



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión: 04

Página 1 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

Fecha	Lugar	Hora		Acta N°
23/07/2024	Meet	Inicio: 3: pm	Fin: 4: pm	7

Asunto de la reunión:	Teleconferencia		
	Si:		No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión
	No:	x	Requiere firma.

*Nota: Utilice el formato digital de acta de reunión >> [Formulario Acta de Reunión](#)

Responsable: LINA MARIA PARRA	Cargo: coordinadora nacional de servicio cliente	Firma: 
--------------------------------------	---	---

Asistentes		
Para registrar la asistencia utilice el enlace >> Asistencia		
ADRIANA BAUTISTA	COORDINADORA DE SERVICIO E Y C.	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
KELLY MARTINEZ	ANALISTA SAC	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
SANDRA FORERO	LIDER ADMINISTRATIVO	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
STEFFANNY ROPERO	COORDINADORA NACIONAL DE COMPRAS E INVENTARIO	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
MARTHA TORRES	FAMILIAR	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
DIANA VITAL	FAMILIAR	EVIDENCIA FOTOGRAFICA
LUZ RODRIGUEZ	FAMILIAR	EVIDENCIA FOTOGRAFICA

Agenda de la reunión
1. Saludo a los participantes del comité. 2. Quejas y solicitudes de los usuarios del comité. 3. Compromisos
Desarrollo

	ACTA DE REUNIÓN		Código: AT-TH4-FO-08
			Versión: 04 Página 2 de 3
	Proceso: Talento Humano		Fecha: 19-09-2022

Se da la bienvenida a los usuarios y funcionarios de MTD, se les informa los cambios administrativos que se han realizado en nuestra compañía.

Martha Torres informa que se encuentra inconforme con el personal que se le envía de disponibilidad puesto que en algunas ocasiones no tiene conocimiento claro del manejo del paciente. Solicita que la capacitación de inducción se refuerce y adicional que se le asigne personal fijo al domicilio.

Diana Vital, solicita que se compartido la plantilla de capacitación que se implementa por parte de nuestra compañía, así mismo los familiares solicitan se les comparta las actas por medio de correo o un drive.

Elaborado por: Nombre del cargo	Revisado por: Nombre del cargo	Aprobado por: Nombre del cargo
---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

Capacitación en Participación Social

Con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional y fomentar el compromiso comunitario, se realizó una capacitación dirigida a nuestros colaboradores sobre Participación Social. Durante la jornada, se abordaron temas relacionados con la importancia de la inclusión, el trabajo en equipo, la corresponsabilidad ciudadana.

Esta actividad permitió generar espacios de reflexión y aprendizaje, reafirmando el compromiso de la institución con el bienestar social y el desarrollo integral de la comunidad.



Se socializó el propósito institucional de MTD, enfocado en ofrecer servicios de alta calidad que generen bienestar a los pacientes y sus familias, consolidándose como el mejor aliado de los clientes.



Se presentó la estrategia de comunicación con los usuarios, destacando los canales disponibles para la atención de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones: línea única de atención telefónica, chat vía WhatsApp y correos electrónicos institucionales. Además, se informó sobre la atención presencial en oficinas en caso de no obtener respuesta por dichos medios, con horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.



La entidad dispone de los siguientes medios de contacto para la atención de usuarios:

Líneas telefónicas: +57 (1) 333 0533

Chat WhatsApp: +57 320 303 1009

Correo electrónico: contacto@mtdcolombia.com

Horarios de atención:

Lunes a viernes: 8:00 am – 5:00 pm

Sábados: 8:00 am – 12:00 m

En caso de no obtener respuesta inmediata por cualquiera de los canales, se recomienda remitir la comunicación por escrito al correo oficial.

Los usuarios podrán presentar quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias o felicitaciones siguiendo los canales mencionados.

COMO INSTAURAR UNA PQRS

1. CUÉNTENOS COMO PODEMOS MEJORAR

- **PETICIÓN:** Solicitud que presenta el usuario con el fin de requerir intervención para obtener pronta resolución en un asunto de interés o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.
- **QUEJA:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios funcionarios en desarrollo de sus funciones o la entidad.
- **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



WhatsApp / mtdcolombia

mtdom.com

¿Cómo instaurar una PQRs?

Se explican los diferentes mecanismos que tienen los usuarios para manifestar sus inquietudes o aportes frente a la gestión de una entidad:

Petición: Solicitud del usuario para obtener pronta resolución sobre un asunto de interés o información relacionada con la entidad.

Queja: Manifestación de inconformidad frente a la conducta de un funcionario o la entidad en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Exigencia del usuario para encontrar solución a la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Propuesta o idea del usuario para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

¿COMO HARCELO?

Usted puede instaurar una PQRS por medio del BUZON ELECTRONICO DE PQRS o cualquiera de los canales de atención manifestando toda situación que usted considere relevante, puede comunicarse telefónicamente, escribirnos mediante un correo electrónico o interponer su PQRS en la ventanilla de atención.



Para acceder al buzón electrónico de PQRS, escanea con la cámara de tu celular este código QR. Acceda a la cámara de su celular y enfoque el código, sin tomar la foto, espere un momento y luego seleccione la opción en la pantalla.



WhatsApp / mtdcolombia

mtdom.com

Se informó a los asistentes sobre el procedimiento para instaurar una PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias). Estas pueden realizarse a través del buzón electrónico de PQRS, canales de atención, vía telefónica, correo electrónico o directamente en la ventanilla de atención. Asimismo, se indicó que se puede acceder al buzón electrónico escaneando con la cámara del celular el código QR proporcionado, el cual redirige automáticamente a la plataforma para registrar la solicitud.

ASOCIACION DE USUARIOS

¿QUE ES LA ASOCIACION DE USUARIOS?

Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario

¿CUALES SON LA FUNCIONES DEL COMITE?

- Brindar asesoría a los usuarios que requieren prestación de servicios de salud
- Recibir y atender cualquier PQRS
- Ofrecer información acerca de nuevos servicios en la institución
- Desarrollar estrategias que mejoren la atención a los pacientes orientadas en la seguridad del paciente
- Garantizar los espacios de participación ciudadana
- Desarrollar campañas que ayuden a mejorar la atención al cliente

/ mtdcolombia

mtdom.com

La Asociación de Usuarios está conformada por afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, quienes tienen derecho a utilizar los servicios de salud y velar por la calidad de estos, así como la defensa del usuario.

Funciones principales del comité:

- Asesorar a los usuarios en la prestación de servicios de salud.
- Recibir y atender PQRS.
- Informar sobre nuevos servicios.
- Desarrollar estrategias para mejorar la atención y seguridad del paciente.
- Garantizar espacios de participación ciudadana.

Promover campañas para mejorar la atención al cliente.

SIAU

¿QUE ES SIAU?

El Sistema de Información, SIAU, es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en peticiones como (quejas, reclamos o sugerencias), sobre la prestación de los servicios que brinda la IPS. acción y Atención al Usuario

PARA QUE SE HA CREADO EL SIAU EN MTD?

- Para brindar información y orientación al usuario en lo relacionado a la atención en salud.
- Para solucionar o intervenir en casos de insatisfacción de los usuarios. El grado de insatisfacción se mide mediante encuestas, donde el usuario expresa el grado de satisfacción con respecto a los servicios que recibe (10%).
- Para recibir quejas, reclamos o sugerencias a través del formulario especialmente diseñado para este tipo de solicitudes. Algunas quejas o peticiones son de solución inmediata, otras requerirán de un trámite y de un reporte final, el cual se le explicará al usuario.

/ mtdcolombia

mtdom.com

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una estrategia del Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios mediante la recopilación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la atención en salud.

El SIAU en MTD se creó con los siguientes propósitos:

Brindar información y orientación al usuario en temas de atención en salud.

Solucionar o intervenir en casos de insatisfacción del usuario, midiendo el grado de satisfacción mediante encuestas (se requiere un mínimo del 10%).

Recibir quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones a través de formularios establecidos. Algunas solicitudes se resuelven de inmediato y otras requieren trámite o reporte formal.

DERECHOS DE LOS USUARIOS.



- Suministrar información verdadera y oportuna sobre su identificación y estado de salud.
- Cuidar y usar de manera responsable y racional los recursos de la IPS.
- Seguir el plan de tratamiento ordenado junto con las instrucciones dadas.
- Cuidar su salud e incluir a su grupo familiar de forma activa en el tratamiento para su recuperación.
- Evitar conflictos con otros usuarios o con la IPS, en el proceso de atención.
- Cancelar según corresponde copagos y cuotas moderadoras.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la IPS.



[/ mtdcolombia](#)

mtdom.com

Derechos de los Usuarios:

Se socializaron los derechos y deberes de los usuarios frente a la atención en salud, destacando la importancia de suministrar información veraz, cuidar y usar racionalmente los recursos, seguir el plan de tratamiento, participar activamente en la recuperación, evitar conflictos, cancelar copagos y cumplir normas y horarios establecidos por la IPS.

DEBERES DE LOS USUARIOS.



- Recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir información clara y oportuna sobre el personal que lo atenderá, su estado de salud y todo lo relacionado con su atención.
- Autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica.
- Dar a conocer las quejas, reclamos, sugerencias y a recibir respuesta.
- Tener privacidad en la atención y confidencialidad en la información.
- Solicitar una segunda opinión.
- Recibir apoyo espiritual según sus creencias.
- Recibir manejo adecuado del dolor.
- Recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios.



Instagram Facebook Twitter / mtdcolombia

mtdom.com

Deberes de los Usuarios:

Se socializaron los deberes de los usuarios en la atención en salud, destacando: recibir atención digna y sin discriminación, acceso a información clara sobre el personal y su proceso de atención, autorización y decisiones sobre su tratamiento, derecho a quejas y respuestas, confidencialidad de la información, solicitud de segunda opinión, apoyo espiritual según creencias, manejo adecuado del dolor y acceso a información sobre seguridad social y servicios.



ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

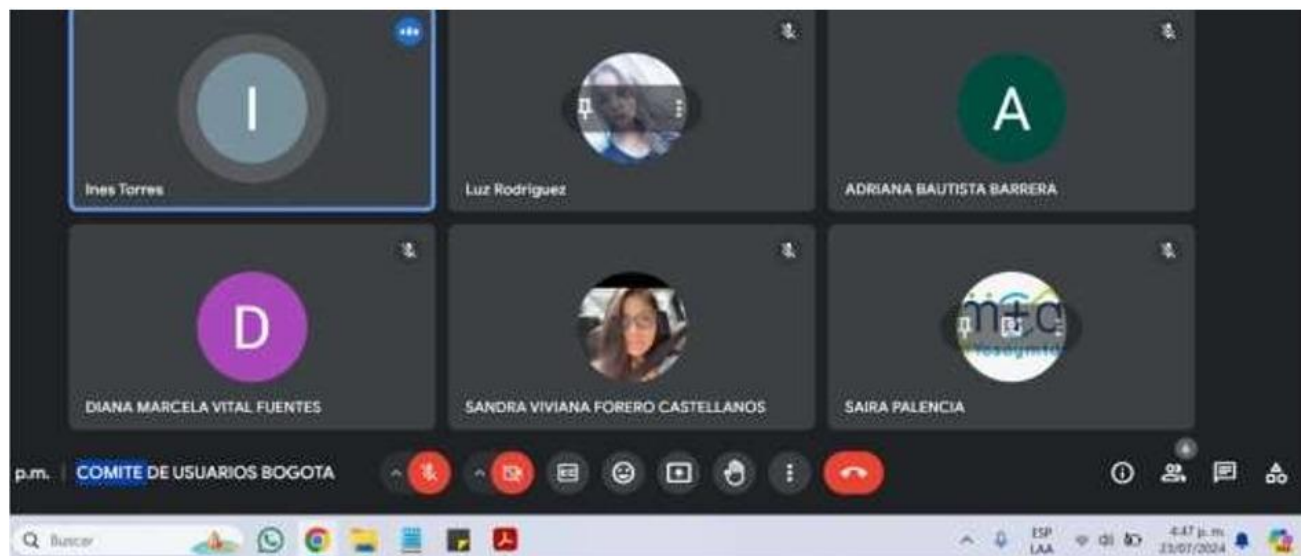
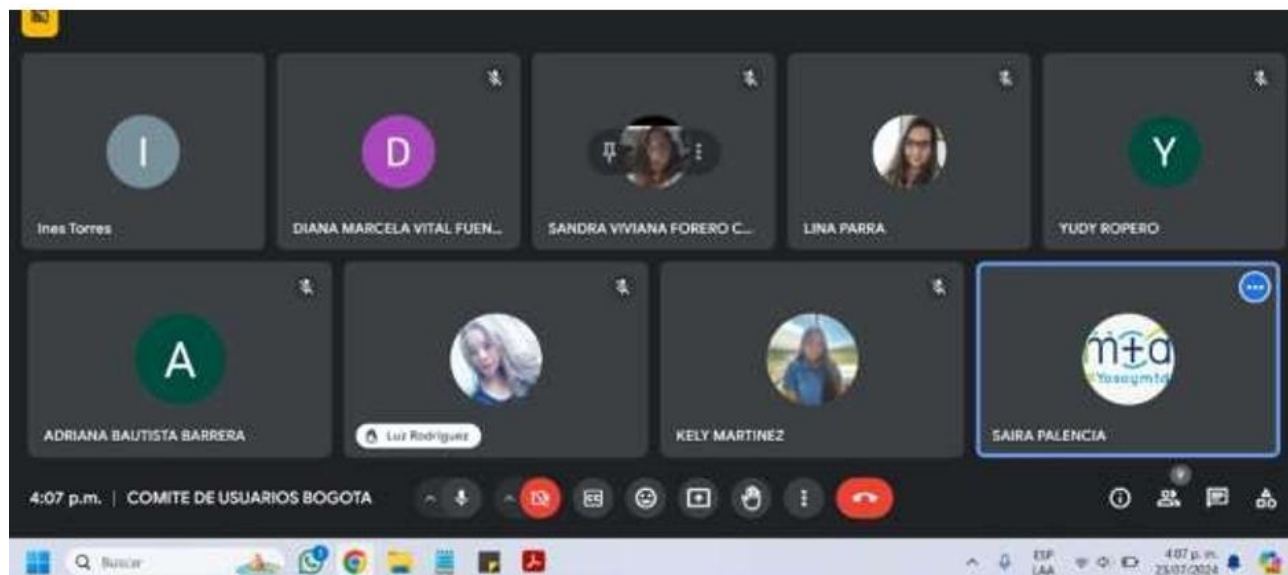
Versión: 04

Página 3 de 3

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

EVIDENCIA FOTOGRAFICA



Próxima reunión

Fecha: Agosto

Hora: Jornada en la tarde fecha por definir

Compromisos		
Compromiso / Tarea	Responsable	Fecha
Establecer personal fijo de la paciente María Ines Torres Palacios cc 20007650	Adriana Bautista	Agosto
Reforzar la capacitación con el personal de disponibilidad	Adriana Bautista y Educación	Agosto
Enviar el acta del comité (correo o drive)	Lina Parra y Saira Palencia	Agosto
Compartir la plantilla o cartilla que se comparte con el personal que se asigna a los domicilios	Educación y lina Parra	Agosto

Acta elaborada por: Saira Mayerly Palencia Valbuena.

Cargo: Analista de sac.



Firma