

	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p align="right">SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	---






<b>FECHA:</b>	9 de febrero de 2022
<b>HORA:</b>	9:30 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios

**ACTA No 01**

<b>TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR</b>
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

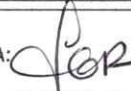

**DESARROLLO**

1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

-  Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.
-  Guillermo Jácome Vergel, secretario.
-  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.
-  Danubis Frías Rondón, subgerente.
-  Lilitana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.

1. Se da lectura del acta anterior la cual fue aprobada por unanimidad.
2. Siendo las 9:45 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.
3. Se le da apertura al buzón, se revisa en página [www.ambulanciasproyectar.co](http://www.ambulanciasproyectar.co), si hay alguna PQRS, se evidencia 2 PQRS, se procede a la firma de acta del buzón.
4. En el mes de enero de 2022, se hace reporte a la superintendencia de salud, el **PPPS**, de los ejes estratégicos que se desarrollaron en el año 2021.
5. Quedando como tarea para el mes de febrero del envío del programa de seguimiento del **PPPS** año 2021, y El envío en el mes de marzo el plan de trabajo del **PPPS** del año 2022.

Revisión: Lilitana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
---	--	---	---



AMBULANCIAS PROYECTAR SAS  
**ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS**

SSTFOR014  
VERSIÓN: 1

6. Se tabularon 83 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.
7. En el mes de enero se publica en página web, las actividades realizadas con la asociación de del año 2022; puede ser consultadas por todo el que desee entrar a la página.
8. La gerencia aprueba el cronograma de actividades del año 2022.

**PROPOSICIONES Y VARIOS.**


En el mes de enero no se recibe PQRS, por parte de los usuarios.

**COMPROMISOS:** Seguimiento al plan de trabajo al programa de participación social, en los 5 ejes temáticos a desarrollar en el año 2022.

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	<i>Yarle Macias Gutierrez</i>
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	<i>Guillermo Jacome</i>
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	<i>Danubis</i>
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	<i>Liliana Guarnizo</i>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA
--	--------	---	-------



	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	7 de marzo de 2022
<b>HORA:</b>	9:30 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 02</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

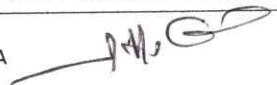
DESARROLLO
------------


1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

- ✚ Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.
- ✚ Guillermo Jácome Vergel, secretario.
- ✚ Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.
- ✚ Danubis Frías Rondón, subgerente.
- ✚ Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.

1. Se da lectura del acta anterior la cual fue aprobada por unanimidad.
2. Siendo las 9 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.
3. Se le da apertura al buzón, se revisa en página [www.ambulanciasproyectar.co](http://www.ambulanciasproyectar.co), si hay alguna PQRS, se evidencia 2 PQRS, se procede a la firma de acta del buzón.
4. En el mes de febrero de 2022, se hace reporte a la superintendencia de salud, el seguimiento PPPS, de los ejes estratégicos que se desarrollaron en el año 2021.
5. Se tabularon 95 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
--	--------	---	---

	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p>SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	---------------------------------

6. En el mes de febrero se publica en página web, el seguimiento de las actividades realizadas de la política de participación social del año 2022; que puede ser consultado por nuestros usuarios en la página web. [WWW.AMBULANCIASPROYECTAR.CO](http://WWW.AMBULANCIASPROYECTAR.CO),

**PROPOSICIONES Y VARIOS.**


**En el mes de febrero no se recibe PQRS, por parte de los usuarios.**

**COMPROMISOS:** Seguimiento al plan de trabajo al programa de participación social, en los 5 ejes temáticos a desarrollar en el año 2022.

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	<i>Yarle Macias G.</i>
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	<i>GUILLERMO JACOME V.</i>
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	<i>Danubis</i>
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	<i>Liliana Guarnizo</i>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA
--	--------	---	-------



	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS	

FECHA:	6 de abril de 2022
HORA:	9:30 am
LUGAR:	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 03</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL


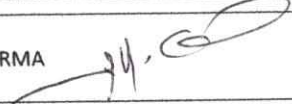
DESARROLLO
------------


1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

- ✚ Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.
- ✚ Guillermo Jácome Vergel, secretario.
- ✚ Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.
- ✚ Danubis Frías Rondón, subgerente.
- ✚ Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

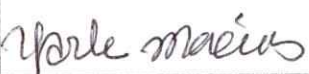
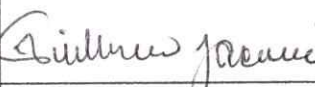
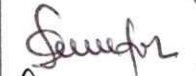
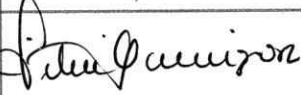
Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.


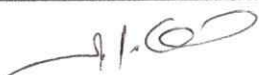
1. Se da lectura del acta anterior la cual fue aprobada por unanimidad.
2. Siendo las 9:30 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.
3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.
4. se revisa en página [www.ambulanciasproyectar.co](http://www.ambulanciasproyectar.co), sin novedad de queja en la página.
5. Sin embargo, en el correo electrónico, si hay una PQRS el día 24 de marzo de 2022 de la aseguradora MEDPLUS, se revisa la PQRS desde el momento de la solicitud del servicio, para dar respuesta al usuario, se reúnen las partes, se levanta un acta de compromiso con fecha 30 de marzo de 2022, firmada por:
  - ❖ EL coordinador medico de Medplus medicina prepagada Alfonso Restrepo Arias.

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA: 
---------------------------------------	--	---	--


	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p align="center">SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Danubis Frías Rondón, subgerente administrativo de Ambulancias proyectar sas</li> <li>❖ Yerlis Chinchia Escobar, Coordinadora de atención Domiciliaria de la Institución.</li> <li>❖ De este compromiso quedan unas tareas, como la capacitación a los médicos y enfermeros de atención Domiciliar, en el tema de historias clínicas y manejos de incapacidades, según los nuevos lineamientos de covid-19; quienes se reunirán en un mes para hacer seguimiento del compromiso firmado.</li> <li>❖ Se tabularon 78 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.</li> <li>❖ En el mes de marzo, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.</li> </ul>
---

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
--	--	---	---


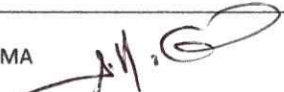


	<b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b> <b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	<b>SSTFOR014</b> <b>VERSIÓN: 1</b>
---	---	---------------------------------------


<b>FECHA:</b>	7 de mayo de 2022
<b>HORA:</b>	9:30 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 04</b>	

<b>TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR</b>
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTPOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

<b>DESARROLLO</b>
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.</p> <p>2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Dando tratamiento a la PQRS, del pacientes de medicina prepagada Med plus,</p>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
---------------------------------------	--	---	---




	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

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.

6. En el mes de abril, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para revisar las alertas tempranas y plan de acción para el festival vallenato.
7. La institución decide colocar un turno de 12 horas nocturno, como apoyo a las móviles locales para cubrir situaciones de emergencias y, que no se vea afectada la prestación de los servicios, que atenten con la salud de los usuarios.
8. Se tabularon 72 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.
9. En el mes de abril, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

FIRMA DE LOS ASISTENTES				
NOMBRES APELLIDOS	Y	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE GUTIERREZ	MACIAS	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	Yarle Macias 6.
GUILLERMO VERGEL	JACOME	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	GUILLERMO JACOME VERGEL.
DANUBIS RONDÓN	FRIAS	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	<i>[Signature]</i>
LILIANA RONDÓN	GUARNIZO	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	<i>[Signature]</i>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: <i>[Signature]</i>	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA <i>[Signature]</i>
--	---------------------------	---	--------------------------

	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	7 de mayo de 2022
<b>HORA:</b>	9:30 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 05</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

DESARROLLO
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.</p> <p>2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.</p>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA
---------------------------------------	--------	---	-------



5. En el mes de mayo, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para revisar las alertas tempranas y plan de acción para el apoyo de los juegos Bolivarianos en el próximo mes de junio.
6. Se tabularon 113 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

**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

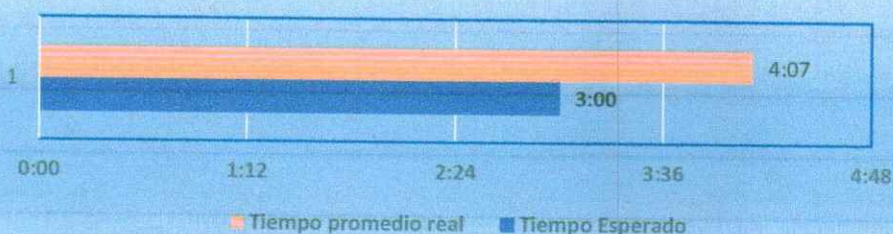
❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 663 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 23 minutos, con 44 segundos para responder al llamado de la atención en traslado.
- ❖ 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



**TIEMPO RESPUESTA VISITAS MEDICAS**  
**MAYO 2022**



**SATISFACION GLOBAL.**

En el mes de mayo se 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. ¿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%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

**EXPERIENCIA GLOBAL**



Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.

FIRMA:

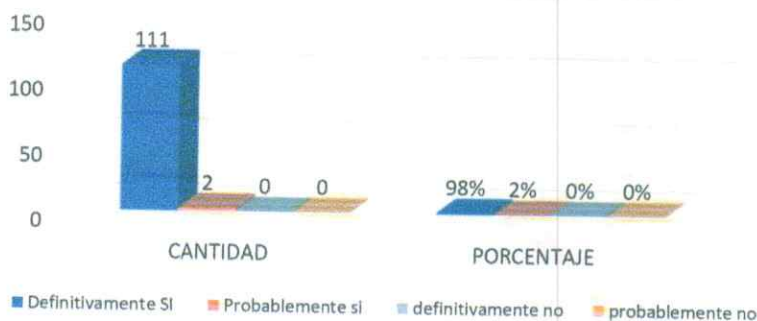
Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

FIRMA

**1. ¿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**



7. En el mes de mayo, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	Yarle Macias G.
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	Guillermo Jacome.
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Danubis
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	Liliana Guarizo

Revisión: Liliana Guarizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA
--------------------------------------	--------	---	-------



AMBULANCIAS PROYECTAR SAS  
**ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS**

SSTFOR014  
VERSIÓN: 1

FECHA:	7 de julio de 2022
HORA:	9:30 am
LUGAR:	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 06</b>	

**TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR**

VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
ACTUALIZACIÓN DE PROGRAMAS Y PROTOCOLOS
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022
SOCIALIZACION DE PROTOCOLO DE ATENCION A VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

**DESARROLLO**

1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.

Guillermo Jácome Vergel, secretario.

Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.

Danubis Frías Rondón, subgerente.

Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.

2. siendo las 10:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.
3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.
4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.

Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.

FIRMA:

Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

FIRMA



5. En el mes de junio, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
6. Se tabularon 106 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

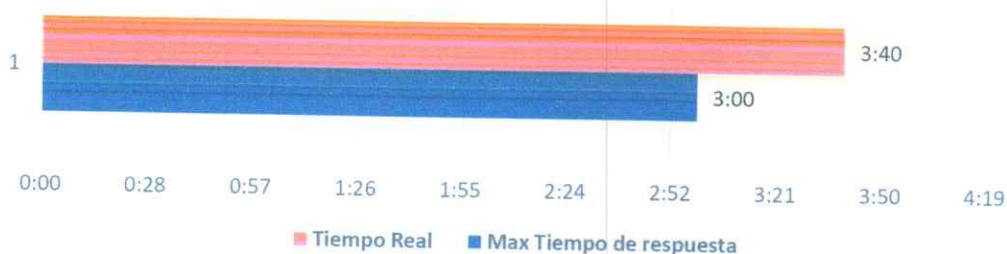
MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
MAYO	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	106	106
		EXPERIENCIA	P.3.15	106	106
		Total		100	100

❖ **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 promedio real	3:40

### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - JUNIO



### SATISFACION GLOBAL.

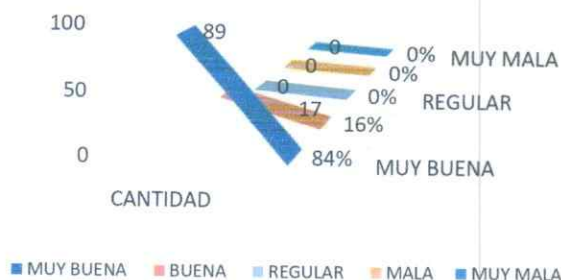
En el mes de mayo se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 106 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

#### 1. ¿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.

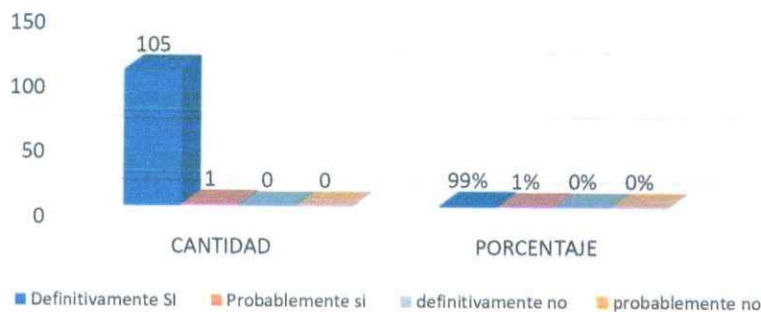
### EXPERIENCIA GLOBAL



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

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	105	99%
Probablemente si	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>

**CONFIANZA**



7. En el mes de junio, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	YARLE MACIAS G.
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	Guillermo Jacome V.
DANUBIS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Danubis
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	Liliana Guarnizo


Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.

FIRMA:

Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

FIRMA





	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	5 de agosto de 2022
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 007</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022

DESARROLLO
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.</p> <p>2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.</p>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA: 
---------------------------------------	--	---	--



5. En el mes de julio, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
6. Se tabularon 109 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

**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

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



### SATISFACION GLOBAL.

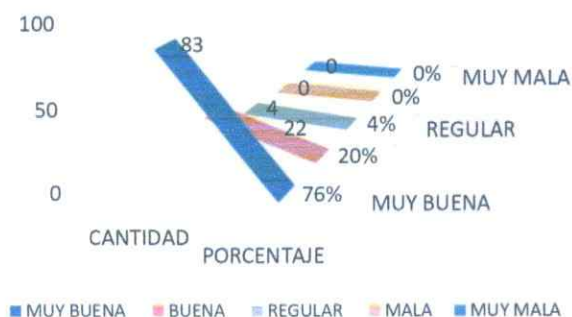
En el mes de julio de hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los pacientes, con un total de 109 personas encuestadas, teniendo como resultados la satisfacción global de los pacientes atendidos por nuestra organización, en los servicios prestados.

**1. ¿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%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

### EXPERIENCIA GLOBAL

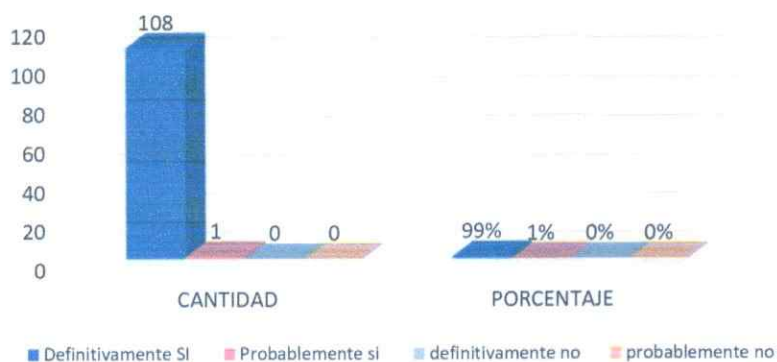


#### 1. ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?


CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Definitivamente SI	108	99%
Probablemente si	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

### CONFIANZA








	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

7. En el mes de julio, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	YARLE MACIAS GUTIERREZ
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	GUILLERMO JACOME VERGEL
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Jacome
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	Liliana Guarnizo


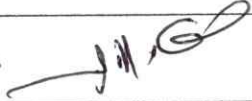
Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA: 
--	--	---	--

	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	7 de septiembre de 2022
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 08</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
VERIFICACION DE QUORUM
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022

DESARROLLO
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión:</p> <p>2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.</p>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
---------------------------------------	---	---	---





- En el mes de agosto, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
- Se tabularon 109 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD	NUMERADOR	DENOMINADOR
agosto	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	110	110
		EXPERIENCIA	P.3.15	110	110
		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 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.

### TIEMPO DE RESPUESTA EN CONSULTAS - AGOSTO



### SATISFACION GLOBAL.

En el mes de agosto se hace tabulación donde se mide la satisfacción global de los 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. ¿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

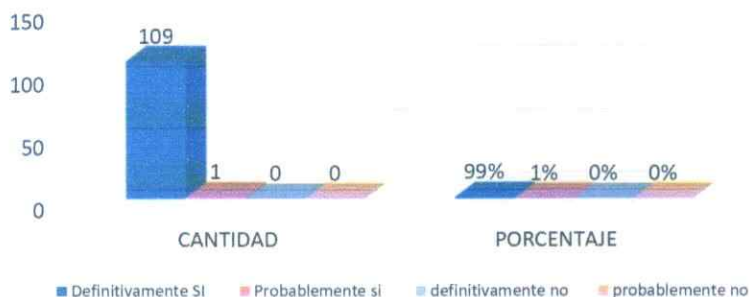


#### 1. ¿RECOMENDARIA A SUS AMIGOS Y FAMILIARES ESTA IPS?

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>

Según se observa en la gráfica.

### CONFIANZA



7. En el mes de agosto, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.


FIRMA:

Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

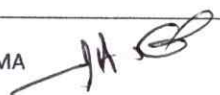
FIRMA


*[Handwritten Signature]*



	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	

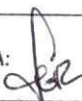
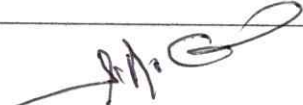
Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA 
--	--------	---	---

	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	7 de SEPTIEMBRE de 2022
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 09</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
1. VERIFICACION DE QUORUM
2. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
3. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
4. VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022

DESARROLLO
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.</p> <p>2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.</p>

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA: 	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA: 
---------------------------------------	--	---	--



5. En el mes de septiembre, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
6. Se tabularon 116 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
Septiembre	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	116	116
		EXPERIENCIA	P.3.15	116	116
		Total		100	100

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

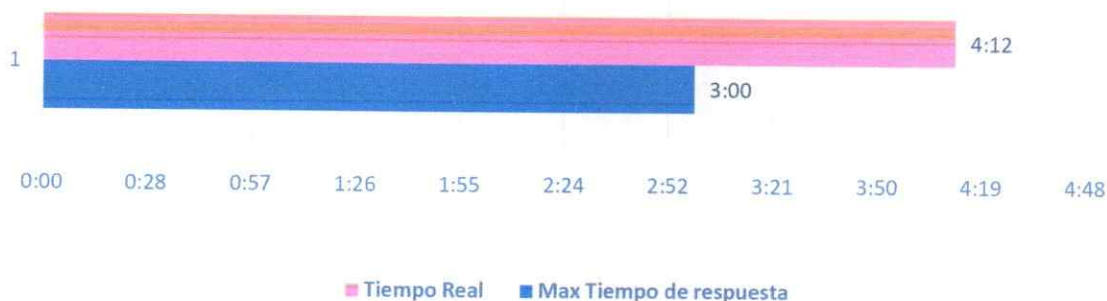
- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 742 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 26 minutos, para responder al llamado de la atención en traslado.

Revisión: Liliana Guarnizo Rondón.	FIRMA:	Aprobación: Juan José Gutiérrez Galvis	FIRMA:
--	--------	---	--------



- ❖ 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 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.

- ❖ ¿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.

Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.

FIRMA:

*[Firma]*

Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

FIRMA

*[Firma]*

### EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ El 90% de los encuestados correspondiente a 94 usuarios, aseguran que la atención es **EXCELENTE**
- ❖ EL 7% de los encuestados correspondiente a 7 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.
- ❖ y el 3% de los encuestados correspondiente a 4 usuarios, aseguran que la atención es **REGULAR**.
- ❖ ¿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>

Según se observa en la gráfica.

### CONFIANZA



- ❖ Se evidencia un rango de 116 personas o usuarios, equivalentes al 94%, que argumentan que **definitivamente si** recomendaría nuestros servicios prestado de las ambulancias y atención domiciliaria.
- ❖ Se evidencia un rango de 7 persona o usuario, equivalentes al 6%, que argumentan que **Probablemente si** recomendaría nuestros servicios prestado de las ambulancias y atención domiciliaria.

### EXPERIENCIA.

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

CALIFICACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
EXCELENTE	81	70%
BUENO	34	29%
REGULAR	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

Según gráfica.



### CAPACIDAD DE RESPUESTA



- ❖ El 70% de los encuestados correspondiente a 81 usuarios, aseguran que la atención es **EXCELENTE**
- ❖ EL 29% de los encuestados correspondiente a 34 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.
- ❖ y el 1% de los encuestados correspondiente a 1 usuarios, aseguran que la atención es **REGULAR**.

7. En el mes de septiembre, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

### FIRMA DE LOS ASISTENTES

NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	<i>YARLE MACIAS</i>
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	<i>GUILLERMO JACOME VERGEL</i>
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	<i>Danubis</i>
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	<i>Liliana Guarnizo</i>

Revisión:  
Liliana Guarnizo  
Rondón.


FIRMA:

*Liliana Guarnizo*

Aprobación:  
Juan José Gutiérrez Galvis

FIRMA

*Juan José Gutiérrez Galvis*

	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

<b>FECHA:</b>	7 de octubre de 2022
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 10</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
1. VERIFICACION DE QUORUM
2. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
3. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
4. VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022

#### DESARROLLO

1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.

Guillermo Jácome Vergel, secretario.

Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.

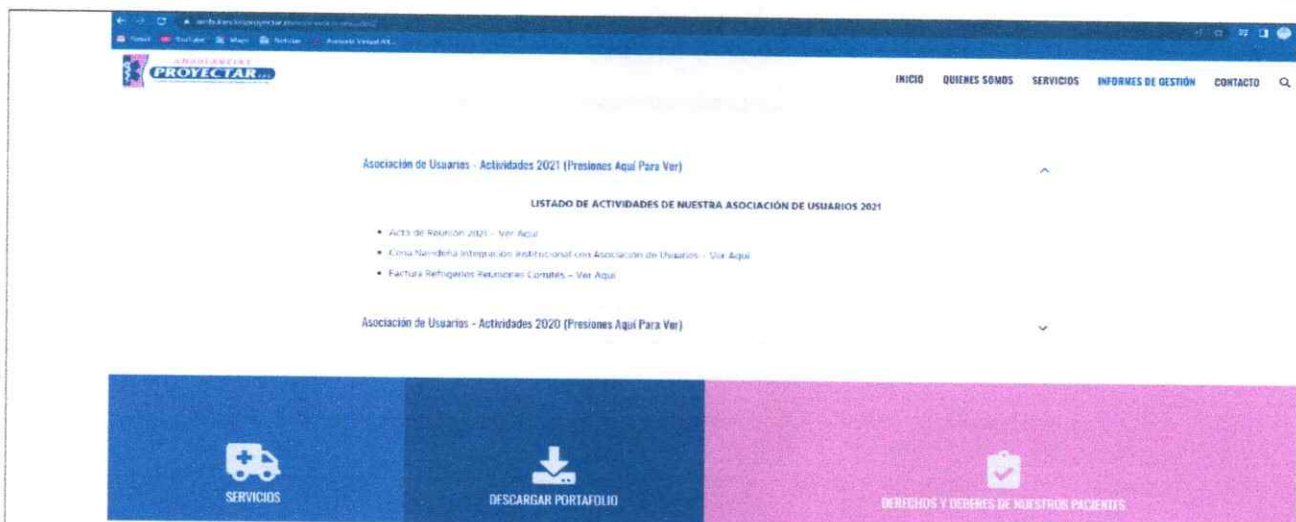
Danubis Frías Rondón, subgerente.

Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.

2. siendo las 9:00 de la mañana se da inicio a la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas.
3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.
4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.





- 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, se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
- Se tabularon 82 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
octubre	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	82	82
		EXPERIENCIA	P.3.15	82	82
		Total		100	100





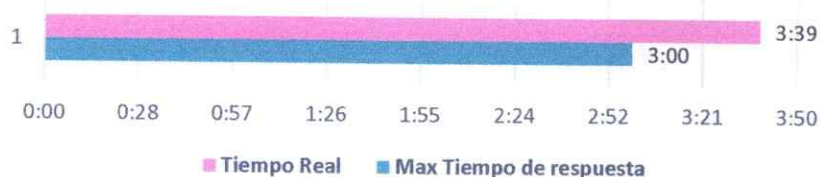
**9. INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

10. 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.

11. 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

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



Ambulancias proyectar sas, siempre preocupado por la mejora continua y, en proyecciones de crecimiento, adquiere en el mes de octubre 3 móviles, para minimizar el tiempo de respuesta, generar cumplimiento a nuestro cliente externo (**EPS, MEDICINAS PREPAGADAS, PARTICULARES ETC**).

En el mes de octubre se 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:

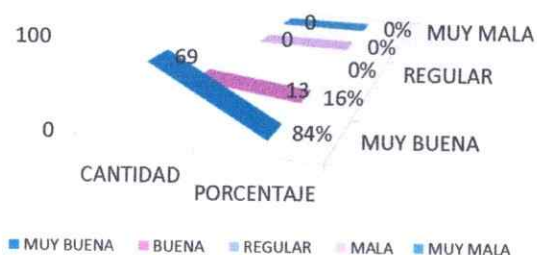
**¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por su IPS?**

*G*

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	69	84%
BUENA	13	16%
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

### EXPERIENCIA GLOBAL



- ❖ 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**.

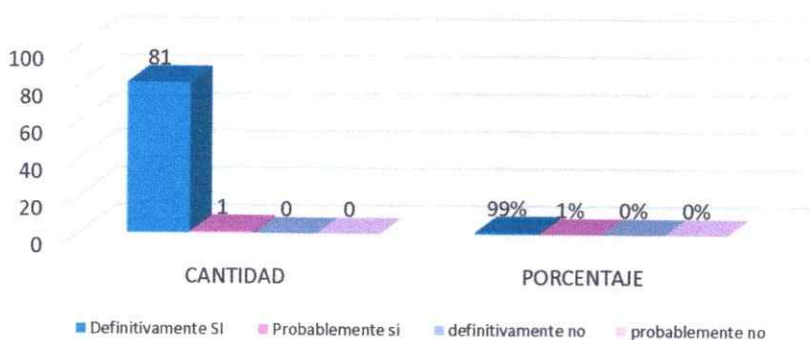
**¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?**

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

*[Handwritten signature]*

**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**,

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)**

*[Handwritten signature]*





AMBULANCIAS PROYECTAR SAS  
**ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS**

SSTFOR014  
VERSIÓN: 1

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.

12. En el mes de octubre, se da continuidad a la implantación del seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	<i>Yarle Macias</i>
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	<i>GUILLERMO JACOME VERGEL</i>
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	<i>Danubis Frias</i>
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	<i>Liliana Guarnizo</i>

*GF*


	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	SSTFOR014 VERSIÓN: 1
	<b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b>	

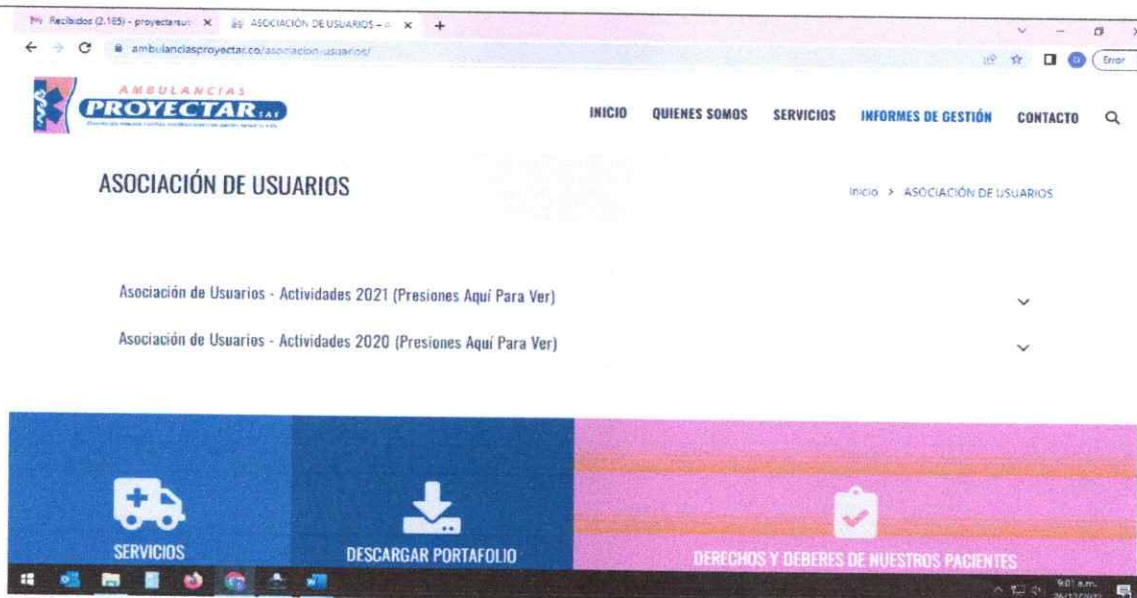
<b>FECHA:</b>	9 de diciembre de 2022
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 11</b>	

TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR
1. VERIFICACION DE QUORUM
2. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
3. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
4. VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022

DESARROLLO
<p>1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.</p> <p>Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.  Guillermo Jácome Vergel, secretario.  Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.  Danubis Frías Rondón, subgerente.  Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.</p> <p>Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.</p> <p>2. siendo las 8:00 del 9 de la mañana del mes de diciembre, se inicia la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas, analizando el mes de noviembre de 2022. .</p> <p>3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.</p> <p>4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.</p>



	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p align="center">SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	--



- Se presento PQRS, escrita del paciente, vía mail de usuaria de **YOLANDA GÓMEZ BARRIOS con Cc 37889995**, se hace la investigación de la PQRS, se hace el análisis de la causa y se da tratamiento a la misma.
- En el mes de noviembre se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
- Se programa actividad con los usuarios para desarrollar en el mes de diciembre y, realizar actividad con los niños.
- Se tabularon 111 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
noviembre	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	111	111
		EXPERIENCIA	P.3.15	111	111
		Total		100	100

*Handwritten signature*



❖ **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**



Tiempo de respuesta visitas médicas noviembre 2022	
Tiempo Esperado	3 horas.
Tiempo promedio real	3 horas, 07 segundos

En el mes de noviembre, continua una móvil prestando el servicio nocturno y, se envían para la sede de santa marta los móviles 07 y 13, quedando registradas en el departamento del magdalena.

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:

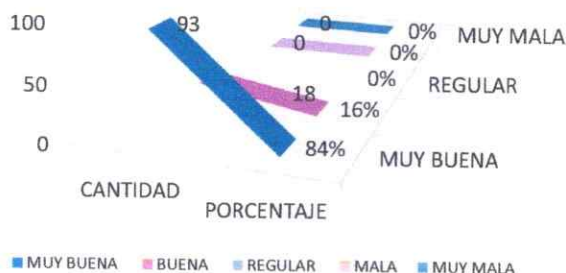


¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por su IPS?

CALIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY BUENA	93	84%
BUENA	18	16%
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>100%</b>

Según se observa en la gráfica.

### EXPERIENCIA GLOBAL



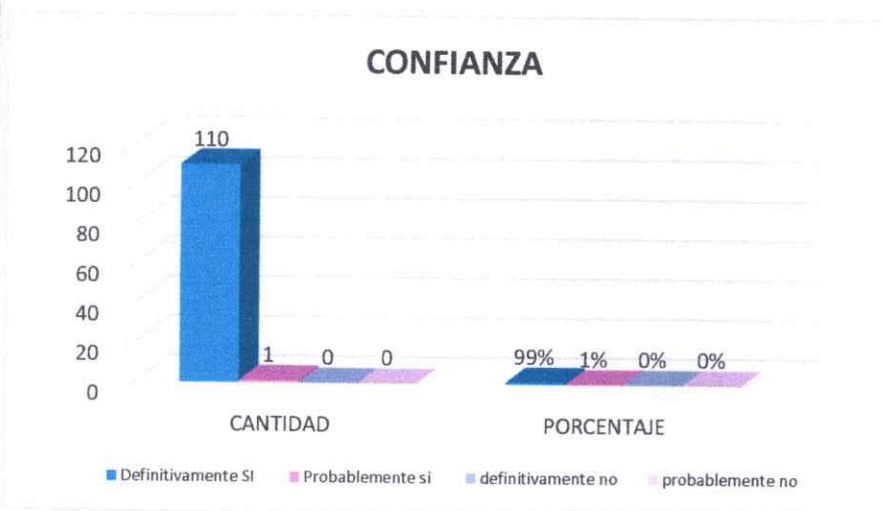
- ❖ El 84% de los encuestados correspondiente a 93 usuarios, aseguran que la atención es **MUY BUENA**
- ❖ EL 16% de los encuestados correspondiente a 18 usuarios, aseguran que la atención es **BUENA**.

¿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>

*[Firma]*

**SEGÚN GRFICA.**



- ❖ 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 y, obteniendo los siguientes resultados:

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

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

*[Handwritten signature]*




	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p align="right">SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	---

tripulación, la comodidad de nuestras móviles:

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

9. Se continua con el desarrollo de las actividades programadas en el seguimiento de PPPS, según cronograma anual.

FIRMA DE LOS ASISTENTES			
NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	YARLE MACIAS G.
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	Guillermo Jacome Vergel
DANUBIS FRIAS RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Danubis
LILIANA GUARNIZO RONDÓN	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	Liliana Guarnizo

	<p align="center"><b>AMBULANCIAS PROYECTAR SAS</b></p> <p align="center"><b>ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS</b></p>	<p align="center">SSTFOR014 VERSIÓN: 1</p>
---	--	--

<b>FECHA:</b>	10 de enero de 2023
<b>HORA:</b>	9:00 am
<b>LUGAR:</b>	Oficina de Asociación de usuarios
<b>ACTA No 12</b>	

<b>TEMAS PROPUESTOS O A TRATAR</b>	
1. VERIFICACION DE QUORUM	2. BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE TODOS LOS MIEMBROS
3. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR	4. VERIFICACIÓN PQRS PRESENTADAS A LA INSTITUCIÓN
5. SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRABAJO ANUAL Y AL PROGRAMA DE PARTICIPACION SOCIAL 2022	

#### **DESARROLLO**

1. Se hace verificación de quórum, se procede a dar inicio de la reunión, puesto que cumple con la asistencia de los participantes.

Yarle Gutiérrez Macías, presidente de la asociación de usuarios.

Guillermo Jácome Vergel, secretario.

Juan José Gutiérrez Galvis, Representante Legal.

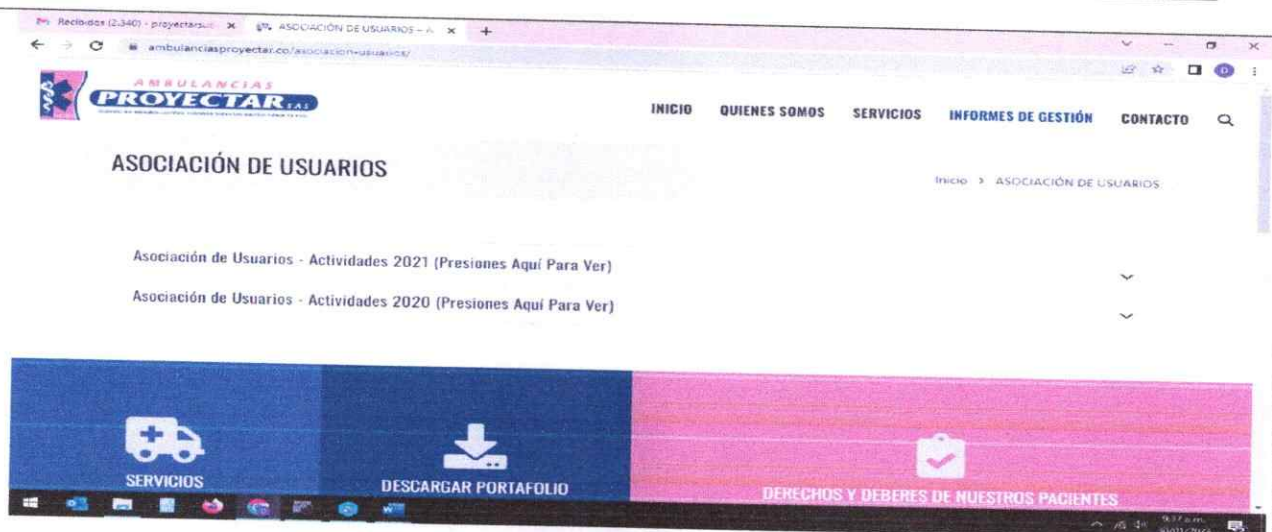
Danubis Frías Rondón, subgerente.

Liliana Guarnizo Rondón, Asistente Administrativa, Asignada por la delegación del comité de usuarios.

Se realiza la lectura del orden del día, dando inicio a la reunión.

2. siendo las 9:00 de la mañana del mes de enero de 2023, se inicia la reunión, para el desarrollo de las actividades expuestas, analizando el mes de diciembre de 2022.
3. Se hace apertura de buzón, sin novedad de PQRS, de forma escrita.
4. Se consulta la página web de la institución, se sigue haciendo seguimiento a las actividades de la PPPS según el cronograma de 2022.





- En el mes de diciembre se reunieron los integrantes del comité de usuario, para hacer seguimiento al programa de participación social y al desarrollo del cronograma, según lo plasmado y ejecutado.
- Se programa actividad con los usuarios para desarrollar en el mes de diciembre y, realizar actividad con los niños, de la comunidad de nuestros usuarios, en cierre de año.
- Se tabularon 87 encuestas obteniendo un resultado de satisfacción global y capacidad de respuesta del 100% de satisfacción por parte del usuario, transportado en nuestras ambulancias y atención domiciliaria.

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

MES DE REPORTE	AÑO REPORTE	DOMINIO	COD.	NUMERADOR	DENOMINADOR
Diciembre	2022	SEGURIDAD	P.2.6	0	0
		SEGURIDAD	P.2.10	0	0
		SEGURIDAD	P.2.12	0	0
		EXPERIENCIA	P.3.14	87	87
		EXPERIENCIA	P.3.15	87	87
		Total		100	100

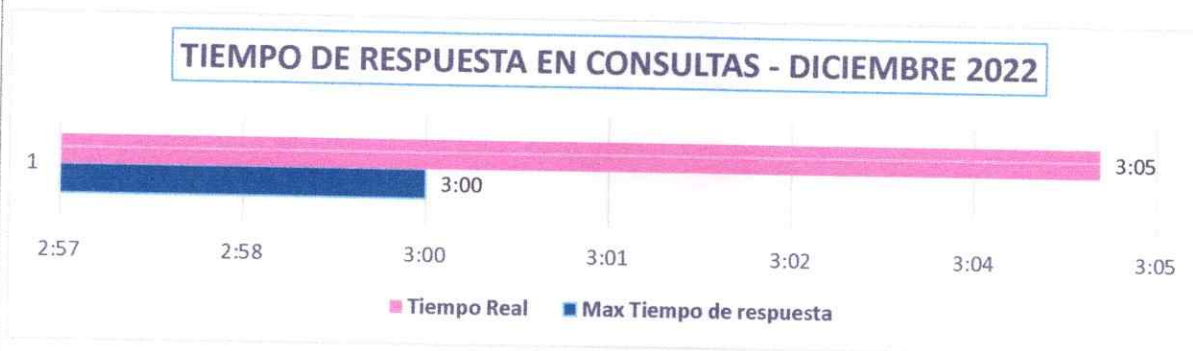
❖ **INDICADORES DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION, CAPACIDAD DE RESPUESTAS.**

- ❖ En el servicio de traslado asistencial se cumplió con el indicador de **TIEMPO DE RESPUESTA**, se recibieron 452 traslados entre locales, intermunicipales e interdepartamentales, con un tiempo de 28 minutos y 72 segundos, para responder al llamado de la atención en traslado.

*Handwritten signature*



- ❖ 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 visitas médicas diciembre 2022	
Tiempo Esperado	3 horas.
Tiempo promedio real	3 horas, 05 segundos

En el mes de diciembre se 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:

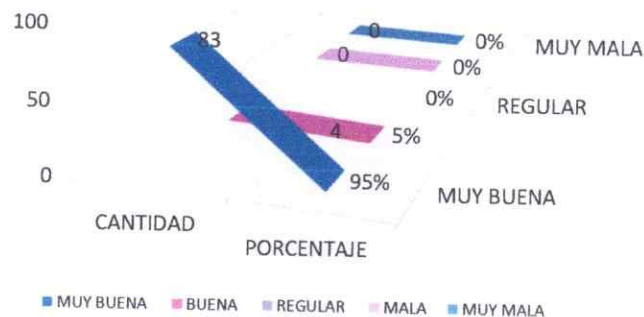
**¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por su IPS?**

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.

*GR*

### 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**.

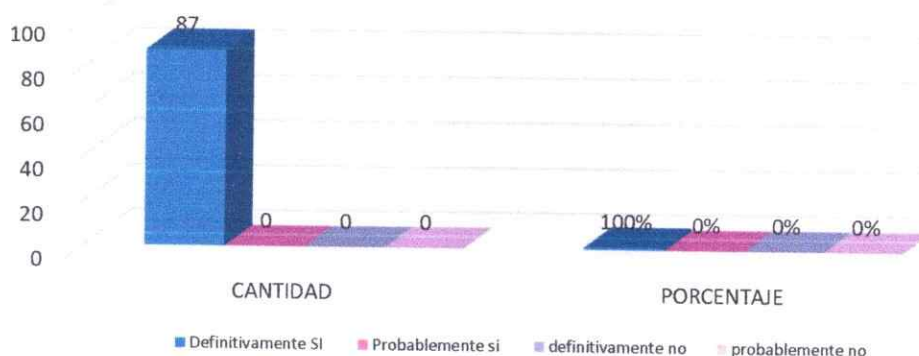
### ¿Recomendaría a sus amigos y familiares esta IPS?

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.

*[Handwritten signature]*

### 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.

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

*G*



**AMBULANCIAS PROYECTAR SAS**  
**ACTA DE REUNIÓN MENSUAL ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

SSTFOR014  
 VERSIÓN: 1

- ❖ 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**



8. Se hace cierre de año 2022, trabajados con los usuarios las evidencias se publican en la pagina web de la organización. [www.ambulanciasproyectar.co](http://www.ambulanciasproyectar.co)

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

NOMBRES Y APELLIDOS	ENTIDAD	CARGO	FIRMA
YARLE MACIAS GUTIERREZ	ASOCIACION DE USUARIOS	PRESIDENTE	Yarle Macias Gutierrez
GUILLERMO JACOME VERGEL	ASOCIACION DE USUARIOS	SECRETARIO	GUILLERMO JACOME VERGEL
DANUBIS RONDÓN FRIAS	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	COORDINACIÓN DE CALIDAD	Danubis Rondón
LILIANA RONDÓN GUARNIZO	AMBULANCIAS PROYECTAR SAS	MIEMBRO DEL COMITÉ DE PQRS	Liliana Guarnizo

*[Handwritten signature]*