



## ACTA REUNIÓN

Código:

Versión: 01

Fecha: Julio de 2012

Página 2 de 2

### Temas a tratar:

#### Desarrollo: ACTA 08 – 25/08/2022

Orden del día:

- 1-oracion
- 2- Verificación del quorum.
- 3-Lectura acta anterior
- 4- informes
- 5-Proposiciones y varios

Desarrollo:

1- Oración a cargo del Sra. Maria Lopez

2-Se verifica el cuórum, a la hora de inicio de la reunión solo habían 03 personas de la asociación, por lo tanto no había quorum, se espera un momento y a las 2:25 pm, llega la sra maria lopez, a las 2:30 llega la sra Rogeife hurtado, a las 2:30 se completa el quorum, se da inicio a la reunión, se le recuerda el sentido de pertenencia y responsabilidad.

3-Lectura acta anterior, se aprueba.

4- se hace la presentación del nuevo Subgerente de Talento humano de la Ese Bellosalud, por parte del líder del Siau del Dr Heiller Mosquera, el cual invita a participar de los procesos de las Ese Bellosalud y le brinda el apoyo que necesite la asociación.

4- informes:

Se realiza informe indicadores de la 256 de la Ese Bellosalud el cual incluye PQRS, AFILIACIONES, REUNIONES DE ASOCIACION DE USUARIOS Y COMITÉ DE ETICA , se informa sobre la remodelación de la sede Paris, también se habló referente a la visita realizada por parte de la asociación de usuarios a las sedes, el 26 de julio de 2022, de lo cual informan la organización de los mismos, y la apertura de los servicios, el sr William Pulgarin entrega informe escrito de la visita realizada por el a las sedes el 21



## ACTA REUNIÓN

Código:

Versión: 01

Fecha: Julio de 2012

Página 3 de 2

de abril de 2022.

Queda pendiente reunión para revisar los estatutos de la asociación.

### 5-Proposiciones y varios:

Se anexa recibido de carta enviada a la DIs, con designación al concejo municipal de seguridad social en salud, del señor EVARDO GUZMAN YEPEZ.

### PROXIMA REUNION:

Septiembre 22/2022 a las 2:00 pm, en sede Rosalpi.

Se anexa listado de asistencia.

**Porcentaje de cumplimiento de acciones concertadas en reunión anterior:** %

### Acciones concertadas

Acciones concertadas	Responsable(s)	Cuándo

**Fecha próxima reunión:**



Bello julio 19 de 2022

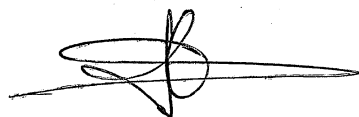
Doctor  
JUAN FELIPE PINEDA VELAQUEZ  
SECRETARIO DE SALUD  
MUNICIPIO DE BELLO.

Cordial saludo, en reunión realizada el 14/07/2022 de la asociación de usuarios de la Ese Bellosalud, delegamos al señor EVERARDO GUZMAN YEPES cc 8315774 de Medellín, perteneciente a nuestra asociación de usuarios, como delegado al consejo municipal de seguridad social en salud del Municipio de Bello.

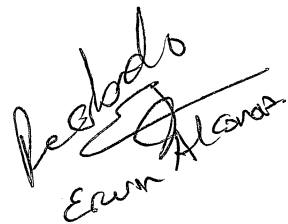
El señor Everardo, hará llegar la documentación requería a la secretaria de salud de Bello.

Atentamente:

  
ROSALBA MARIN ARSMENDY  
SECRETARIA  
ASOCIACION DE USUARIOS ESE BELLOSALUD.



JHON WILLIAM RUIZ MOLINA  
LIDER SIAU  
ESE BELLOSALUD.

  
Everardo Guzman Yepes

Bello, abril 21 de 2022

Señores: Junta Directiva  
ESE Bello salud

Asunto: informe sobre visita a unidades de prestación de servicios de salud

CORDIAL SALUDO:

El día 31 de marzo de los corrientes se llevó a cabo una visita a los centros de salud de la ese Bello salud en la zona urbana del municipio en compañía de los señores Alejandro Álzate y John William, empleados de la ese.

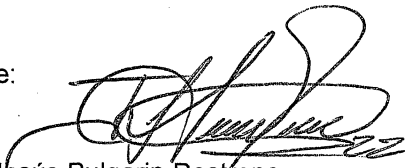
Se pudo evidenciar lo siguiente:

- Las instalaciones muestran un ligero progreso en cuanto a comodidad laboral y de instrumentación.
- Se evidencia un mejoramiento optimo en la prestación del servicio de odontología y la prestación del servicio con equipos nuevos y cómodos tanto para el usuario como para el profesional que presta sus servicios.
- Se observa una dotación en el tema de tomas de radiografías con un equipo de última tecnología.
- Se puede observar que Bello salud puede atender partos sin ninguna novedad
- Es notorio el mejoramiento en muchos aspectos en la prestación de servicios al usuario, pero, es de tener en cuenta que la altura y antigüedad de algunos árboles en zonas muy cercanas a las instalaciones de los centros de salud genera factores de riesgo para los usuarios dentro de las instalaciones, ya que las raíces se propagan de manera que levantan los pisos y deteriorando los fundamentos de las instalaciones.

El mantenimiento en asuntos de pintura y otras adecuaciones se hace latente en el mejoramiento continuo de las instalaciones e infraestructura para mayor comodidad del usuario que es el fundamento de la existencia de la ESE Bello salud.

Cabe felicitar al señor gerente Dr. Diego Montoya y a su equipo de trabajo por la gestión ejecutada al día de hoy

Atentamente:



William de Jesús Pulgarín Restrepo  
Representante de la Asociación de Usuarios



### AFILIACIONES:

ENERO – JUNIO DE 2022, se ha realizado 1013 afiliaciones.

### INDICADORES SIAU 256

#### SATISFACION:

Número de usuarios que respondieron "buena" o "muy buena" a la pregunta ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?.

Número de usuarios que respondieron la pregunta:

Mes	NUMERADOR (número de usuarios que respondieron buena o muy buena)	DENOMINADOR (número de usuarios que respondieron la encuesta)	Resultado 2022	T.E.	Resultado 2021
Enero	489	491	99,6%	90,0%	
Febrero	474	475	99,8%	90,0%	
Marzo	488	488	100,0%	90,0%	
Abril	486	487	99,8%	90,0%	
Mayo	465	465	100,0%	90,0%	
Junio	475	475	100,0%	90,0%	
Julio			#¡DIV/0!	90,0%	
Agosto			#¡DIV/0!	90,0%	
Septbre			#¡DIV/0!	90,0%	
Octubre			#¡DIV/0!	90,0%	
Noviemb			#¡DIV/0!	90,0%	
Diciembre			#¡DIV/0!	90,0%	
PROMEDIO			#¡DIV/0!		



**RECOMENDACIÓN:**

Número de usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" a la pregunta ¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Número de usuarios que respondieron la pregunta

Mes	NUMERADOR	DENOMINADOR	Resultado 2022	T.E.	Resultado 2021
Enero	486	491	99,0%	90,0%	
Febrero	472	474	99,6%	90,0%	
Marzo	486	488	99,6%	90,0%	
Abril	485	487	99,6%	90,0%	
Mayo	464	465	99,8%	90,0%	
Junio	473	475	99,6%	90,0%	
Julio			#!DIV/0!	90,0%	
Agosto			#!DIV/0!	90,0%	
Septbre			#!DIV/0!	90,0%	
Octubre			#!DIV/0!	90,0%	
Noviemb			#!DIV/0!	90,0%	
Diciembre			#!DIV/0!	90,0%	
PROMEDIO			#!DIV/0!		

**PQRS ENERO – JUNIO 2022**

TIPO DE EXPRESION	Cuenta de TIPO DE EXPRESION
Queja	55,04%
Felicitación	44,19%
SUGERENCIA	0,78%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

Cuenta de TIPO DE EXPRESION TIPO DE EXPRESION

SEDE	Queja	Felicitación	SUGERENCIA	Total general
Rosalpi	28,68%	12,40%	0,78%	41,
Maruchenga	2,33%	13,18%	0,00%	15,
Mirador	6,20%	7,75%	0,00%	13,
París	5,43%	7,75%	0,00%	13,
Zamora	6,20%	2,33%	0,00%	8,
Playa Rica	5,43%	0,00%	0,00%	5,
Fontidueño	0,78%	0,78%	0,00%	1,
<b>Total general</b>	<b>55,04%</b>	<b>44,19%</b>	<b>0,78%</b>	<b>100,</b>

SERVICIO INVOLUCRADO	Cuenta de TIPO DE EXPRESION
MEDICO	20,93%
ADMISIONES	15,50%
ODONTOLOGIA	9,30%
FARMACIA	8,53%
CALL CENTER	4,65%
SEDE PARIS	4,65%
LABORATORIO	4,65%
SEDE MARUCHENGA	4,65%
SEDE MIRADOR	3,88%
ENFERMERIA	3,88%
SERVICIOS GENERALES	2,33%
URGENCIAS	2,33%
CITAS	1,55%
MEDICO - ADMISIONES	1,55%
VACUNACION	1,55%
SEDE ZAMORA	1,55%
HOSPITALIZACION	0,78%
P Y P	0,78%
FARMACIA-MEDICO	0,78%
SEDE ROSALPI	0,78%
VIGILANCIA	0,78%
MEDICO - ODONTOLOGIA	0,78%
USUARIOS	0,78%
SIAU	0,78%
FARMACIA	0,78%
CONSULTA-EXTERNA	0,78%
VACUNACION	0,78%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>



TOTAL DE DÍAS PARA LA RESPUESTA	Cuenta de TIPO DE EXPRESION
1	55,81%
2	13,18%
3	16,28%
4	3,88%
5	2,33%
6	2,33%
7	2,33%
8	2,33%
14	0,78%
12	0,78%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

#### RESPUESTAS A PQRS INTERPUUESTAS POR SAVIA SALUD – SUPERSALUD

Enero a junio de 2022, ingresaron 132 solicitudes de citas de los diferentes servicios, interpuestas por los usuarios a través de Savia y la Supersalud, las cuales se respondieron en los tiempos requeridos, para ello se lleva un archivo con los diferentes ítems, que identifican dichos requerimientos.

#### RESPUESTAS PQRS PAGINA WEB ESE BELLOSALUD

Enero a junio de 2022, ingresaron por la página web de la ESE Bellosalud un total de 351 PQRS, de las cuales el 70%, son solicitando citas médicas, el resto son solicitando actualización carné covid, tutelas, entre otros, a los cuales se les responde con el direccionamiento adecuado, se lleva un archivo con la evidencia de todo el proceso.

#### REUNIONES ASOCIACION USUARIOS

Se programaron 12 reuniones de la asociación de usuarios de la ESE Bellosalud para el año 2022, de las cuales a la fecha se han realizado 06, cumpliendo con un 50% de lo programado, se ha tenido el acompañamiento por parte de la dirección local con el encargado de la PPSS y la trabajadora social, los cuales les capacitaron sobre la conformación y las actividades a realizar de las ASODEUS, como también sobre las PPSS, se contó con acompañamiento del señor gerente de la ESE Bellosalud, donde les informo de los avances y el estado actual de la ESE, se programó para el segundo semestre 2022, el recorrido por las diferentes sedes de la ESE BELLOSALUD, como parte de las PPSS, se brindara informe de las PQRS.



#### **REUNIONES FUNCIONARIOS SIAU.**

Se programaron 12 reuniones para el año 2022

A junio se han realizado 06; cumpliendo con el 50% de lo programado, capacitando a los funcionarios en PPSS, afiliaciones de la población migrante, humanización del servicio y xenofobia, estas dos últimas con acompañamiento de la OIM, validación de usuarios y carga masiva en la plataforma conexiones.

#### **COMITÉ DE ETICA**

A la fecha se han realizado 04 reuniones del comité de ética, socializando el informe de PQRS, en lo relacionado con las quejas por trato, se discuten y se clasifican como leve.

**JHON WILLIAM RUIZ MOLINA  
LIDER SIAU  
ESE BELLOSALUD.**