

	ACTA DE REUNIÓN		Código	FGC-FC-13
			Emitido	Febrero 2019
			Versión	5

ACTA N° _____

Nombre de la Institución: IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL SAS

Reunión de: COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha: DD 17 MM 12 AÑO 2021 Lugar: IPS FISIOCENTER CENTRO DE SALUD INTEGRAL SAS

Hora de Inicio 8:00 AM Hora de Finalización: 8:30 AM

Asistentes

N°	NOMBRE COMPLETO	CARGO	EMPRESA	CORREO ELECTRÓNICO
1	Ana María Gordillo Rojas	Subgerente	IPS Fisiocenter	subgerencia-ipsfisiocenter@gmail.com
2	María Fernanda Gordillo	Gerente	IPS Fisiocenter	mfgor@hotmail.com
3	Paula Andrea Delgado	Gestor de calidad	IPS Fisiocenter	Paula A delgado
4	José Leónidas Díaz	Gestor de Calidad	IPS Fisiocenter	Sicav-ipsfisiocenter@gmail.com
5	Magaly Perea	Aux. Administrativa	IPS Fisiocenter	magalyfisiocenter@gmail.com

TEMAS A TRATAR

Consolidación del buzón de sugerencias durante el año 2021
Cambios de horarios de consulta externa en el transcurso del año 2021
Asignación de pacientes sobre UBA
Indicadores de atención al usuario

RESUMEN DE LOS TEMAS

Consolidación del buzón de sugerencias durante el año 2021

Se realiza consolidación del buzón de sugerencias durante el año 2021, el cual se ejecuta apertura cada 15 días en presencia de un usuario de la IPS Fisiocenter centro de salud integral SAS. Obteniendo las siguientes muestras por mes

Mes	Numero de encuestas
Enero	8
Febrero	8
Marzo	8
Abril	23
Mayo	38
Junio	44
Julio	24
Agosto	15
Septiembre	38
Octubre	24
Noviembre	36
Diciembre	80
Total	268

Sin embargo, se proyecta un plan mejora para alcanzar el objetivo mensual, es decir obtener una muestra mínimo de 41 encuestas aproximadamente.

La cual se basa en las siguientes preguntas

1. Para usted fue fácil solicitar el servicio?
2. La atención recibida estuvo acorde al tiempo estipulado?
3. Recibí el servicio que usted necesitaba?
4. Considera competente el recurso humano que lo atendió?
5. El trato del personal que lo atendió fue?
6. Como califica la información recibida?
7. Los horarios en la atención son?
8. El tiempo para la entrega de ordenes de servicios es?
9. El aseo de la IPS es?
10. Como calificaría su experiencia global respecto a los servicios de la salud que ha recibido a través de su IPS?
11. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

Por lo cual se califica de 5 a 0, siendo 5 muy bueno, 4 bueno, 3 regular, 2 mala, 1 muy mala, 0 no responde.

Cambios de horarios de consulta externa en el transcurso del año 2021

A continuación, se relaciona el horario estipulado de la IPS Fisiocenter centro de salud integral S.A.S para el año 2021, sin embargo, en algunos meses se presentaron algunas modificaciones descritas a continuación.

Enero -Febrero: Se realizo extensión de horario hasta las 11:00 am a terapia física, por demanda de pacientes

ÁREA TERAPIA FÍSICA	LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
	8:00 a. m.									
	9:00 a. m.	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA	TATIANA BARCO AGUIA
	10:00 a. m.									
	11:00 a. m.									
	12:00 m.									
	1:00 p. m.									
	2:00 p. m.									
	3:00 p. m.									
	4:00 p. m.									
5:00 p. m.	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN
6:00 p. m.										

CONSULTORIO 4	8:00 a. m.				
	9:00 a. m.				
	10:00 a. m.				
	11:00 a. m.				
	12:00:00 M				
	1:00 p. m.				
	2:00 p. m.				
	3:00 p. m.				
	4:00 p. m.				
	5:00 p. m.				

CONSULTORIO 3	8:00 a. m.				
	9:00 a. m.				
	10:00 a. m.				
	11:00 a. m.				
	12:30:00 M				
	1:00 p. m.				
	3:00 p. m.		LEIDY JOHANA ALVAREZ		LEIDY JOHANA ALVAREZ
	4:00 p. m.				
	5:00 p. m.				
	6:00 p. m.				

PISCINA	8:00 a. m.				
	9:30 a. m.				
	10:00 a. m.				
	11:00 a. m.				
	12:00:00 M				
	1:00 p. m.				
	2:00 p. m.	GRECCY FALCÓN		GRECCY FALCÓN	GRECCY FALCÓN
	3:00 p. m.				
	4:00 p. m.				
	5:00 p. m.				

CONSULTORIO 2	8:00 a. m.				
	9:00 a. m.				
	10:00 a. m.				
	11:00 a. m.				
	12:00:00 M				
	1:00 p. m.				
	2:00 p. m.				
	3:00 p. m.		CLAUDIA MEDINA		CLAUDIA MEDINA
	4:00 p. m.				
	5:00 p. m.				

Sin embargo, se realizan modificaciones en el mes de diciembre por fiestas de sembrina.



**HORARIO
TEMPORADA DE
NAVIDAD**



Querido Usuario,

La IPS Fisiocenter Centro de Salud Integral S.A.S informa que por motivos de la festividades navideñas y de fin de año, los horarios de atención serán los siguientes:

23 DIC	8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm
24 DIC	No habra atencion al publico.
27 DIC	8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm
28 DIC	8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm
29 DIC	8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm
30 DIC	8 am a 12 pm - 2 pm a 6 pm
31 DIC	No habra atencion al publico.

FELICES FIESTAS...

Indicadores de atención al usuario

A continuación, se relacionan los indicadores referentes al comité de atención al usuario.

Oportunidad mensual
Proporción de quejas
Proporción citas incumplidas
Tiempo promedio de asignación de citas
Proporción satisfacción global
Satisfacción de usuarios que recomendarían

Asignaciones pacientes UBA

Se enfatiza en la asignación de los pacientes que aparecen en la unidad básica de atención solamente la atención del Cerrito valle



ACTA DE REUNIÓN

Código FGC-FC-13

Emitido Febrero 2019

Versión 5

TEMAS PENDIENTES

--

COMPROMISOS /RESPONSABLES

Realización de todos los indicadores proyectados para el año 2022

Cumplir con numero de encuestas por mes (41)

--

FIRMA Y CEDULA DE LOS ASISTENTES

pablo a delgado	111432751
rafael perea	6661257