



**FORMATO ACTA DE COMITÉS  
INSTITUCIONALES**

CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012  
FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012  
FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018

VERSIÓN

4 VERSION

PÁGINA

Página 1 de 4

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS  
(NOVIEMBRE 2021)**

FECHA: Neiva, 19 de noviembre de 2021

HORA: 3:00 am

LUGAR: Virtual/Vía Meet

**PARTICIPANTES:**

PRESIDENTE: Dagoberto Flor Espinosa.

SECRETARIA: Mónica Llanos Galindo.

LIDER RECURSOS HUMANOS: María Angelica Vargas García.

**INVITADOS:**

**ORDEN DEL DIA:**

1. Llamado a lista y verificación del quórum.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Socialización "Procedimiento de respuesta a PQRS-F, DP Y Tutelas"
4. Proposiciones y varios
5. Decisiones y compromisos

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:**

**1. Llamado a Lista y Verificación del Quórum.**

Se hace llamado a lista encontrando Quorum para el comité asociación de usuarios, como dice el acta de conformación, cumpliendo con lo establecido.

**2. Lectura del Acta Anterior.**

Lectura del acta correspondiente, aprobada y firmada por los integrantes que asistieron al comité.

**3. Socialización.**

Se realiza socialización de los temas "Procedimiento de respuesta a PQRS-F, DP Y Tutelas" Líder de recursos Humanos inicia socialización del SGC-ATU-PRO-025 PROCEDIMIENTO DE RESPUESTA A PQRS-F, DP Y TUTELAS\_\_V11 establecido en la Unidad Oncológica Surcolombiana SAS.

AJUSTADO POR:

Yina Marcela Ortega Peña  
Directora de Calidad

REVISADO POR:

Chrystiam José Fernández Bahamón  
Director médico

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela  
Gerente

	<b>FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4 VERSION</b>
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	<b>PÁGINA</b>	Página 2 de 4

## OBJETIVO

Gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, derechos de petición y felicitaciones a los Usuarios y quienes los representen ante la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S. de manera tal que se garantice el mejoramiento continuo de la Institución y se cumpla con la normatividad vigente.

## ALCANCE

Este procedimiento aplica para las sedes de la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S, inicia con la recepción de la PQRSF por los medios dispuestos en la institución y finaliza con la respuesta oportuna y pertinente al usuario, con la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y de mejora definidas.

## DEFINICIONES

- ✓ **EFICACIA:** Que los procesos y procedimientos alcancen resultados y satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.
- ✓ **JUSTICIA:** Teniendo en cuenta que los procedimientos de la oficina de Atención al Usuario tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándoles a todos igual tratamiento y respetando el orden en que actúen ante la Entidad.
- ✓ **PETICIÓN:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- ✓ **QUEJA:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- ✓ **RECLAMO:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.
- ✓ **PQR CON RIESGO DE VIDA:** Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.
- ✓ **SUGERENCIA:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- ✓ **Derecho de petición:** Es una facultad que tiene todo ciudadano de presentar solicitudes respetuosas, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este derecho está contemplado en el artículo 23 de la Constitución Política y en los artículos 5 y siguientes el Código Contencioso Administrativo

<b>AJUSTADO POR:</b>  Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	<b>REVISADO POR:</b>  Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	<b>APROBADO POR:</b>  Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
--	---	---

	<b>FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4 VERSION</b>
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	<b>PÁGINA</b>	Página 3 de 4

- ✓ **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Es la obligación ética que tiene todo ser humano de hacer bien a los demás. Se refiere a la obligación ética de aumentar al máximo los beneficios y reducir al mínimo los daños o perjuicios. Este deber, nos llama la atención porque el tratamiento ético de las personas no solo depende de respetar sus decisiones autónomas sino también en procurar su bienestar. Es un principio amplio, que de un lado destaca los elementos que implican acciones de beneficios como son: prevenir el mal o daño, contrarrestar el daño y hacer o fomentar el bien, y otra parte, insiste en la necesidad de omitir actos que puedan causar un daño o perjuicio.
- ✓ **CALIDAD:** relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada continua de acuerdo con los estándares aceptados sobre procedimientos científicos y administrativos y mediante la utilización de la tecnología apropiada, de acuerdo con los requerimientos de los servicios de salud que ofrecen y de las normas vigentes sobre la materia y reglamentos de la unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S.

## DESARROLLO

### Gestión de PQRS-F

La respuesta y decisión estará fechada y con la dirección correcta; completa, clara, precisa y con la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Adicionalmente, la respuesta irá acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones dadas al petionario.

Se tendrán en cuenta los siguientes términos de oportunidad:

TIEMPOS DE OPORTUNIDAD PARA RESPUESTA A PQRS-DP Y TUTELAS	
TIPO DE MANIFESTACIÓN	PLAZO
Riesgo de vida y mayores de 62 años	2 días
PQRS asociadas al cumplimiento del SOGC	5 días
Solicitud de información	10 días
Solicitudes especiales (historias clínicas o exámenes requerido con urgencia por parte del petionario)	3 días hábiles
Derecho de Petición	10 días
Tutela	Definido por el juzgado

## PRODUCTO FINAL

Respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Derechos de Petición, tutelas o Felicitaciones.

<b>AJUSTADO POR:</b>  Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	<b>REVISADO POR:</b>  Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	<b>APROBADO POR:</b>  Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
--	---	---

	<b>FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES</b>	<b>VERSIÓN</b>	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	<b>PÁGINA</b>	Página 4 de 4

#### 4. Propositiones varias.

Los integrantes del comité manifiestan que la socialización es de importante conocimiento para los usuarios de la unidad.

#### 4. Decisiones y compromisos.

Realizar reunión correspondiente al mes de diciembre 2022, donde se encuentra programada la socialización de los temas:

- Programa de Seguridad del paciente.

#### **FIRMAS (Asistentes)**

Nombre	Cargo	Firma
DAGOBERTO FLOR ESPINOSA	Presidente Comité Asociación de Usuarios	Via Meet.
MÓNICA LLANOS GALINDO	Secretaria Comité Asociación de Usuarios	Via Meet
MARÍA ANGELICA VARGAS GARCÍA	Líder de Recursos Humanos	MARIA ANGELICA VARGAS

Acta diligenciada por: María Angelica Vargas García (Líder de Recursos Humanos)

<b>AJUSTADO POR:</b> Yina Marcela Ortega Peña Directora de Calidad	<b>REVISADO POR:</b> Chrystiam José Fernández Bahamón Director médico	<b>APROBADO POR:</b> Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente
--	---	---