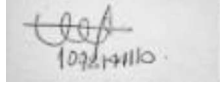


|                                                                                   |                         |  |                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|----------------------|---------------|
|  | ACTA DE REUNIÓN         |  | Código: AT-TH4-FO-08 |               |
|                                                                                   |                         |  | Versión: 04          | Página 1 de 4 |
|                                                                                   | Proceso: Talento Humano |  | Fecha: 19-09-2022    |               |

| Fecha      | Lugar | Hora            |           | Acta N° |
|------------|-------|-----------------|-----------|---------|
| 29/02/2024 | MEET  | Inicio: 4:00 PM | Fin: 5:PM | 02      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                                     |                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| COMITE DE USUARIOS SANTANDER<br>Jueves, 29 febrero · 4:00 – 5:00pm<br>Zona horaria: America/Bogota<br>Información para unirse a la reunión de Google Meet<br>Vínculo a la videollamada: <a href="https://meet.google.com/vgx-umck-umq">https://meet.google.com/vgx-umck-umq</a> | Teleconferencia |                                     |                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Si:             | <input checked="" type="checkbox"/> | No requiere firma. Adjuntar captura de pantalla de la reunión y asistencia en el desarrollo de la reunión |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No:             | <input type="checkbox"/>            | 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 >> <a href="#">Asistencia</a> |                                   |                       |
| SANTIAGO SANTAMARIA                                                          | COORDINADOR DE SERVICIO PBS       | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| SAIRA PALENCIA                                                               | ANALISTA DE SERVICIO CLIENTE      | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| KELLY MARTINEZ                                                               | ANALISTA DE SERVICIO CLIENTE      | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| CLAUDIA SAAVEDRA                                                             | COORDINADORA DE ZONA NORTE        | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| JISSEL SUAREZ                                                                | COORDINADORA CUIDADOR /ENFERMERIA | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| ANGY WANDURRAGA                                                              | ANALISTA DE FARMACIA              | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| CINDY RODRIGUEZ                                                              | COORDINADORA CUIDADOR /ENFERMERIA | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| CARMEN SANTAMARIA                                                            | COORDINADORA CUIDADOR /ENFERMERIA | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| MARIELA GALVIS                                                               | FAMILIAR                          | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| GERMAN SIERRA                                                                | FAMILIAR                          | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |



## ACTA DE REUNIÓN

Código: AT-TH4-FO-08

Versión:  
04Página 2 de  
4

Proceso: Talento Humano

Fecha: 19-09-2022

|                   |          |                       |
|-------------------|----------|-----------------------|
| YEIMI GARCIA      | FAMILIAR | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| FRANCISCO MENDOZA | FAMILIAR | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| LUISA FLOREZ      | FAMILIAR | EVIDENCIA FOTOGRAFICA |
| JORGE MENDOZA     | 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

Se da la bienvenida y se habla de la nueva línea de chat, con apertura el día 1 de marzo.

Interviene el señor Orlando Rangel, sobre el no pago de honorarios

Claudia interviene sobre la situación económica en relación con los hechos del no pago expuesto, resaltamos que a la fecha nos encontramos al día con los pagos del personal asistencial, cuando se presenta alguna novedad con sus honorarios se les notifica de manera interna. La IPS MTD reconoce las dificultades experimentadas en la prestación de servicios, derivadas de la compleja situación que afecta al sector salud y las limitaciones financieras por dificultades en los recaudos de cartera a favor de la IPS que impactan el normal desenvolvimiento de las operaciones.

Habla el señor German indicando que los funcionarios de MTD, no tienen protocolos o criterios para definir disminución en el Barthel, paciente quedo sin terapias físicas, el Sr. German requiere terapias físicas, ocupacionales, los especialistas externos si le envían terapias, porque la ven rígidas a la paciente.

Santiago interviene indica que durante el mes de marzo se realiza auditoria de terapias.

Coordinadora de EyC habla sobre el caso puntual de la contratista mencionada por el señor Orlando, donde informa que no se le había realizado el pago de los honorarios porque no había subido las notas de manera correcta.

Elaborado por: Nombre del  
cargoRevisado por: Nombre del  
cargoAprobado por: Nombre del  
carg

|                                                                                   |                         |                      |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
|  | ACTA DE REUNIÓN         | Código: AT-TH4-FO-08 |               |
|                                                                                   |                         | Versión: 04          | Página 3 de 4 |
|                                                                                   | Proceso: Talento Humano | Fecha: 19-09-2022    |               |

Los familiares sugieren implementar una estrategia que sea dinámica, puesto que siempre se tocan los mismos temas en los comités y realmente no se intervine casos de otros pacientes.

#### 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.

  / mtdcolombia [mtdom.com](http://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.

  / mtdcolombia [mtdom.com](http://mtdom.com)

Se informó a los asistentes sobre el procedimiento para instaurar una PQRS (Peticiones, 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](http://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](http://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 corresponda copagos y cuotas moderadoras.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la IPS.



in @ f / 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.



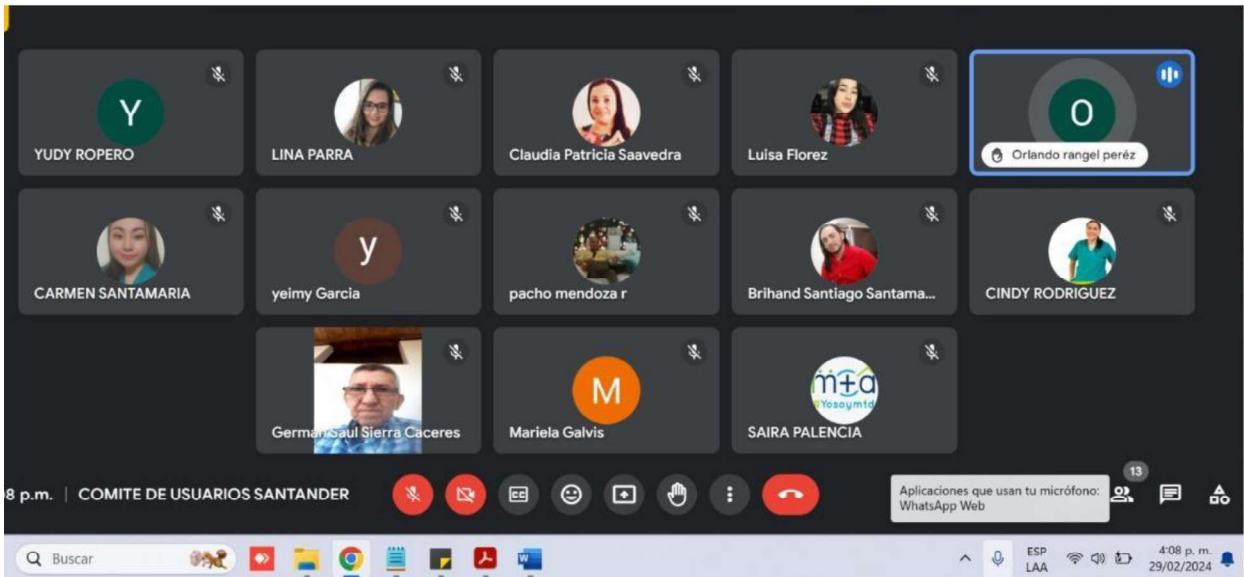
in @ f / mtdcolombia

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.

Evidencia fotográfica



|                 |              |                         |
|-----------------|--------------|-------------------------|
| Próxima reunión | Fecha: Marzo | Hora: Fecha por definir |
|-----------------|--------------|-------------------------|

| Compromisos                                                                                                       |             |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
| Compromiso / Tarea                                                                                                | Responsable | Fecha |
| Reiterar la convocatoria del 2024                                                                                 | Lina parra  | Marzo |
| Por parte de los usuarios traer casos de otros pacientes con el fin de poder aclarar o validar según la petición. | Usuarios    | Marzo |

Acta elaborada por: Saira Palencia  
Cargo: Analista de servicio cliente

*Saira palencia*  
1005335712

Firma