican que el servicio es **EXCELENTE**, educación brindada por nuestro personal asistencial.
- ❖ Y el 10% asegura que es **BUENO**.  
Lo que nos indica que los usuarios reciben buena socialización e información de su estado de salud, por parte de nuestro personal asistencial.

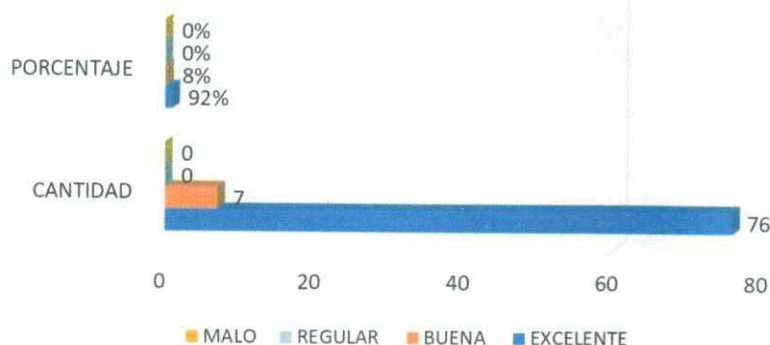
#### ❖ ASPECTOS TANGIBLES- CONFORT.

**PREGUNTA. ¿Cómo califica la comodidad de nuestras Ambulancias?**

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	76	92%
BUENA	7	8%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### CONFORT



En la gráfica referente a la comodidad de nuestras ambulancias los usuarios contestaron:

- ❖ Se evidencia un rango de 76 personas o usuarios, equivalentes al 92%, que argumentan que la comodidad de las ambulancias es **EXCELENTE**.
- ❖ Y un rango de 8 personas, equivalentes al 8% que aseguran que la comodidad de las móviles es **BUENO**.

**AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, cuenta con servicios de tecnología de punta, equipos y dispositivos médicos con excelente calidad, siempre pensando en el bienestar y comodidad de nuestros pacientes y usuarios.

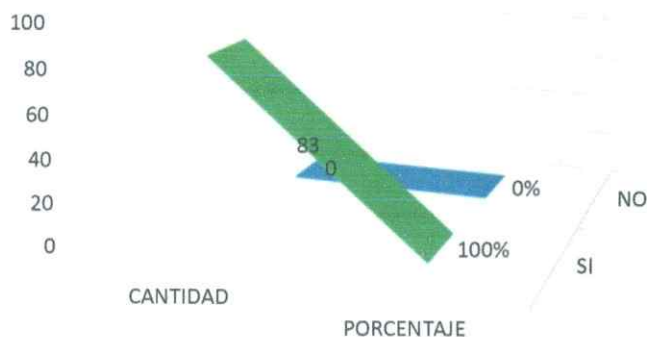
#### EMPATIA – HUMANIZACIÓN.

- ❖ Pregunta ¿El trato fue Humanizado?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	83	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA



En la gráfica se puede evidenciar un grado de satisfacción del 100 %, la población encuestada, asegura que el trato recibido por nuestro equipo de trabajo es **humanizado** (amable, cordial, con gran sentido social, siempre cuidando el bienestar de los usuarios y acompañantes).

- ❖ Se evidencia un rango de 83 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestado de las ambulancias y atención domiciliaria.


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

### 5. PROXIMA REUNIÓN

**Lugar:** Gerencia

**Fecha:** del acuerdo al cronograma 2022

**Hora:** 9: 30 AM

	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO: AB- GC- 001
		<b>VERSIÓN</b> 01

**FECHA:** Valledupar, 06-02-2022

**Hora:** 10:30 am

**Testigo:** Kelly Gómez ce 1.065.662.508. celular 310 526 7471

## Desarrollo

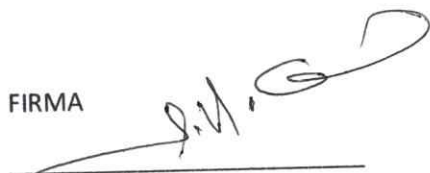
La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☐ No ☒

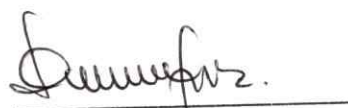
## ACCIONES:

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


FIRMA



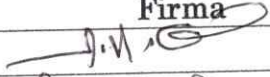
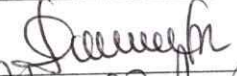
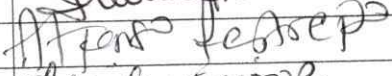
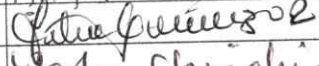
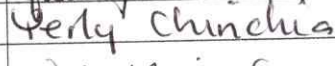
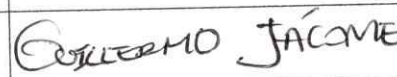
Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD

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

FECHA (dd-mm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/02/2022	02	9:30 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	
Alfonzo Restrepo Arias	Médico General	
Liliana Guarnizo	Coordinación Administrativa	
Yerly Chinchia	Coordinación Par	
Yarle Macías Gutiérrez	Presidente de asociación de usuarios	Yarle Macías G.
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
<b>2.1. Lectura del acta anterior.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Se hace lectura del acta anterior 01 correspondiente al mes de enero de 2022; sin ninguna novedad.</li> <li>❖ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, durante el mes de febrero no hubo PQRS, depositadas en el buzón de manera directa, se consulta página web, tampoco se evidencia PQRS, según la tabulación de las encuestas, se evidencia la satisfacción global de nuestros usuarios, teniendo en cuenta la</li> </ul>



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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

humanización, el trato digno, educación, la satisfacción y se evidencia que en el mes de febrero, no se evidencia queja de manera escrita por parte de usuarios en el buzón.

- ❖ En el mes de febrero de 2022, se hace reporte a la superintendencia de salud, del seguimiento de PPPS, Obteniendo cargue exitoso de la información.
- ❖ En el mes de febrero no hubo PQRS, ni ningún tema asociado a maltrato, tanto verbal como físico por parte del talento humano en salud que atiende a la población contratada para prestar los servicios de traslado asistencial y atención domiciliaria.

**ENCUESTAS EVIDENCIADAS:** Se hace el analice de las encuestas realizadas en el mes de febrero, con un total de 95 encuestas de traslados Asistenciales básicos y medicalizados, atención domiciliaria.

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.
- ❖ Educación.
- ❖ Aspectos tangibles – Confort.
- ❖ Empatía – Humanización.

Obteniendo resultados favorables.

También se analizan los indicadores de calidad de la encuesta de la resolución 0265 de 2016; habilitados para la IPS, detallados a continuación.

- ❖ **P.2.6 Tasa de caída de pacientes en los servicios de hospitalización.**
- ❖ Durante el mes de febrero 2022; no se reportó caso de caídas de pacientes en los servicios de hospitalización y traslados asistencial.
- ❖ **P.2.10 Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización.**
- ❖ Durante el mes de febrero, no se presentó Eventos adversos.
- ❖ **P.2.12. Tasa de úlceras por presión.**

En el mes de febrero, no se presentó úlceras por presión en los pacientes atendidos en casa.

- ❖ **DE EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN.**

*GR*



**PROYECTAR SAS**  
Cuando las manos cuentan, nuestros servicios pueden salvar la vida.

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

**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.

A continuación, se relaciona los resultados de la encuesta de satisfacción global realizadas en el mes de febrero 2022.

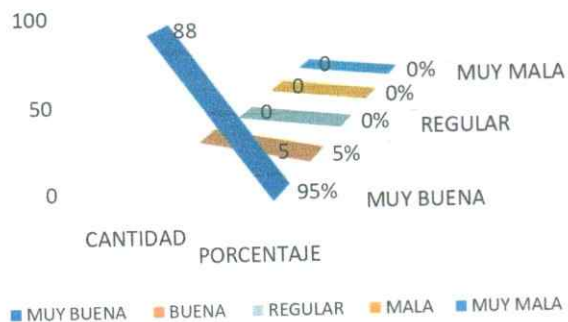
#### ❖ CAPACIDAD DE RESPUESTA.

**Pregunta 01: ¿cómo califica usted la atención prestada por la tripulación de Ambulancia?**


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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	88	95%
BUENA	5	5%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

#### EXPERIENCIA GLOBAL



GR

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según la gráfica 88 personas responden de la siguiente manera.

- ❖ El 95% de los usuarios, aseguran que el servicio prestado por la IPS, en cuanto a la capacidad de respuesta (desde que solicitan el servicio hasta la atención prestada por la tripulación de Ambulancia, es **EXCELENTE**.
- ❖ Y un 05% de los encuestados correspondiente a 8 usuarios, aseguran que la capacidad de respuesta es **BUENA**.

Obteniendo así, resultados positivos en las encuestas.

#### ❖ SEGURIDAD.

**PREGUNTA 2** ¿La utilización de medidas de seguridad y limpieza en general fue?


CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	88	93%
BUENO	7	7%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



Si analizamos la gráfica correspondiente a la seguridad y limpieza, se puede inferir que:

*Handwritten signature*

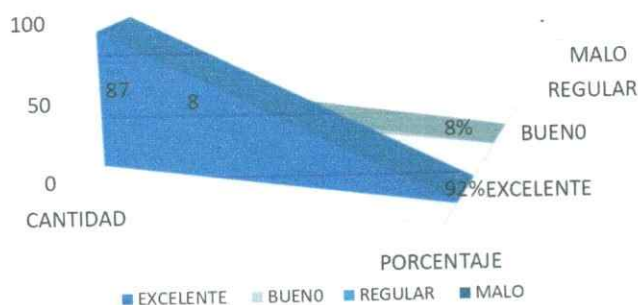


	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<b>COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</b>		

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ El 93% de los usuarios afirman que las medidas adoptadas por nuestro personal en cuanto a la seguridad y limpieza de nuestras móviles es **Excelente**.
- ❖ Y el 7% de los usuarios califican como **Bueno**.
- ❖ **PREGUNTA 3** ¿Cómo calificaría la educación brindada por el personal sobre su traslado de acuerdo a sus condiciones de salud?


CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	87	92%
BUENO	8	8%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>



Se analiza la pregunta 3; que hacen referencia las habilidades, educación, confianza y credibilidad con la información de las condiciones de salud de los pacientes y los usuarios respondieron de la siguiente manera:

- ❖ El 92% califican que el servicio es **EXCELENTE**, educación brindada por nuestro personal asistencial.
- ❖ Y el 8% asegura que es **BUENO**.

CR

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

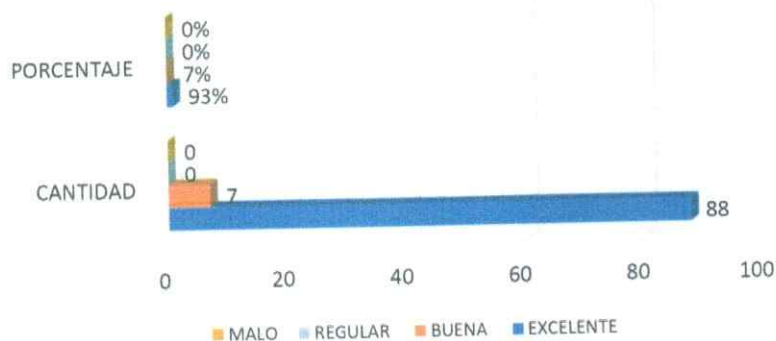
Lo que nos indica que los usuarios reciben buena socialización e información de su estado de salud, por parte de nuestro personal asistencial.

#### ❖ ASPECTOS TANGIBLES- CONFORT.

**PREGUNTA. 4 ¿Cómo califica la comodidad de nuestras Ambulancias?**

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	88	93%
BUENA	7	7%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>


#### CONFORT



En la gráfica referente a la comodidad de nuestras ambulancias los usuarios contestaron:

- ❖ Se evidencia un rango de 88 personas o usuarios, equivalentes al 93%, que argumentan que la comodidad de las ambulancias es **EXCELENTE**.
- ❖ Y un rango de 7 personas, equivalentes al 8% que aseguran que la comodidad de las móviles es **BUENO**.

*Handwritten signature*

 <b>PROYECTAR SAS</b> <small>Cuando las manías cambian, nuestros servicios pueden salvar la vida.</small>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO
		VERSIÓN: 01
<b>COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)</b>		

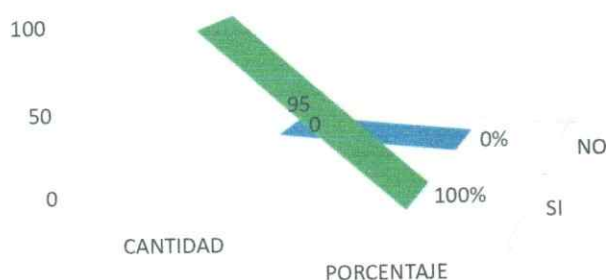
### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

**AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**, cuenta con servicios de tecnología de punta, equipos y dispositivos médicos con excelente calidad, siempre pensando en el bienestar y comodidad de nuestros pacientes y usuarios.

#### EMPATIA – HUMANIZACIÓN.

❖ Pregunta ¿El trato fue Humanizado?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	95	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>




En la gráfica se puede evidenciar un grado de satisfacción del 100 %, la población encuestada, asegura que el trato recibido por nuestro equipo de trabajo es **humanizado** (amable, cordial, con gran sentido social, siempre cuidando el bienestar de los usuarios y acompañantes).

❖ Se evidencia un rango de 95 personas o usuarios, equivalentes al 100%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestado de las ambulancias y atención domiciliaria.

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
FEBRERO	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	95	5
		EXPERIENCIA	P.3.15	100	100
		Total		100	100

*Handwritten signature*



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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA


#### Informe de Servicios Prestados Consulta Externa

consultas medicas		toma de muestra		aplicación de tratamiento		cantidad de terapias	
total	46	total	3	total	4	total	
EPS		EPS		EPS		EPS	
Colmedica	8	particular	0	Colsanitas	3	Colsanitas	5
Colsanitas	27	Colsanitas toma y consulta	2	servicios integrales	0	Particular	0
servicios integrales	1	Colsanitas solo toma de muestra	1	Famisanar	1	Famisanar	46
Famisanar	4	colmedica toma y consulta	0				
Med Plus	6						

Cantidad de pacientes de terapias				Especialidad	
Conitinidad	17	Colsanitas	5	Observaciones	ocupacional 10
Ingresos	7	Famisanar	15		fonodiología 10
Egresos	9				fisicas 25
Suspendida	0				psicologia 3
<b>NOTA:</b> NO HUBO EVENTOS ADVERSOS EN FEBRERO 2022, ASI COMO TAMPOCO INGRESOS O EGRESOS DEL PERSONAL DE QUE LABORA EN ELSERVICIO DE HOME-CAR, SE REPORTO LA DRA. WENDY JULIO CON COVID 19 POSITIVOQUIEN SUSPENDIO ACATIVIDAD APENAS INICIO SINTOMAS E INFORMO A JEFE ENCARGADA DANUBIS FRIAS					

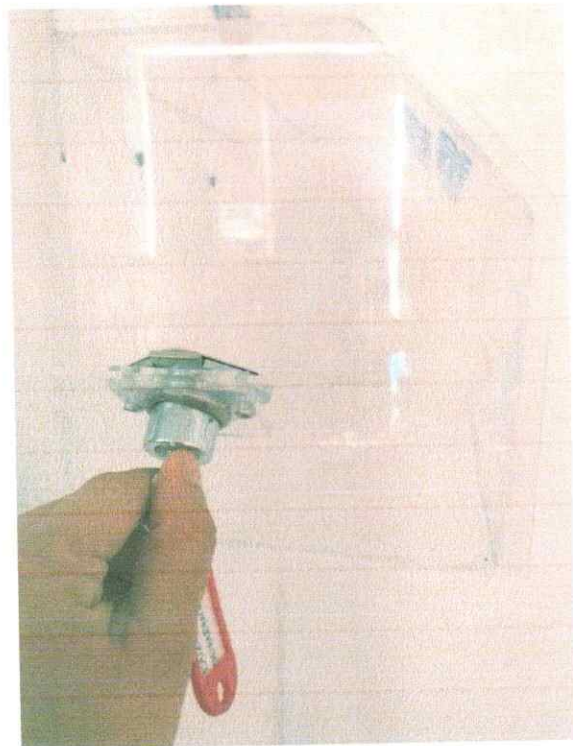
4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de agosto	Coordinador de Calidad	Febrero 2022	Marzo 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de marzo	Coordinación de calidad	Febrero 2022	Marzo 2022

9


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

<b>5. PROXIMA REUNIÓN</b>
Lugar: Gerencia
Fecha: del acuerdo al cronograma 2022
Hora: 9: 30 AM







	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO: AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

FECHA: 7/03/2022

Hora: 10:10 am

Testigo: Carmen Sofia Ospina Ariza

### Desarrollo

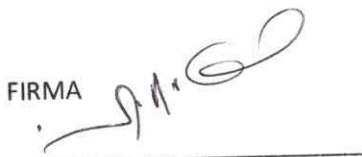
La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: Si ☐ No ☒

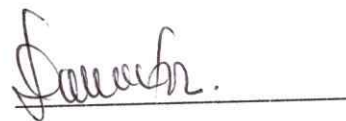
### ACCIONES:

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


FIRMA



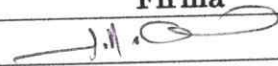
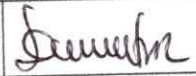
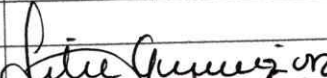
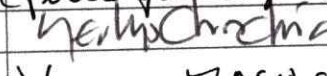

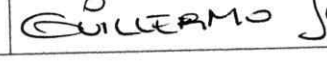
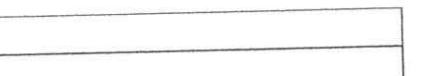
Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD


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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/04/2022	03	9:30 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
<b>NOVEDADES DE TALENTO HUMANO.</b>  Durante el mes de marzo, se presentaron las siguientes novedades en el área de talento humano en cuanto a: <p style="text-align: center;"><b>CONTRATACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ El día 2 de marzo de 2022; ingresa a la institución señora <b>LOURDE VILLAFÑA POLO</b>, en el cargo de auxiliar de enfermería/tripulante de Ambulancias.</li> </ul>

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

- ❖ El día 07 de marzo de 2022; ingresa a la institución, la **JEFE DE ENFERMERA, YERLY CHINCHIA ESCOBAR**, desempeñando el cargo de Coordinador de Home Care/ambulancias.
- ❖ El día 15 de marzo de 2022, ingresa el señor **HERNANDO ENCISO**, desempeñando el cargo de auxiliar de enfermería/tripulante de Ambulancias.
- ❖ El día 18 de marzo de 2022, ingresa el señor **BLEINER MONSALVO**, en el cargo de Asistente Administrativo.


#### RENUNCIAS VOLUNTARIAS.

- ❖ El día 18 de marzo de 2022; presenta su renuncia voluntaria el conductor **FELIPE ELIA MARTINEZ ARROYO**, quien se desempeñaba el cargo de conductor/tripulante de Ambulancias.

#### ❖ INCAPACIDADES.

- ❖ El día 15 al 18 EPS SANITAS, emite incapacidad por (4) días a **OLGA MARIA BECERRA SANTOS**, incapacidad certificada y radicada en la plataforma de SANITAS EPS.
- ❖ El día 25 al 28 EPS SANITAS, emite incapacidad por (4) días a **OLGA MARIA BECERRA SANTOS**, incapacidad certificada y radicada en la plataforma de SANITAS EPS.
- ❖ El día 29 al 30 EPS SANITAS, emite incapacidad por (2) días a **OLGA MARIA BECERRA SANTOS**, incapacidad certificada y radicada en la plataforma de SANITAS EPS.
- ❖ EL día 24 de marzo al 07 de abril, emite incapacidad por (14) días **YESELIS CAROLINA JIMENEZ**, incapacidad certificada y radicada en la plataforma de SANITAS EPS.



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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA CAPACITACIONES.

- ❖ Capacitación de seguridad del paciente, rondas de seguridad, vigilancia y seguimiento del paciente, conferencista, Yerly Chinchia, coordinadora de Home Care/ambulancia.
- ❖ El día 11 de febrero la EPS SANITAS, nos capacita sobre capacidad instalada a todas la IPS prestadoras a la red de SANITAS.


#### SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA:

- ❖ Se realiza mantenimiento correctivo de las móviles 05, 08 y 12, retornando los equipos a las móviles respectivas.
- ❖ Se hace reporte de la **Res. 0256 en cada plataforma de cada Eps.**

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
MARZO	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	78	78
		EXPERIENCIA	P.3.15	78	78
		Total		100	100

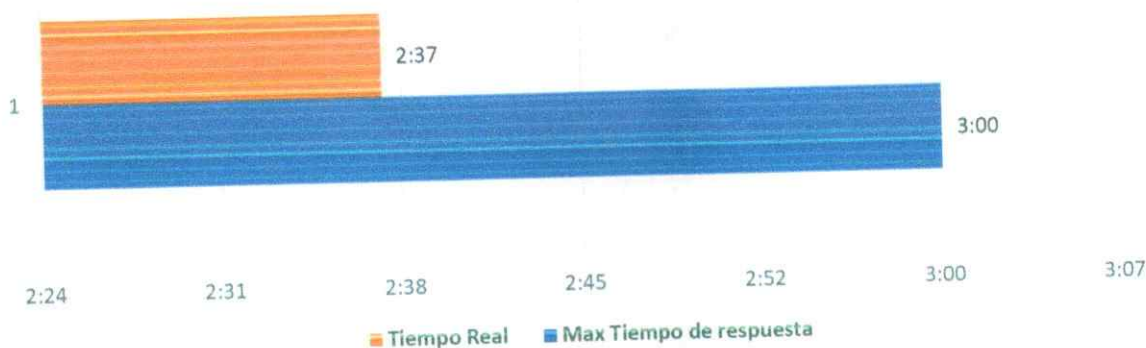
#### ❖ INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION.

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 338 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 27 minutos con 35 segundo, para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 2 hora 37 minutos de respuesta.

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - MARZO




Variables	Definición	Formula
X	Es La Variable Que Mide El Tiempo De Solicitud Del Servicio	X/Y
Y	Es La Variable Que Mide El Tiempo De La Atención a La Solicitud Del Servicio	

El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 2 horas, 37 segundo, arrojando un cumplimiento del 100%

- ❖ En el mes de marzo no presento evento adverso por ninguna causa, caídas de pacientes, por la atención de pacientes en ninguna de las áreas.

#### PACIENTES ATENDIDOS EN ANTENCION DOMICILIARIA

Informe de Servicios Prestados Consulta Externa			
consultas medicas	toma de muestra	aplicación de tratamiento	cantidad de terapias

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

3. DESARROLLO DE LA AGENDA							
total	37	total	1	total	5	total	344
EPS		EPS		EPS		EPS	
Colmedica	3	particular	0	Colsanitas	3	Colsanitas	4
Colsanitas	10	Colsanitas toma y consulta	0	servicios integrales	0	Particular	0
servicios integrales	0	Colsanitas solo toma de muestra	1	Famisanar	2	Famisanar	22
Famisanar	9	colmedica toma y consulta	0				
Med Plus	15						


Cantidad de pacientes de terapias				Especialidad		
Conitinidad De pacientes	16	Colsanitas	1	Observaciones	ocupacional	180
Ingresos	8	Famisanar	1		fonodiologia	157
Egresos	2		5		fisicas	344
Suspendida	1				psicologia	68

NOTA:	NO HUBO EVENTOS ADVERSOS EN MARZO 2022,
-------	---

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de agosto	Coordinador de Calidad	Marzo 2022	Abril 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de marzo	Coordinación de calidad	Marzo 2022	Abril 2022

5. PROXIMA REUNIÓN
Lugar: Gerencia
Fecha: del acuerdo al cronograma 2022
Hora: 9: 30 AM



	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO: AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

**FECHA:** 07/04/2022

**Hora:** 10:10 am

**Testigo:** Wilmer Campo Cordero

## 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 ☒

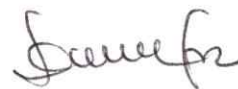
## ACCIONES:

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


FIRMA



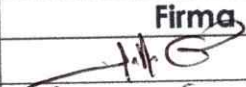
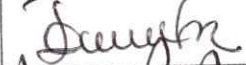
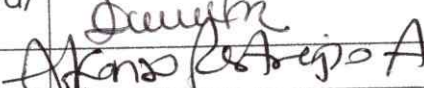
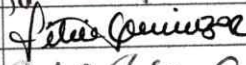
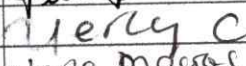
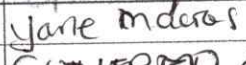
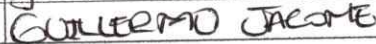
Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD

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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
06/05/2022	04	9:10 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

<b>1. ASISTENTES</b>		
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	

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

<b>3. DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> <p>Se hace lectura del acta 03 del mes de marzo del 2022. Sin ningún cambio</p>
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío, el usuario <b>CARLOS DAVID BRESNEIDER GARCIA</b>, de MEDPLUS MEDICINA PREPAGADA, quien manifiesta que:   Solicita una consulta de medicina general y fue atendido, fuera del tiempo acordado y estandarizado por <b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b>, según lo plasmado en el contrato celebrado entra las partes.</li> <li>➤ Dando tratamiento a la PQRS, del pacientes de medicina prepagada Med plus,</li> </ul>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

se toma como acción de mejora, reunión de los encargados del proceso, Doctor Alfonso Restrepo Arias, como coordinador médico de Med plus Medicina Prepagada, Danubis Frías Rondón, subgerente administrativa de Ambulancias Proyectar Sas y, Yerlys Chinchia Escobar, quienes hicieron un compromiso, de capacitar a los médicos de la institución, hacer seguimiento, obteniendo como evidencia la firma de los profesionales que recibieron la capacitación, para corregir algunos detalles de la atención en las consultas de medicina general.

- Se consulta la página web de la institución, se evidencia el cargue de los estados financieros que estaban pendientes por publicar, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.

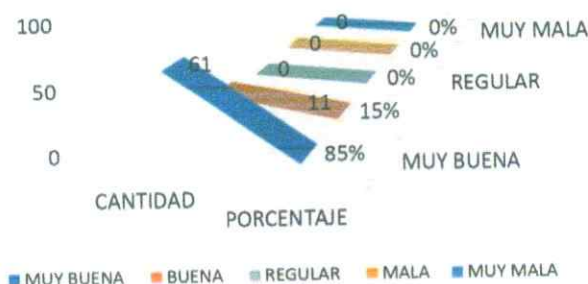
Durante el mes de abril del 2022, se solicitó a los enfermeros de las ambulancias la encuesta realizada, dentro de las cuales, se evidenciaron:

72 muestras de encuestas de traslado y atención domiciliaria, donde se mide la satisfacción global de nuestros usuarios.

SATISFACCIÓN GLOBAL		
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	61	85%
BUENA	11	15%

Según se observa en la gráfica.

### EXPERIENCIA GLOBAL





## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

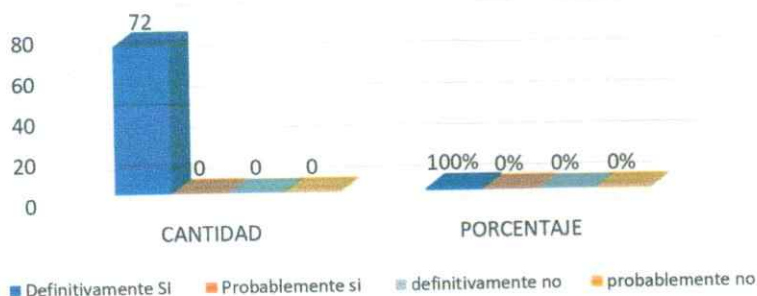
### COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

#### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

##### RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
DEFINITIVAMENTE SI	72	100%
PROBABLEMENTE SI	0	0

#### CONFIANZA



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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
ABRIL	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	72	72
		EXPERIENCIA	P.3.15	72	72
		Total		100	100

#### ❖ INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION.

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 290 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos, para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 2 hora 37 minutos de respuesta.

GR

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

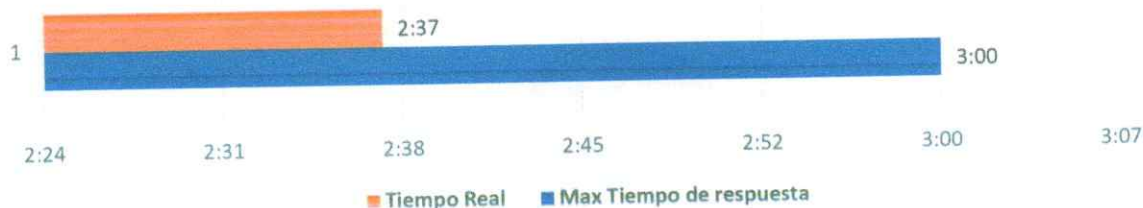
**COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)**

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Variables	Definición	Formula
X	Es La Variable Que Mide El Tiempo De Solicitud Del Servicio	X/Y
Y	Es La Variable Que Mide El Tiempo De La Atención a La Solicitud Del Servicio	

X = 3 Horas	2,37
Y = 1:30 Hora y Media	

### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - ABRIL




El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 2 horas, 37 segundo, arrojando un cumplimiento del 100%

- ❖ En el mes de abril no presento evento adverso por ninguna causa, caídas de pacientes, por la atención de pacientes en ninguna de las áreas, ni mucho menos Ulceras por presión.

### PACIENTES ATENDIDOS EN ANTENCION DOMICILIARIA.

Informe de Servicios Prestados Consulta Externa							
consultas medicas		toma de muestra		aplicación de tratamiento		cantidad de terapias	
total	50	total	1	total	3	total	343
EPS		EPS		EPS		EPS	
Colmedi ca	8	particular	0	Colsanitas	3	Colsanitas	4



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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Colsanitas	27	Colsanitas toma y consulta	0	servicios integrales	0	Particular	0
servicios integrales	0	Colsanitas solo toma de muestra	0	Famisanar	0	Famisanar	19
Famisanar	4	colmedica toma y consulta	0				
Med Plus	18						

Cantidad de pacientes de terapias				Especialidad	
Continuidad de paciente	14	Colsanitas	4	Observaciones	ocupacional
Ingresos	5	Famisanar	1		fonodiología
Egresos	2		9		físicas
Suspendida	0				psicología
					Respiratorias
<b>NOTA:</b> No se reportó ningún evento que atente contra la integridad del paciente ni la ética médica.					

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de mayo	Coordinador de Calidad	Abril 2022	Mayo 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de mayo	Coordinación de calidad	Abril 2022	Mayo 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN


Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2022

Hora: 9: 30 AM

GR



	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO: AB- GC- 001
		<b>VERSIÓN</b> 01

**FECHA:** 6/05/2022

**Hora:** 9:10 am

**Testigo:** Freddy Rafael Cuello Cuello

## Desarrollo

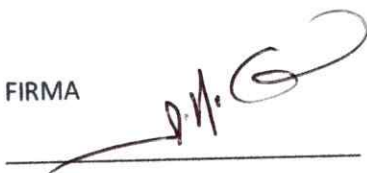
La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☐ No ☒

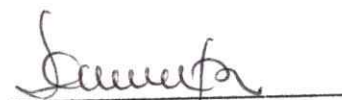
## ACCIONES:

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


**FIRMA**



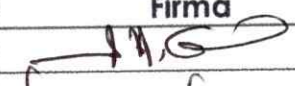
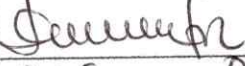
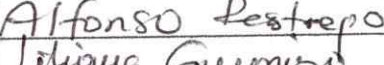
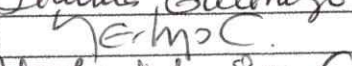
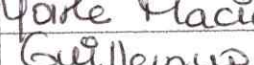
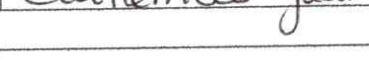
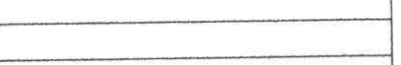
Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD

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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
06/06/2022	05	9:10 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

<b>1. ASISTENTES</b>		
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	

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

<b>3. DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> Se hace lectura del acta 04 del mes de abril del 2022. Sin ningún cambio
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <p>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío, la usuaria <b>JACQUELINE PATRICIA ZULETA CURVELO</b>, de <b>COLSANITAS MEDICINA PREPAGADA</b>, envía <b>PQRS</b>, quien manifiesta que:</p> <p>Solicita una consulta de medicina general y, no se siente bien atendida por el doctor <b>ALFREDO DE LUQUEZ</b>, quien labora como médico general, en atención domiciliaria, para <b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b>, se da respuesta inmediata a la paciente y se atiende de manera pertinente con otro profesional adscrito a la institución, el doctor <b>JESUS ALCOCER</b>,</p>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

quedando la paciente muy satisfecha con la atención prestada.

- 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 asociación de usuarios.

En el mes de mayo de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 113 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	97	86%
BUENA	16	14%
TOTAL	113	100%

Según se observa en la gráfica.

#### EXPERIENCIA GLOBAL





## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

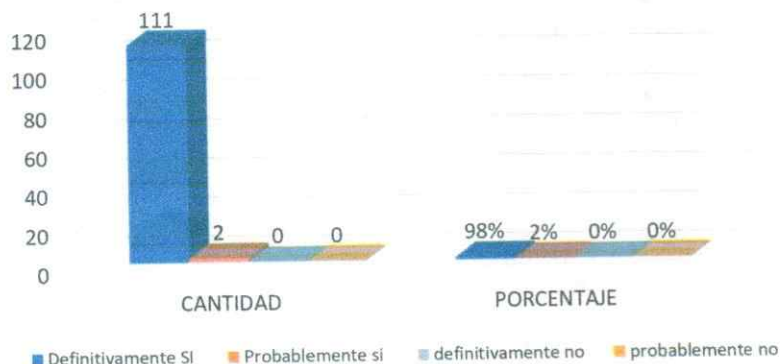
### COMITÉ DE ETICA MÉDICA Y PQRS (PETICIONES, QUEJA, RECLAMO Y SUGERENCIA)

#### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

##### 2. ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	111	98%
Probablemente si	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

#### CONFIANZA



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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
MAYO	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	113	113
		EXPERIENCIA	P.3.15	113	113
		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 290 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos, para responder al llamado de la atención en traslado.

*Handwritten signature/initials*

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 4 hora 07 minutos de respuesta.

Tiempo de respuesta visitas médicas mayo 2022	
Tiempo Esperado	3:00
Tiempo promedio real	4:07



El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 4 horas, 07 segundos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio, como medica correctiva se contrata a la doctora **SINDRYS SAYETH VELASQUEZ**, Exclusiva para la atención de consultas domiciliarias.

- ❖ En el mes de mayo no presento evento adverso por ninguna causa, caídas de pacientes, por la atención de pacientes en ninguna de las áreas, ni mucho menos Ulceras por presión.

**PACIENTES ATENDIDOS EN ANTENCION DOMICILIARIA.**

VISITAS MEDICAS MAYO	Medplus: 31	Visitas medicas	Primera vez
	Famisanar: 8		88
	Colsanitas: 39		Control
	Colmedica: 11		1
TOTAL: 89			
TERAPIAS	Famisanar:	Ingresos Mayo: 5	Egresos Mayo: 5
	Colsanitas:	Ingresos Mayo: 1	Egresos Mayo: 1



## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

3. DESARROLLO DE LA AGENDA			
TOTAL INGRESOS: 6		TOTAL EGRESOS: 6	
TERAPIAS	TIPOS DE TRAPIAS	NUMERO PACIENTES	NUMERO TERAPIAS
	Terapia fisica:	16	289
	Terapia respiratoria:	2	11
	Terapia ocupacional	11	169
	Terapia lenguaje:	10	161
	Terapia psicologica	2	32
TOTAL PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES: 27			
ADMINISTRACION DE TRATAMIENTO FARMACOLOGICO	Famisanar: 0		
	Colsanitas: 5		
TOTAL: 5			
FALLECIMIENTO	CANTIDAD	HOME CARE	EPS
	1	Terapia Fisica	Famisanar

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de mayo	Coordinador Calidad	de mayo 2022	junio 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de mayo	Coordinación calidad	de Mayo 2022	junio 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN


Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2022

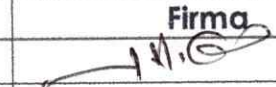
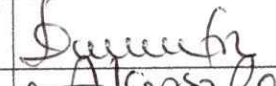
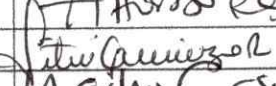
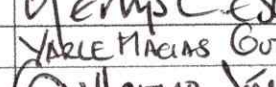
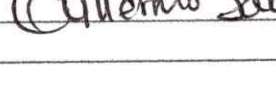
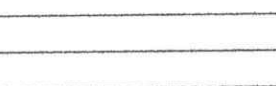
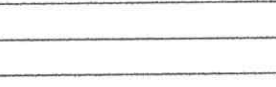
Hora: 9: 30 AM





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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
06/07/2022	06	9:10 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

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
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> <p>Se hace lectura del acta 04 del mes de mayo del 2022. Sin ningún cambio</p>
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li> <li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li> <li>➤ 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 asociación de usuarios.</li> </ul> <p>En el mes de junio de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los</p>

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

pacientes, con un total de 106 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

1. A la pregunta: **¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	89	84%
BUENA	17	16%
TOTAL	106	100%

Según se observa en la gráfica.

**EXPERIENCIA GLOBAL**



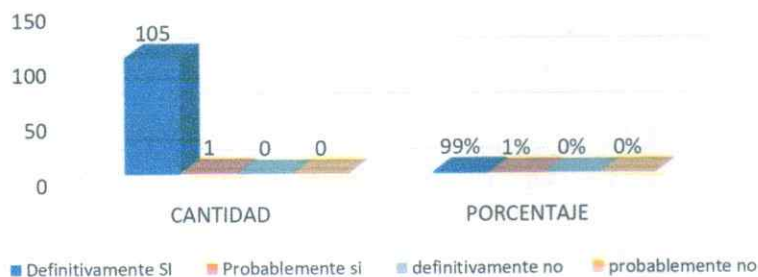
2. **¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	105	99%
Probablemente si	1	1%
TOTAL	106	100%

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

**CONFIANZA**



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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
junio	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	106	106
		EXPERIENCIA	P.3.15	106	106
		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 596 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 46 minutos, con 48 segundos para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 3 hora 40 minutos de respuesta.

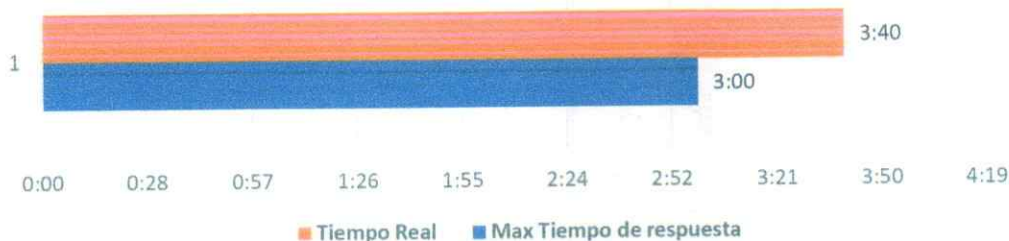
Tiempo de respuesta visitas médicas mayo 2022

Tiempo Esperado	3:00
Tiempo promedio real	40



**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

**TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - JUNIO**



El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 3 horas, 40 segundos, de atención de consultas domiciliarias.

- ❖ En el mes de junio no presento evento adverso por ninguna causa, caídas de pacientes, por la atención de pacientes en ninguna de las áreas, ni mucho menos Ulceras por presión.

**PACIENTES ATENDIDOS EN ATENCION DOMICILIARIA.**

**SERVICIOS PRESTADOS EN EL MES DE JUNIO 2022**

VISITAS MEDICAS JUNIO	Medplus: 26	Visitas medicas	Primera vez
	Famisanar: 2		61
	Colsanitas: 29		Control
	Colmedica: 4		0
TOTAL: 61 VISITAS MEDICAS			

TERAPIAS	Famisanar:	INGRESOS JUNIO	5
	Colsanitas:	EGRESOS JUNIO	4
TOTAL: 5 INGRESOS Y 4 EGRESOS			

TERAPIAS	TIPOS DE TRAPIAS	NUMERO PACIENTES	NUMERO TERAPIAS
	Terapia fisica:	12	214

GR



## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

	Terapia respiratoria:	2	18
	Terapia ocupacional	11	173
	Terapia lenguaje:	10	156
	Terapia psicologica	2	13
TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES: 15 PACIENTES			

ADMINISTRACION DE TRATAMIENTO FARMACOLOGICO	Famisanar: 0
	Colsanitas: 4
TOTAL: 4 PACIENTES	

FALLECIMIENTO	CANTIDAD	HOME CARE	EPS
	0	NA	NA

### 4. COMPROMISOS Y TAREAS

	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de mayo	Coordinador de Calidad	Junio 2022	julio 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de mayo	Coordinación de calidad	junio 2022	julio 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN

Lugar: Gerencia

Fecha: del acuerdo al cronograma 2022

Hora: 9: 30 AM

	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	<b>CÓDIGO: AB- GC- 001</b>
		<b>VERSIÓN</b> 01

FECHA: 8 de julio 2022

Hora: 10 am

Testigo: Miguel Fonseca

## 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


Juan Gutiérrez Galvis

Gerente

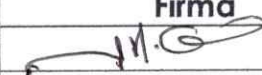
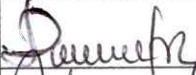
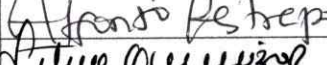
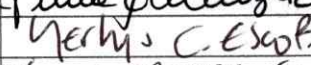
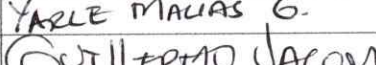
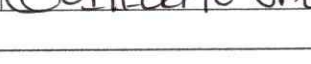
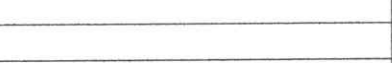
[Firma]

COORDINADOR DE CALIDAD



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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
05/08/2022	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
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> <p>Se hace lectura del acta 06 del mes de junio del 2022. Sin ningún cambio</p>
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li> <li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li> <li>➤ 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 asociación de usuarios.</li> </ul> <p>En el mes de julio de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los</p>

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

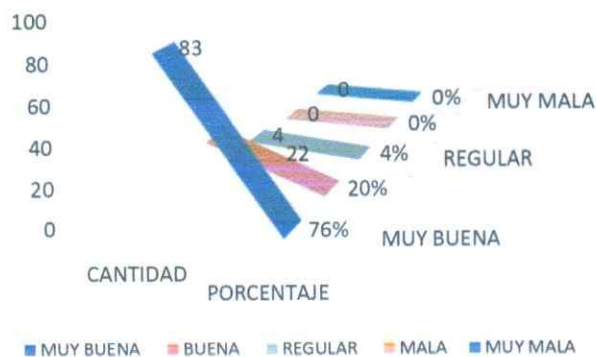
pacientes, con un total de 109 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

1. A la pregunta: **¿COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE NUESTRA IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	83	76%
BUENA	22	20%
REGULAR	4	4%
TOTAL	109	100%

Según se observa en la gráfica.


**EXPERIENCIA GLOBAL**



2. **¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?**

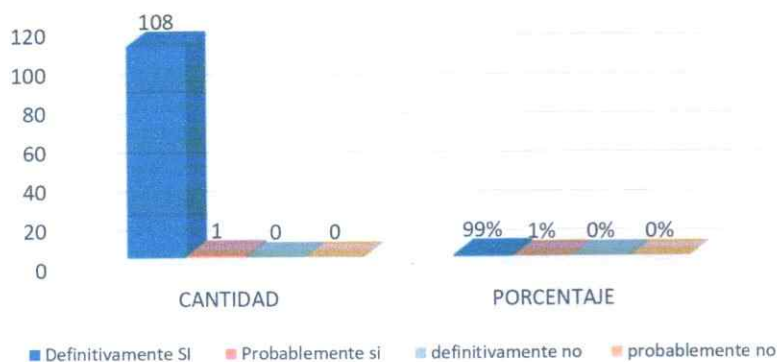
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	108	99%
Probablemente si	1	1%
TOTAL	109	100%

Según se observa en la gráfica.

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### CONFIANZA



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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
JULIO	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	109	109
		EXPERIENCIA	P.3.15	109	109
		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 587 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 46 minutos, con 28 segundos para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 2 hora 20 minutos de respuesta.

Tiempo de respuesta visitas médicas mayo 2022	
Tiempo Esperado	3 horas.
Tiempo promedio real	2 horas, 20 minutos

OK



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 2 horas, 20 segundos, de atención de consultas domiciliarias.




- ❖ En el mes de julio no presento evento adverso en la atención de pacientes de los servicios de home care y traslado asistencial.
- ❖ Durante el mes de julio, no hubo PQRS, que tenga relación con la ética médica.

#### PACIENTES ATENDIDOS EN ATENCION DOMICILIARIA.

##### SERVICIOS VARIOS PRESTADOS EN EL MES DE JULIO 2022

VISITAS MEDICAS JULIO	Medplus: 11	Visitas medicas	Primera vez
	Famisanar: 1		44
	Colsanitas: 24		Control
	Particular: 1		0
	Colmedica: 7		
TOTAL:			

TERAPIAS	Famisanar:	INGRESOS: 5	EGRESOS: 1
	Colsanitas:	INGRESOS: 1	EGRESOS: 0
TOTAL:			

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

TERAPIAS	TIPOS DE TRAPIAS	NUMERO PACIENTES	NUMERO TERAPIAS
	Terapia física:	14	241
	Terapia respiratoria:	0	0
	Terapia ocupacional	9	135
	Terapia lenguaje:	8	127
	Terapia psicológica	1	12
TOTAL, PACIENTES ATENDIDOS EN EL MES:			


ADMINISTRACION DE TRATAMIENTO FARMACOLOGICO	Famisanar: 0
	Colsanitas: 3
TOTAL:	

4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de mayo	Coordinador Calidad	de Julio 2022	Agosto 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de mayo	Coordinación calidad	de julio 2022	Agosto 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN

**Lugar:** Gerencia  
**Fecha:** del acuerdo al cronograma 2022  
**Hora:** 9: 30 AM

OK

	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO
		AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

FECHA: 12/07/2022

Hora: 10:45.

Testigo: Giovanni Antonio Vega Padilla  
cl. 3205747168

## Desarrollo

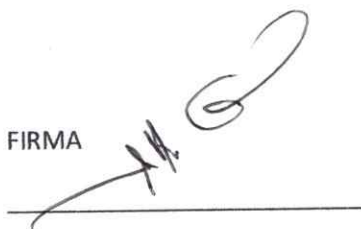
La presencia del Gerente **AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S**, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☒ No ☒

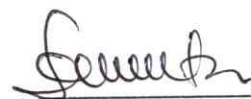
## ACCIONES:

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

FIRMA




Gerente

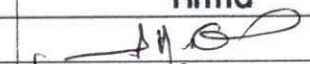
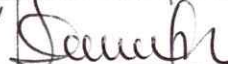

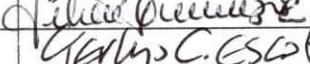
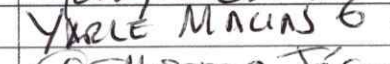
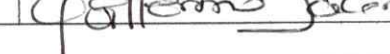



COORDINADOR DE CALIDAD



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

FECHA (dd-mm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/09/2022	08	9:00 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

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
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> <p>Se hace lectura del acta 07 del mes de julio del 2022. Sin ningún cambio</p>
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li> <li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li> <li>➤ 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 asociación de usuarios.</li> </ul> <p>En el mes de agosto de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los</p>

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

pacientes, con un total de 110 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

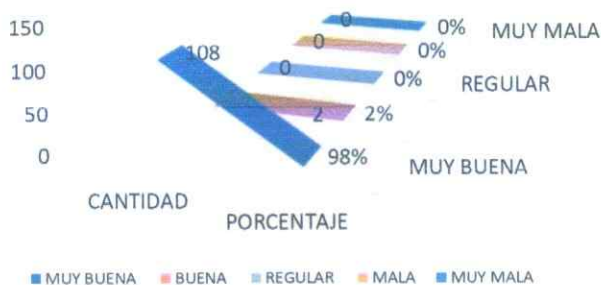
1. A la pregunta:

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	108	98%
BUENA	2	2%
REGULAR	0	0%
MALA	0	0%
MUY MALA	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

**EXPERIENCIA GLOBAL**



2. **¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	109	99%
Probablemente si	1	1%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

*[Handwritten signature]*

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

**3. DESARROLLO DE LA AGENDA**

Según se observa en la gráfica.

**CONFIANZA**



❖ **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 645 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 37 minutos, con 50 segundos para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ En el servicio de atención domiciliaria, 3 hora 57 minutos de respuesta.

Tiempo de respuesta visitas médicas mayo 2022	
Tiempo Esperado	3 horas.
Tiempo promedio real	3 horas, 57 minutos

El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 3 horas, 57 segundos, de atención de consultas domiciliarias.

- ❖ En el mes de agosto no presento evento adverso en la atención de pacientes de los servicios de home care y traslado asistencial.
- ❖ Durante el mes de agosto, no hubo PQRS, que tenga relación con la ética médica.





## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA


4. COMPROMISOS Y TAREAS	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de mayo	Coordinador de Calidad	agosto 2022	Septiembre 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de mayo	Coordinación calidad	agosto 2022	Septiembre 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN

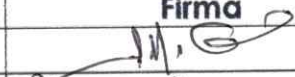
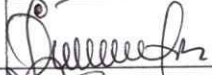
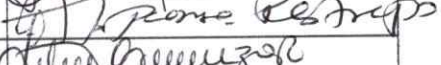
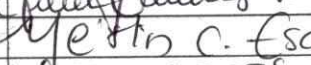
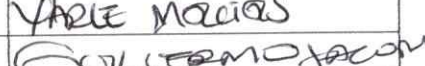
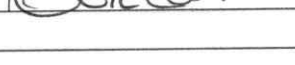
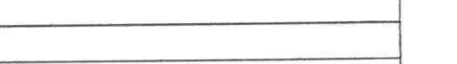
**Lugar: Gerencia**

**Fecha: del acuerdo al cronograma 2022**

**Hora: 9: 30 AM**

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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/10/2022	09	9:00 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

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

<b>3. DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> <p>Se hace lectura del acta 08 del mes de agosto del 2022. Sin ningún cambio</p>
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li> <li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li> <li>➤ 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 asociación de usuarios.</li> </ul> <p>En el mes de septiembre de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de</p>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

los pacientes, con un total de 116 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

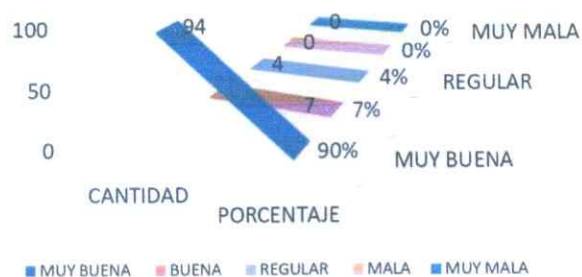
1. A la pregunta:

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	94	90%
BUENA	7	7%
REGULAR	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

#### EXPERIENCIA GLOBAL



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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	109	94%
Probablemente si	7	6%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Según se observa en la gráfica.



Obteniendo resultados favorables.

También se realizó verificación telefónica de las encuestas, haciendo llamadas 5 usuarios, de los cuales respondieron 3 obteniendo el siguiente resultado:

1. Paciente: **WALFOR JUVINAO de EPS MUTUAL SER**, número telefónico **3147748843**.

Responde: **familiar INGRIS JUVINAO (hermana)**.

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

**Respuesta: gracias a DIOS muy bien, a las maravillas.**

2. Paciente: **CARMAN LUCIA NUÑEZ CUADRADO**, número telefónico **3122256233**.

Responde: **familiar KALETH MEDINA (NIETO)**.

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

**Respuesta: muy bien, muy contentos.**

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

3. Paciente: **EMELIA GAMEZ PADILLA**, número telefónico **3004740593**.

Responde: **familiar LIANA VARGAS (HIJA)**.

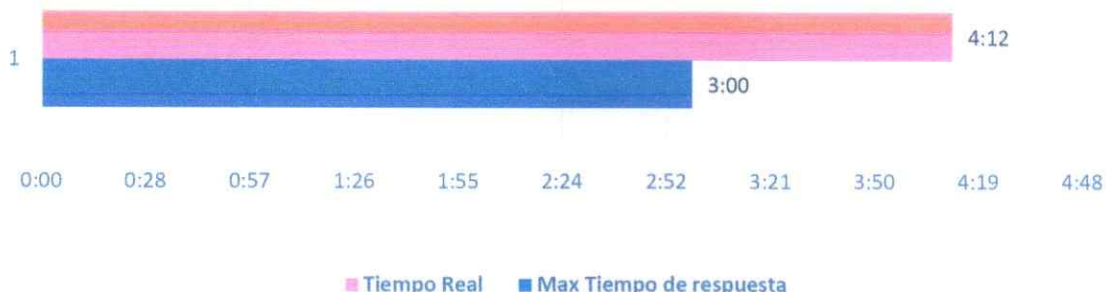
A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

**Respuesta: EL SERVICIO ES BUENO, ALGUNAS VECES HAN LLEGADO UN POCO TARDE, PERO EL SERVICIO DE LOS TRIPULANTES ES EXCELENTE.**

❖ **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 742 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos, para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ El tiempo promedio de la prestación de los servicios domiciliarios de consulta, es de 4 horas, 12 minutos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.

#### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - SEPTIEMBRE



- ❖ Como acción de mejora, la organización determina contratar más médicos, como la adquisición de nuevos móviles, la contratación de más tripulaciones.

En el mes de septiembre se presentó un incidente con paciente de **EPS CAJA COPI**, la alerta temprana, ellos toman como evento adverso, está en análisis de la causa, para

*GR*



## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

poder dar respuesta, porque no hubo daño a la salud del paciente, pero pudo ser prevenible, en el acta del mes de octubre se registrará el desarrollo del caso.

### 4. COMPROMISOS Y TAREAS

	Responsable	Fecha	Seguimiento
Tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de usuarios mes de septiembre	Coordinador Calidad	de septiembre 2022	octubre 2022
Medir indicadores de calidad que aplican a la IPS del mes de septiembre	Coordinación calidad	de septiembre 2022	octubre 2022


### 5. PROXIMA REUNIÓN

**Lugar: Gerencia**

**Fecha: del acuerdo al cronograma 2022**

**Hora: 9: 30 AM**



	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	<b>CÓDIGO</b>
AB- GC- 001		
<b>VERSIÓN</b> 01		

FECHA: 07-10-2022

Hora: 8:47 am.

Testigo: Luis Verdeña → 321605762

## Desarrollo

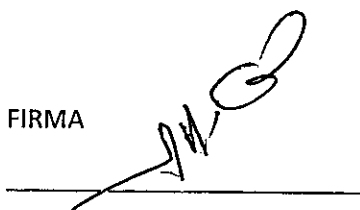
La presencia del Gerente AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☒ No ☐

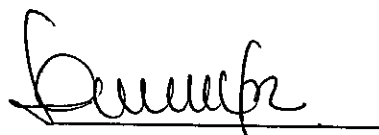
## ACCIONES:

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


FIRMA



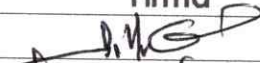
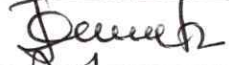
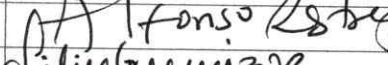
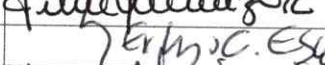
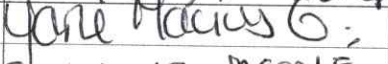
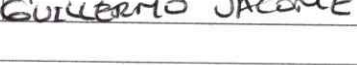

Gerente



COORDINADOR DE CALIDAD

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

FECHA (dd-mmm-aaaa)	Nº DE ACTA	HORA DE INICIO (a.m. – p.m.)	HORA DE FINALIZACIÓN (a.m. – p.m.)
07/11/2022	10	9:00 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

<b>1. ASISTENTES</b>		
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	

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

<b>3. DESARROLLO DE LA AGENDA</b>
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> Se hace lectura del acta 09 del mes de septiembre del 2022. Sin ningún cambio
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li> <li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li> <li>➤ 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</li> </ul>

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

asociación de usuarios.

- Se presento PQRS, escrita del paciente **AURA GARCIA PAYARES No. 321543110, de EPS COOSALUD**, y el paciente **KATYA MARGARITA**, medicina prepagada **COLSANITAS**, se hace análisis de la PQRS, se procede a dar la respectiva respuesta.
- Se da respuesta al caso del paciente **HERNAN DAVID CERVANTE HERRERA, ID. 1065827172, EPS CAJA COPI**, paciente con diagnostico **TRASTORNO PSICOTICO AGUDO DE TIPO ESQUIZOFRENICO** ver respuesta de alerta temprana.

En el mes de octubre de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 82 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

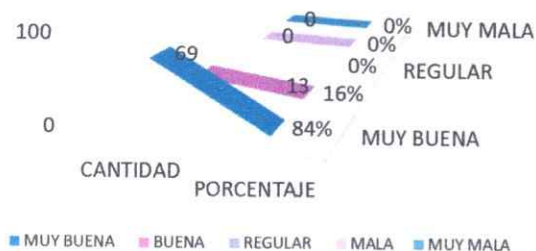
1. A la pregunta:

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	69	84%
BUENA	13	16%
TOTAL	82	100%

Según se observa en la gráfica.

#### EXPERIENCIA GLOBAL



*[Handwritten signature]*



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

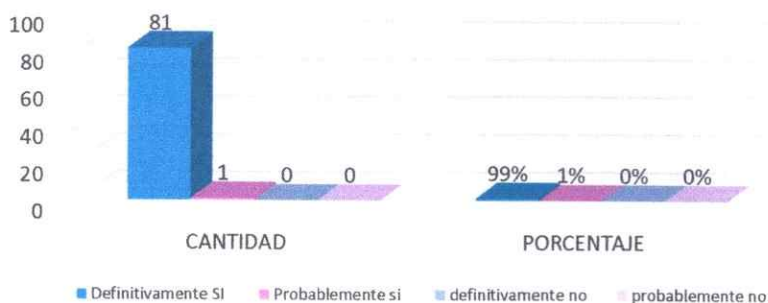
- ❖ El 84% de los encuestados correspondiente a 69 usuarios, aseguran que la atención es **EXCELENTE**
- ❖ EL 16% de los encuestados correspondiente a 13 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.

¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	81	99%
Probablemente si	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

SEGÚN GRFICA.

#### CONFIANZA



- ❖ Se evidencia un rango de 81 personas o usuarios, equivalentes al 99%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestado 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 prestado de las ambulancias y atención domiciliaria.

Obteniendo resultados favorables.

se realizó verificación telefónica de las encuestas, llamadas varios usuarios, de los cuales respondieron 2 obteniendo el siguiente resultado:

1. Paciente: **CELIS CAÑAS, EPS MUTUAL SER**, número telefónico **3106795850**,



## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

Responde: **familiar** Responde: **RUBY CAÑA LAGUNA (madre).**

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

**Respuesta:** los muchachos se portan excelente, no tengo quejas, si recomendaría el servicio

2. Paciente: **ABEL PEDRAZA**, número telefónico **3216982739**.

Responde: **familiar ALIRIS PEDRAZA (HIJA)**

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

**Respuesta:** me parece excelente, solo una vez tuve una diferencia con los de la móvil 08, porque no querían ayudar a pesar a mi papá en FRESENUIN, del resto bien, por supuesto que recomendaría a proyectar.

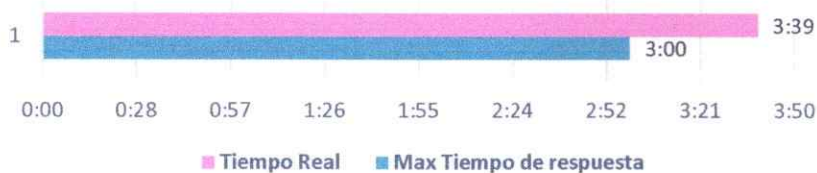
#### ❖ INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 558 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 34 minutos con 6 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, 39 minutos, cumpliendo con el servicio prestado.

Tiempo de respuesta visitas médicas septiembre 2022	
Tiempo Esperado	3 horas.
Tiempo promedio real	3 horas, 39 segundos

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - OCTUBRE.



### 4. COMPROMISOS Y TAREAS

Responsable	Fecha	Seguimiento
Coordinador de Calidad	de Octubre 2022	noviembre 2022
Coordinación de calidad	de octubre 2022	Noviembre 2022


### 5. PROXIMA REUNIÓN

**Lugar: Gerencia**

**Fecha: del acuerdo al cronograma 2022**

**Hora: 9: 30 AM**



	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	CÓDIGO
		AB- GC- 001
		VERSIÓN 01

FECHA: 07/11/2022

Hora: 9:52 am.

Testigo: José Carlos Afendya.

## Desarrollo

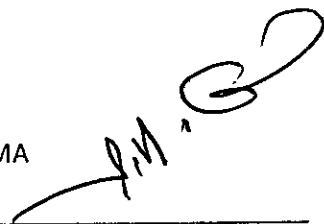
La presencia del Gerente AMBULANCIAS PROYECTAR S.A.S, Juan Gutiérrez Galvis se procede a realizar, la apertura del buzón de sugerencias.

En su interior se encontraron PQRS: SI ☐ No ☒

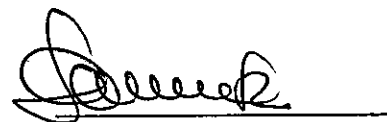
## ACCIONES:

- 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



## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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.)
07/12/2022	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
<b>2.1 Lectura del acta anterior.</b> Se hace lectura del acta 10 del mes de octubre del 2022. Sin ningún cambio
<b>2.2. Desarrollo del tema.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Se realiza apertura del buzón de sugerencia, quejas y felicitaciones, se encuentra vacío.</li><li>➤ Se revisa correo electrónico y no se encuentra ninguna petición, sugerencia, quejas o reclamo.</li><li>➤ 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</li></ul>

### 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 111 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

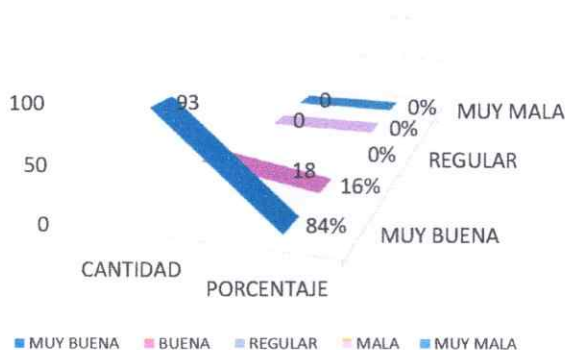
1. A la pregunta:

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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	93	84%
BUENA	18	16%
TOTAL	111	100%

Según se observa en la gráfica.

#### EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ El 84% de los encuestados correspondiente a 93 usuarios, aseguran que la atención es **MUY BUENA**
- ❖ EL 16% de los encuestados correspondiente a 18 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.

*Handwritten signature*



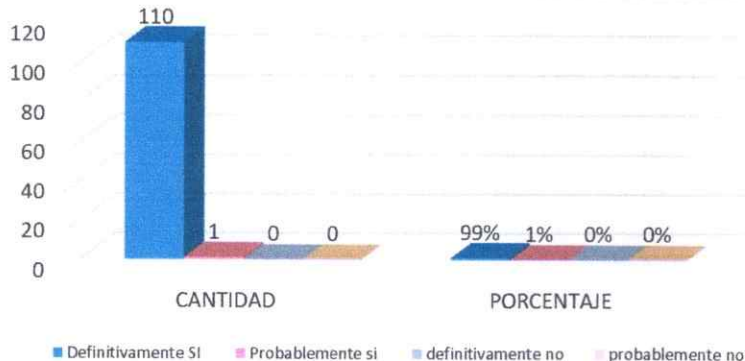
### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

**¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?**

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	110	99%
Probablemente si	1	1%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

**SEGÚN GRFICA.**

#### CONFIANZA



- ❖ Se evidencia un rango de 110 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.

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

1. Paciente: **URBANA PEÑA, EPS MUTUAL SER**, número telefónico **3012968765**,

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

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:** excelente servicio, si lo recomendaría.

2. Paciente: **ENEDIS CERPA**, número telefónico **315559347**.

Responde: **familiar YESI CERPA (HIJA)**

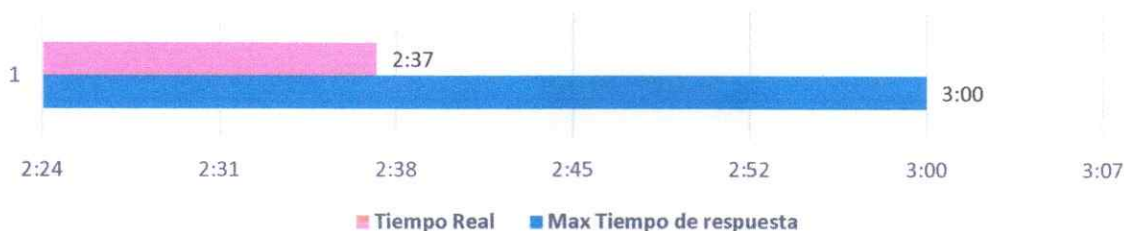
A la pregunta cómo califica el servicio prestado, la atención recibida por la tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

**Respuesta:** Por supuesto que lo recomiendo y, todas las veces que sea necesario.

#### ❖ 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 455 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 34 minutos y 9 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, 7 minutos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.
- ❖ Cumpliendo con el indicador de citas programadas, que son de un día promedio.

#### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - NOVIEMBRE





## 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 visitas médicas noviembre 2022

Tiempo Esperado	3 horas.
-----------------	----------

Tiempo promedio real	3 horas, 07 segundos
----------------------	----------------------

### 4. COMPROMISOS Y TAREAS

Responsable	Fecha	Seguimiento
coordinador de calidad	noviembre 2022	Diciembre 2022
Coordinación de calidad	Noviembre 2022	Diciembre 2022

### 5. PROXIMA REUNIÓN

**Lugar: Gerencia**

**Fecha: del acuerdo al cronograma 2022**

**Hora: 9: 30 AM**





## 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.)
07/01/2023	12	9:00 a.m.	10:30 a.m.
<b>LUGAR: GERENCIA</b>			

### 1. ASISTENTES

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

### 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 11 del mes de noviembre del 2022. Sin ningún cambio

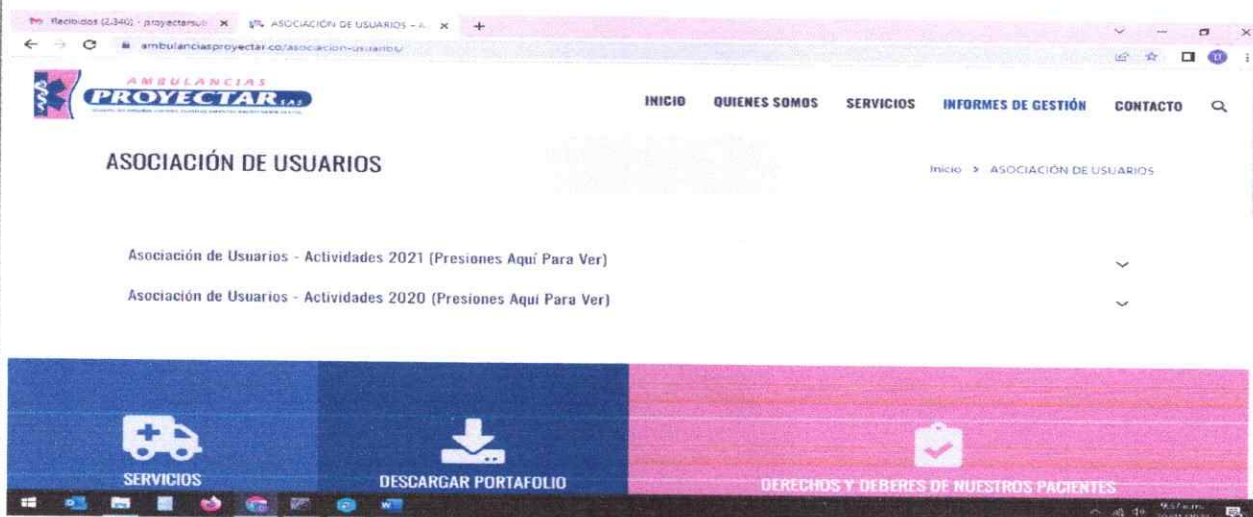
#### 2.2. Desarrollo del tema.

- 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

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

### 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 87 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

1. A la pregunta:

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

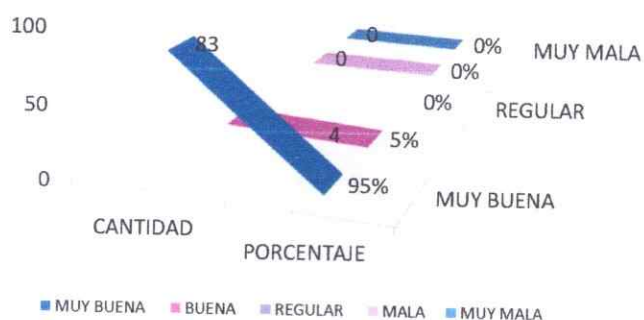
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	83	95%
BUENA	4	5%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ El 95% de los encuestados correspondiente a 83 usuarios, aseguran que la atención es **MUY BUENA**
- ❖ EL 5% de los encuestados correspondiente a 4 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.

#### ¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?

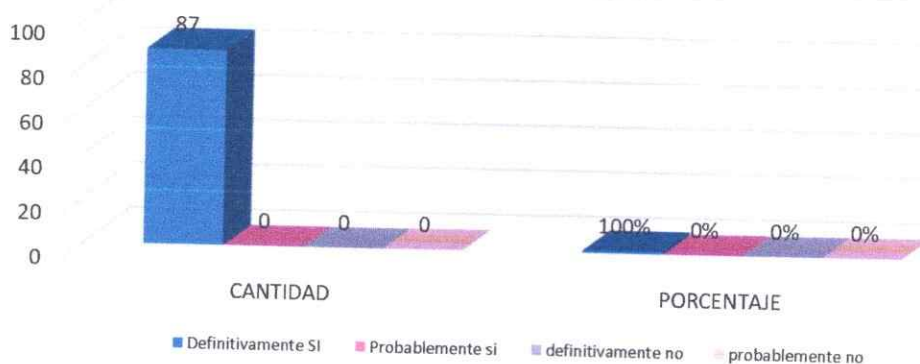
CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	87	100%
Probablemente si	0	0%
definitivamente no	0	0%
probablemente no	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

SEGÚN GRFICA.



### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### CONFIANZA



- ❖ Se evidencia un rango de 87 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:

1. Paciente: **EMEL PADILLA PUELLO EPS MUTUAL SER**, número telefónico **320 604 0272**.

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:** excelente servicio, si lo recomendaría.

2. Paciente: **MARITZA GUERRA VEGA**, número telefónico **3232297500**.

Responde: El paciente.

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.

## ACTA DE REUNIÓN

CÓDIGO

VERSIÓN: 01

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

### 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

#### ❖ 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 452 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 28 minutos y 78 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, 05 minutos, se evidencia incumplimiento en la prestación del servicio.
- ❖ Cumpliendo con el indicador de citas programadas, que son de un día promedio.

#### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - DICIEMBRE 2022



### 4. COMPROMISOS Y TAREAS

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

### 5. PROXIMA REUNIÓN


**Lugar:** Gerencia

**Fecha:** del acuerdo al cronograma 2023

**Hora:** 9: 30 AM





	<b>ACTA DE APERTURA DE BUZON</b>	<b>CÓDIGO:</b> AB- GC- 001
		<b>VERSIÓN</b> 01

**FECHA:** 10/01/2023

**Hora:** 10:12 am

**Testigo:** Alcides Flamed Ruiz

## 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 ☒

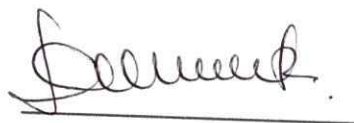
## ACCIONES:

- 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