



0. NOMBRE DE LA REUNIÓN: COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
RESPONSABLE: FABIAN ENCISO		SECRETARIO: YENNI RIOS	
REUNIÓN N°: 05	FECHA: 22/05/2019	HORA INICIO: 1:00 PM	
LUGAR: OFICINA: USS TUNAL		HORA FINAL: 4:00 PM	

1. OBJETIVO:
Se realizar el desarrollo del comité de acuerdo al orden del día y plan de trabajo

2. PARTICIPANTES:					
Registrar en este campo el nombre, cargo y firmas de los asistentes a la reunión, si supera el número de campos permitidos utilizar el formato de "Listado de asistencia MI-FT-27"					
	NOMBRE	CARGO	CORREO	DEPENDENCIA/USS	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					

3. ORDEN DEL DÍA: (TEMAS A TRATAR)
<ol style="list-style-type: none"> 1. saludo y verificación de Quorum 2. Lectura del orden del día y aprobación 3. Aprobación y lectura del acta anterior 4. Revisión de compromisos 5. Estrategia el Valor de Uno 6. presentación PQRS 7. presentación gobernanza 8. varios

4. VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM: (Este debe ser mayor al 50% de los invitados)
Se cuenta con una asistencia del 100% de los Participantes.



5. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES: (Si aplica)

- Se cuenta con la participación en esta reunión de Ignacio Manrique y Azucena Niño para cumplimiento de compromisos presentación de comunicación y PQRS
- Avance de estrategia el valor de uno

6. DESARROLLO DE LOS TEMAS:

Se da inicio con el saludo y bienvenida a los asistentes, agradeciendo la participación activa de todos integrantes.

Se continúa con la socialización del orden del día, y la verificación de Quorum.

Se hace lectura y aprobación del acta anterior.

De acuerdo al orden del día se da paso al tema de la Estrategia El valor de Uno, donde se hace socialización a los integrantes del Comité de los colaboradores que cuales fueron felicitados con mayor de 3 reconocimientos en el primer trimestre del año 2019. Para dicha información fue necesario generar la base de felicitaciones cruzarla con la base de quejas y determinar el número de felicitaciones por colaborador o por programa o área.

Teniendo como base los revisados, se hace la llamada a los usuarios de felicitaciones por parte de los integrantes del Comité de Ética.

De igual forma se revisa por las áreas generándose la posibilidad de resaltar dos en este primer trimestre del año 2019.

Se está a la espera de las piezas comunicativas para realizar los reconocimientos a partir del mes de julio de 2019.

Donde ya se puede articular con los felicitados para el segundo semestre del año 2019.

El Señor Pedro Molano manifiesta dos situaciones

1. Falta de humanización del servicio con los usuarios menores de edad, se hizo la atención pero no se evidencia calidez.
2. Por parte del señor Pedro informa que el señor Eduardo estaba realizando videos en las habitaciones o Zonas de Urgencias.

La Jefe Marcela Martínez manifiesta que tuvo una conversación con el Señor Eduardo y la Señora Jaqueline frente al tema por lo cual se solicita reunión con Meissen como tal, y con Vista Hermosa



- Compromiso reunión con Meissen y Vista hermosa

Se socializa el tema de P.Q.R.S por la Dra Azucena Niño frente al primer trimestre 2019 con las siguientes generalidades:

PARTICIPACION COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

SERVICIO AL CIUDADANO

FORO

NECESIDADES Y EXPECTATIVAS



La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur desarrolla como proceso misionero la atención de quejas, reclamos y solicitudes PQRS

Respuestas: La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.

El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, elaboración de un informe estadístico mensual.





INFORME DE GESTION PRIMER TRIMESTRE 2019

Total

- 2018/ 3.359 Peticiones
- 2019/ 4.037 Peticiones

Tipología: Reclamo

- 2018/1.082 Peticiones
- 2019/1.530 Peticiones



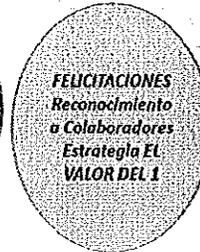
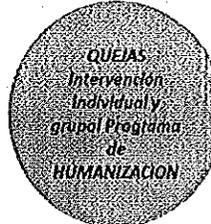
INFORME DE GESTION PRIMER TRIMESTRE 2019

Tipología: Queja

- 2018/ 246 Peticiones
- 2019/ 236 Peticiones

Tipología: Felicitación

- 2018/ 292 Peticiones
- 2019/ 337 Peticiones



- Derechos de Interés Particular 2019/884 - 2018/774
- Solicitud de copia 2019/845 - 2018/743



INFORME DE GESTION PRIMER TRIMESTRE 2019

3. Tiempo de Respuesta

- 10 Días de Oportunidad

4. Canal de escucha

- Buzón y Presencial

5. Temas Reiterados

- Reclamo: Acceso a los servicios de salud
- Queja: Trato deshumanizado
- Interés Particular: Concepto sanitario, Solicitud de HC





Manifestaciones por Unidad de Servicios de Salud I Trimestre 2019

Unidad de Servicios de Salud Victoria Horroca	166
Unidad de Servicios de Salud Tunja	321
Unidad de Servicios de Salud Majstren	695
Unidad de Servicios de Salud Usme	519
Unidad de Servicios de Salud Tunjuelito	164
Unidad de Servicios de Salud Nazareth	7



Manifestaciones por Unidad de Servicios de Salud I Trimestre 2019

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VICTORIA HORROCA		UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD TUNJA		UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MAJSTREN	
FELICITACIONES	QUEJA	FELICITACIONES	QUEJA	FELICITACIONES	QUEJA
22	54	25	24	29	30
RECLAMO	217	RECLAMO	96	RECLAMO	124



Manifestaciones por Unidad de Servicios de Salud I Trimestre 2019

UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD USME		UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD TUNJUELITO	
FELICITACIONES	QUEJA	FELICITACIONES	QUEJA
81	70	24	40
RECLAMO	242	RECLAMO	118





MEDICION DE LA SATISFACCION PRIMER TRIMESTRE 2019

Encuestas de Satisfacción

HOSPITALIZACION
• URGENCIA
• CONSULTA EXTERNA
• SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

ACCESIBILIDAD
OPORTUNIDAD
SEGURIDAD
HUMANIZACION
DERECHOS Y DEBERES

8.907 Encuesta realizadas 97% de Satisfacción I TRIMESTRE 2019



Satisfacción por Unidades de Servicios de Salud I Trimestre 2019

UNIDAD	% GLOBAL SATISFACCION
TUNAL	94%
MEISEN	95%
TUNJUELITO	99%
USME	99%
VISTA HERMOSA	93%
NAZARETH	100%
TOTAL SUBRED	97%



GRACIAS



1. Totalidad 4.037 manifestaciones
2. La totalidad de las P.Q.R.S ,se cargan al sistema de Bogotá te escucha

Se socializa el uso de los canales de comunicación

El Señor Pedro Molano Manifiesta que la Comunidad tiene la percepción que se está haciendo un maquillaje d la realidad por parte del Secretario de la Salud.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

ACTA DE REUNIONES Y MESAS DE TRABAJO

MI-SIG-SIG-FT-01 V4

La Jefe Marcela Martínez Explica que la Subred y el secretario explican de acuerdo a los datos Ejemplo el tema de P.Q.R.S son 4.037 manifestaciones de las cuales son 200 las quejas eso no quiere decir que sea maquillaje es la presentación de los datos específicos.

El Señor Pedro Molano Manifiesta que la imagen de la Alcaldía no es la mejor y que la comunidad no es consiente que al Secretaria Distrital de Salud le toca llegar a cumplir a la organización por la subred

Se da por terminada la reunión a las 4:00 pm .

7. COMPROMISOS:

QUÉ (Tarea o actividad)	CÓMO (Metodología – estrategia)	CUANDO (Fecha limite dd-mm—aa)	QUIEN (Responsable)
Continuar la estrategia el Valor de Uno	A través de reunión	Junio	Marcela Martínez

EN CONSTANCIA SE FIRMA:

RESPONSABLE DE LA REUNIÓN

SECRETARIO REUNIÓN





SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

LISTA ASISTENCIA REUNIÓN MIEMBRO DE LA COMUNIDAD

PS-PAR-FT-05 V1

FECHA (DD-MM-AA)	HORA DE INICIO	HORA TERMINACIÓN	TEMA PRINCIPAL					
22/05/2019.	2:30		Comite Fica					
No	NOMBRE Y APELLIDO	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	ORGANIZACIÓN COMUNITARIA Y/O MIEMBRO DE COMUNIDAD	LOCALIDAD	TELEFONO FIJO	CELULAR	CORREO	FIRMA
1	Ernest Macera	102443110	Subred sur		3041818325	3034218575	englis@subred.sur.gov.co	[Signature]
2	Azucena Ojeda	101091937	Subred sur		308644138		refeef.sdg@subred.sur.gov.co	[Signature]
3	Pedro Rolando	79112682						[Signature]
4	J. William Cepeda	19227090	Comite F		3102877687		x x x	[Signature]
5	Marcela Martinez	52753489	Subred		3105766057		teleparticipacion@subred.sur.gov.co	[Signature]
6	Yenni L. Ros	52370316	Subred Sur.		3132652570		socio@subred.sur.gov.co	[Signature]
7	Tobian Enciso	8023706	Subred sur		3219006444		man.garcia@subred.sur.gov.co	[Signature]
8	Jose I. Manrique	79772321	Subred Sur.		3157155037		comunicacion@subred.sur.gov.co	[Signature]
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								