



**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 6

**ACTA DE REUNIÓN COMITÉ ASOCIACION DE USUARIOS
(MARZO 2026)**

FECHA: 12/03/2026

HORA: 10:00 A.M.

LUGAR: Sede 1

PARTICIPANTES:

INTEGRANTES:

PRESIDENTA: Luz Angela Diaz Hurtado

SECRETARIO: Rafael Pinchao García

VOCAL 1: Luis Yecid Cerón Rodríguez

PSICOLOGA: Xiomara Fernandez Manchola

INVITADOS:

Estefany Echeverry

Auxiliar SIAU

ORDEN DEL DIA:

1. Llamado a lista y verificación del Quórum.
2. Aprobación del acta anterior.
3. Derechos y deberes de los usuarios y medios de comunicación de la unidad.
4. Tema: Derechos y deberes del usuario, canales de comunicación y P.Q.R.S.F.
5. Conclusiones y compromisos

AJUSTADO POR:

Yina Marcela Ortega Peña
Directora de Calidad

REVISADO POR:

Chrystiam José Fernández
Bahamón
Director médico

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez
Valenzuela Gerente

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 2 de 6

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA:

1. Llamado a Lista y Verificación del Quórum.

Se hace llamado a lista encontrando Quórum 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. Derechos y deberes del usuario, canales de comunicación y P.Q.R.S.F.

La auxiliar del área de Servicio de Atención e Información al Usuario (SIAU) realizó una actividad educativa dirigida a los usuarios presentes en la sala de espera de la institución. Durante la jornada se socializaron 25 derechos y 15 deberes de los usuarios, utilizando la metodología de tarjetas interactivas, mediante la cual los asistentes participaron activamente identificando, leyendo y comentando cada uno de los derechos y deberes establecidos.

Asimismo, se brindó información sobre los canales de comunicación institucional y el procedimiento para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (P.Q.R.S.F.), como mecanismos que permiten a los usuarios manifestar sus opiniones frente a la atención recibida.


TEMAS SOCIALIZADOS

Derechos del usuario

Durante la actividad se socializaron 25 derechos del usuario, entre los cuales se destacan:

- Recibir atención digna, humanizada y segura.
- Ser tratado con respeto y confidencialidad.
- Recibir información clara sobre su diagnóstico y tratamiento.
- Decidir libremente sobre los procedimientos médicos.
- Recibir atención oportuna y de calidad.
- Conocer los servicios que ofrece la institución.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Obtener respuesta a sus solicitudes dentro de los tiempos establecidos.

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

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 3 de 6

Deberes del usuario

Se socializaron 15 deberes del usuario, entre ellos:

- Brindar información clara y veraz sobre su estado de salud.
- Cumplir las recomendaciones médicas y del personal de salud.
- Respetar al personal de la institución y a los demás usuarios.
- Cuidar las instalaciones y recursos de la institución.
- Cumplir las normas y reglamentos establecidos por la institución.
- Asistir puntualmente a las citas programadas.

Durante la actividad se socializaron con los usuarios los diferentes canales de comunicación y atención al usuario disponibles en la Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S, a través de los cuales pueden realizar consultas, solicitar información o presentar P.Q.R.S.F.

Los canales socializados fueron:

Atención presencial – SIAU
 Unidad Oncológica Surcolombiana S.A.S
 Calle 9 # 13 – 24 Barrio Altico
 Neiva – Huila.

Líneas telefónicas institucionales

- Teléfono: (608) 8574010
- Teléfono institucional: 8718241 – 8715784
- Call Center: (608) 8664810

WhatsApp institucional

- 317 868 5528

Correos electrónicos institucionales

- siau@uoncosurcolombiana.com
- unidadoncosurcolombiana@hotmail.com

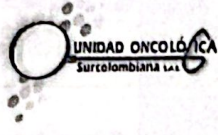
Página web institucional

- <https://www.unidadoncosurcolombiana.com>

A través de estos canales los usuarios pueden:

- Solicitar información sobre los servicios
- Presentar P.Q.R.S.F
- Realizar consultas sobre citas y procedimientos

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

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 4 de 6

- Manifestar sugerencias o felicitaciones sobre la atención recibida.

P.Q.R.S.F (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

Durante la socialización se explicó a los usuarios el significado de las P.Q.R.S.F, mecanismo institucional que permite fortalecer la participación de los usuarios y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

Se definieron los siguientes conceptos:

Petición: Solicitud presentada por un usuario con el fin de obtener información, realizar una consulta o solicitar la prestación de un servicio.

Queja: Manifestación de inconformidad relacionada con la conducta o atención brindada por parte del personal de la institución.

Reclamo: Manifestación de inconformidad relacionada con la prestación del servicio o con situaciones que afectan directamente al usuario.

Sugerencia: Propuesta realizada por el usuario con el fin de mejorar los procesos o la calidad de los servicios prestados.

Felicitación: Expresión de reconocimiento o satisfacción por la atención o servicio recibido.

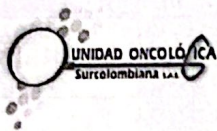
Tiempos de respuesta de las P.Q.R.S.F

Se informó a los usuarios que la institución da trámite a las solicitudes de acuerdo con los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición):

- Peticiones de información: hasta 10 días hábiles.
- Peticiones generales: hasta 15 días hábiles.
- Consultas: hasta 30 días hábiles.

Asimismo, se indicó que las solicitudes pueden presentarse a través de los canales institucionales, incluyendo el buzón de sugerencias, atención presencial SIAU, correo electrónico, línea telefónica o página web institucional.

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



FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES

VERSIÓN

4 VERSION

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

PÁGINA

Página 6 de 6



Ser atendido sin discriminación alguna.

¿que soy?



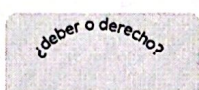
Que solo se le exija su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.

¿que soy?

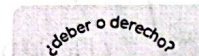


Recibir un trato humano, digno e individualizado.

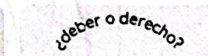
¿que soy?



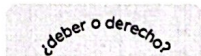
Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos diferentes a los que exige la ley.



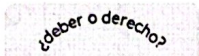
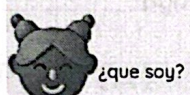
Tener la mejor asistencia médica.



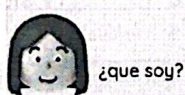
Que le autoricen y presten los servicios solicitados de manera oportuna.



Reclamar, sugerir y recibir orientación respecto a los servicios requeridos.



Participar en la asociación de Usuarios.



expresar sus preocupaciones y recibir una respuesta adecuada

¿que soy?



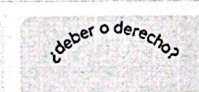
Colaborar con el cuidado del medio ambiente (clasificar adecuadamente las basuras)

¿que soy?

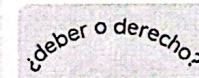
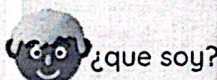


respetar los horarios establecidos.

¿que soy?

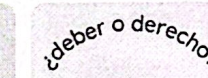


informar sobre cualquier preocupación o efecto secundario durante el tratamiento



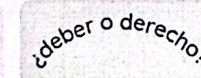
¿Cuál de las siguientes afirmaciones es un derecho básico del paciente?

- a) Recibir un diagnóstico exacto siempre.
- b) Ser tratado con respeto y dignidad.
- c) Elegir el tratamiento más caro disponible.

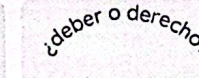


Por qué es importante que los profesionales de la salud respeten tu privacidad?

- a) Para mantener la confianza y la seguridad.
- b) Porque es una regla sin importancia.
- c) Para ganar más dinero.



Imagina que tu médico te explica un tratamiento nuevo que puedes recibir. ¿Qué preguntas harías para asegurarte de entender completamente los riesgos y beneficios?



Di tres cosas que puedes hacer para ser un paciente activo en tu atención médica y asegurarte de que se respeten tus derechos.

AJUSTADO POR:


Yina Marcela Ortega Peña
Directora de Calidad

REVISADO POR:

Chrystiam José Fernández Bahamón
Director médico

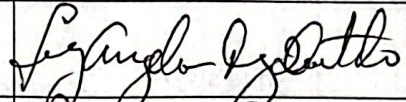
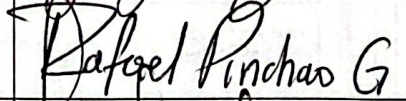

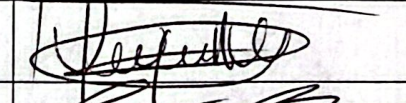

APROBADO POR:

Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente

	FORMATO ACTA DE COMITÉS INSTITUCIONALES	VERSIÓN	4 VERSION
	CODIFICACIÓN: SGC-CMC-FTO-012 FECHA ELABORACIÓN: 29-10-2012 FECHA DE REVISIÓN: 12-12-2018	PÁGINA	Página 5 de 6

FIRMAS (Asistentes)

Acta diligenciada por: Xiomara Fernandez Manchola (Psicóloga Clínica).

Nombre	Cargo	Firma
Luz Angela Diaz Hurtado	Presidenta	
Rafael Pinchao Garcia	Secretario	
Luis Yecid Cerón Rodríguez	Vocal 1	
Xiomara Fernandez Manchola	Psicóloga	
Estefany Echeverry	Auxiliar SIAU	

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

FECHA	12-03-2026	LUGAR	Sala espera Sede 1 y Quimio.	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
TEMA(S)	Derechos y deberes de los usuarios y medios de comunicación de la unidad. y P.O.R.S.F.			
OBJETIVO(S)	Educar y hacer agentes activos a los usuarios y acompañantes de su atención			
METODOLOGÍA	Tarjetas interactivas, Charla educativa.			
				Xiomara Fernandez NOMBRE Y CARGO Psicóloga.

NO.	NOMBRE	NO. DE IDENTIFICACIÓN	TIPO		DIVERSIDAD CULTURAL					ATENCIÓN DIFERENCIAL					EPS	FIRMA	
			Paciente	Acudiente	No aplica	Adolescente	Indígena	Rom/Chileno	Otra	No aplica	Discapacidad	Adulto mayor	Gestante	Víctima			
1	Pastora Mejía Tovar	26606646	X		X								X			Asmet Salud	<i>[Signature]</i>
2	Raquel Suarez de S.	26533257	X		X									X		Asmet Salud	<i>[Signature]</i>
3	Elsa Joyani Amaron	36280294	X		X								X			Asmet Salud	<i>[Signature]</i>
4	Amelia del Pilar Prontal	53077513	X		X					X	X	X				Sanitas	<i>[Signature]</i>
5	Carlota Corredor	305155003	X		X								X			Asmet Salud	<i>[Signature]</i>
6	Dolga Lucia Bermeo	55171468	X		X					X	X					Fomag	<i>[Signature]</i>
7	Flor Milena Garcia	60358365	X		X					X	X					Sanitas	<i>[Signature]</i>
8	Ines Trujillo Diaz	26541426	X		X					X						Sanitas	<i>[Signature]</i>
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	

AJUSTADO POR: Xiomara del Pilar Fernandez Manohola Psicóloga Clínica Fecha: 28/10/2025	REVISADO POR: Andrés L. Flores Andrés Leonardo Flórez Gutiérrez Ingeniero de Planeación Leidy Johanna Aguirre Rivera Líder de Servicios Ambulatorios Fecha: 28/10/2025	APROBADO POR: Ángela Cristina Gutiérrez Valenzuela Gerente Fecha: 05/11/2025
---	--	---