

 Saludencasamédicos S.A.S. Servicios Asistenciales Domiciliarios Fomentando el Autocuidado	ACTA DE REUNIÓN	GQ-FR-11
		03/08/2022
		Versión 07
		Página 1 de 3

FECHA: 25/04/2025

LUGAR: VIRTUAL – PLATAFORMA TEAMS

HORA INICIAL: 3:45 pm

HORA FINAL: 4:30 pm

CONSECUTIVO: 015

1. TÍTULO Y CARÁCTER DE LA REUNIÓN

Reunión del mes de abril de la Asociación De Usuarios 2025

2. OBJETIVO DE LA REUNIÓN

Propender la transparencia y divulgación de la información conforme a la entrega del informe de pqrsl correspondiente al primer trimestre de 2025.
Lograr esclarecer interrogantes y propender el mejoramiento en la prestación de los servicios.

3. ASISTENTES

NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	ENTIDAD	FIRMA
Alejandra Gallego	Abogada - SIAU	SCM	Teams
Jose García Arana	Paciente	NUEVA EPS	Teams
Patricia Lopez	Familiar Paciente	NUEVA EPS	Teams
Angela Patricia Erazo	Paciente	NUEVA EPS	Teams
Eduard Fabio Osorio	Paciente	NUEVA EPS	Teams

4. INVITADOS

NOMBRE Y APELLIDO USUARIO	NÚMERO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL FAMILIAR	PARENTESCO
N/A			

5. ORDEN DEL DIA

- Bienvenida
- Presentación del informe PQRSF primer trimestre 2025
- Análisis de resultados y espacio de intervención para dudas y observaciones

6. COMPROMISOS ANTERIORES

No.	Compromiso	Responsable	Fecha de seguimiento	Cumplimiento
1	N/A	N/A	N/A	N/A

7. DESARROLLO

Elaboró: Vanesa Caviedes	Revisó: ING. Luisa Riascos	Aprobó: Gloria Stella Muñoz
---------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------



La reunión inicia a las 3:15 p.m. por la plataforma Teams.

Se da la bienvenida a los asistentes.

Se presenta el **informe de PQRSF correspondiente al primer trimestre del año 2025**, detallando:

- Cantidad total de PQRSF. Recibidas: 92
 - Clasificación de los casos según tipo (peticiones (13), quejas (14), reclamos (18), solicitudes (23), felicitaciones (3) y requerimientos (21).
 - Principales motivos: Se comparten por algunos de los usuarios temas relacionados con el servicio de las cuidadoras y/o auxiliares de enfermería; disponibilidad o retrasos en la atención del servicio de terapias en algunas zonas.
 - Tiempos promedio de respuesta: para el mes de enero, con 25 pqrsf recepcionadas, se obtuvo un promedio de 1.5 días en respuesta; para el mes de febrero, con una recepción de 31 pqrsf, se obtuvo un promedio de 1,40 días para respuesta; y para el mes de marzo, con 37 pqrsf recibidas, un promedio de respuesta de 2,35 días.
 -
2. Se abre espacio para intervención de los asistentes.
- Los usuarios expresan inquietudes respecto al trámite de PQRSF y seguimiento, por lo que se genera nuevamente el espacio para aclarar y brindar la reinducción a los asistentes de la reunión.
 - Se resalta la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y brindar orientación más clara.

8. COMPROMISOS DERIVADOS DE LA REUNIÓN

No.	Compromiso	Responsable	Fecha de seguimiento
1.	N/A		

9 CONVOCATORIA

Se informará la fecha de la próxima Reunión.

10 Registro fotográfico:



ACTA DE REUNIÓN

GQ-FR-11

03/08/2022

Versión 07

Página 3 de 3

1. Resumen					
Título de la r	REUNIÓN ABRIL: ASOCIACIÓN DE USUARIOS				
Participante:	5				
Hora de inici	4/25/25, 3:44:23 PM				
Hora de final	4/25/25, 4:30:10 PM				
Duración de	45 min 47s				
2. Participantes					
Nombre	Primera entr	Última salid	Correo electr	Id. de partici	Rol
Alejandra G	4/25/25, 3:44	4/25/25, 4:30	info@salude	info@salude	Organizador
Jose (No cor	4/25/25, 3:45	4/25/25, 4:26:03 PM			Moderador
Angela Patri	4/25/25, 3:47	4/25/25, 4:30:00 PM			Moderador
Eduard Fabi	4/25/25, 3:50	4/25/25, 4:29:58 PM			Moderador
Patricia Lópe	4/25/25, 3:44	4/25/25, 4:27:39 PM			Moderador
3. Actividades de la reunión					
Nombre	Hora de entr	Hora de sali	Correo electr	Rol	
Alejandra G	4/25/25, 3:44	4/25/25, 4:30	info@salude	Organizador	
Jose (No cor	4/25/25, 3:45	4/25/25, 4:26:03 PM		Moderador	
Angela Patri	4/25/25, 3:47	4/25/25, 4:30:00 PM		Moderador	
Eduard Fabi	4/25/25, 3:50	4/25/25, 4:29:58 PM		Moderador	
Patricia Lópe	4/25/25, 3:44	4/25/25, 4:27:39 PM		Moderador	
Eduard Fabi	4/25/25, 4:10	4/25/25, 4:29:58 PM		Moderador	
Eduard Fabi	4/25/25, 4:20	4/25/25, 4:29:58 PM		Moderador	