



ACTA DE REUNIÓN

TRD-2024.190.1.2.256

Tema:	APERTURA DE BUZONES SUGERENCIAS CLINICA SANTA BARBARA.	Fecha:	25/10/2024
		Hora Inicial:	2.30PM
Lugar:	OFICINA SIAU CLINICA SANTA BARBARA	Hora Final:	4:30PM
Participantes: KELLY MELISSA LARGACHA – VANESSA FERNANDEZ			

1. ORDEN DEL DÍA

- 1.1. Saludo de los participantes de la visita.
- 1.2. Apertura de buzones de sugerencias de las siguientes áreas de la clínica santa bárbara.

2. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA

2.1 A las 2:30 PM la contratista profesional líder del área de participación de la secretaria de Salud de Palmira Vanessa Fernández Parra se reunió con la auxiliar del SIAU Kelly Melissa Largacha con el fin de socializar como fue el proceso de PQRS del mes de octubre

La reunión inició con un énfasis en la importancia de escuchar la opinión de los usuarios. Posteriormente, se realizó un recorrido por las instalaciones de la Clínica Santa Bárbara para revisar los 8 buzones de sugerencias distribuidos en las siguientes áreas:



República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

AREA	BUZON	PQRS
URGENCIAS	1	4
RECEPCION	1	0
HOSPITAL DIA	1	0
CUIDADOS INTENSIVOS	1	0
CIRUGIA	1	0
HOSPITALIZACION	1	0
HOSPITALIZACION	1	0
ANGIOGRAFIA	1	0

Se tiene estipulado apertura de los buzones de sugerencias los viernes y el tiempo estimado de respuesta es de 2 a 5 días después de ser abierto el buzón de sugerencia.

Kelly melissa largacha me ha enseñado el software exclusivo de Clínica Santa barbara, diseñado para gestionar y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).

En el mes de octubre de 2024, el buzón de PQRS recibió un total de 90 registros. A continuación, se detalla la distribución por categoría:

- Peticiones: 19
- Quejas: 58
- Sugerencias: 1
- Felicitaciones: 12



Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
 Departamento del Valle del Cauca
 Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
 ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

90 manifestaciones octubre/ 2024 CAC		FALLAS POR SERVICIO CACSB			
Quejas	Proceso	PROCESO	FALLA	CANTIDAD	ESPECIALIDAD
28	CACSB - Urgencias	CACSB - Urgencias	4. Inconformidad con tratamiento	9	No aplica
15	CACSB - Cirugía		6. Trato humanizado	8	No aplica
4	CACSB - Facturación		6. Instalaciones no confortables	6	No aplica
3	CACSB - Imágenes diagnósticas		2. Retraso en la atención	3	No aplica
2	CACSB - Hospitalización		2. Administración tardía de medicamentos y/o conductas	1	No aplica
1	CACSB - Mantenimiento		2. Retraso en la programación de procedimientos	1	No aplica
1	CACSB - Gestión Administrativa	CACSB - Cirugía	2. Retraso en la programación de procedimientos	13	Ginecología
1	GE2 - Contact Center		2. Reprogramación de cita o turno	2	Neurocirugía, Ginecología
1	CACSB - Referencia y		4. Inconformidad con tratamiento	1	Cirugía plástica
1	CACSB - Angiografía				
13	CACSB - Cirugía	CACSB - Facturación	2. Recurso limitado	1	No aplica
1	CACSB - Hospitalización		1. Retraso en admisión	1	No aplica
1	CACSB - Hospitalización parcial		4. Información Errada	1	No aplica
2	CACSB - UCI/UCIN		6. Trato humanizado	1	No aplica
1	CACSB - Imágenes diagnósticas				
1	CACSB - Urgencias				
1	CACSB - Urgencias	CACSB - Imágenes diagnósticas	2. No disponibilidad de agenda	3	Ecografía, Tomografía
4	CACSB - UCI/UCIN	CACSB - Hospitalización	2. Retraso en la respuesta interconsulta	1	Ginecología
4	CACSB - Cirugía		4. Inconformidad con tratamiento	1	No aplica
2	CACSB - Hospitalización parcial	CACSB - Mantenimiento	6. Instalaciones no confortables	1	No aplica
1	CACSB - Urgencias				
1	CACSB - Hospitalización	CACSB - Gestión	4. Información Errada	1	No aplica
		GE2 - Contact Center	6. Disposición y flexibilidad de quien le atiende	1	No aplica
		CACSB - Referencia y	2. Retraso en la atención	1	No aplica
		CACSB - Angiografía	2. Retraso en la programación de procedimientos	1	w

465 + 90 =
5,166666666666667

El día 18/11/2024 se le solicito a Kelly Melissa la trazabilidad de los PQRS seleccionados aleatoriamente de los días 8,15,22 y 29 de octubre de 2024 donde se evidencio cierre a satisfacción de este PQRS.



SC-CER415753

SEGUIMIENTO PQRS SANTA BARBARA				
FECHA PQRS	NOMBRE USUARIO	PQRS	FECHA RESPUESTA	STATUS
24/09/2024	ALFREDO LOPEZ HULE	INCORFORMIDAD CON TRATAMIENTO	1/11/2024	CERRADA
8/10/2024	JOSE AURELIANO RIVAS	RETRASO EN PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTO	16/10/2024	CERRADA
15/10/2024	JESUS MARIA RODRIGUEZ SANTACRUZ	RETRASO ATENCION	12/11/2024	CERRADA
22/10/2024	RICARDO CORTES BERMUDEZ	INFORMACION HERRADA	1/11/2024	CERRADA
29/10/2024	BERENICE ORTIZ GUERRERO	RETRASO EN PROGRAMACION DE PROCEDIMIENTO	1/11/2024	CERRADA

Se reviso la PQRS del día 24 de septiembre la cual estaba pendiente por cerrar

La PQRS es la siguiente:

Usuarios: Alfredo López hule – 2.578.699

“El día sábado 21 de septiembre fue remitido mi tío Alfrado Lopez hule, cc. 2578699 desde la ciudad de Santander de quilichao para esta clínica con cama uci, cama #14 cuando llega a esta clínica informa que el no es paciente de uci, un paciente de 96 años el cual si no tenía cupo en uci no debió de recibir, ya que duró todo el día en una silla de ruedas y lo ingresaron a cubículo #5 se solicitó que si tenía orden de hospitalización, por qué no lo suben a piso el día domingo, mi paciente le ordenaron líquidos y no se lo suministraron, solicito amablemente prioritar la subida a piso de mi familia de igual manera exijo una muerte digna ya que desde que ingreso a esta clínica de ha deteriorado las condiciones de salud de mi tío. Ya informé a la super intendencia de salud por el mal manejo de admisiones y de las condiciones en que se encuentra mi tío porque hasta sabana toco traer porque no le suministraron a mi tío. Informo que la uci solo recibe pacientes menores de 90 años entonces porque lo recibieron, yo que traslado un paciente desde Santander de Quilichao con TAM no es solo para que lo tenga en urgencias. Interponga esta queja ante super salud y la intendencia intervención de derechos humanos



Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

y defensor del paciente por las malas condiciones en que se encuentra mi tío. Paciente de Asmet salud”

Respuesta el día 1 de noviembre

Palmira, 1 de noviembre de 2024

Estimada familia del paciente Alfredo López Hule

Cordial saludo,

Queremos reiterarle por este medio nuestro compromiso con la búsqueda de la satisfacción y confortabilidad con la prestación del servicio que hacemos a todos nuestros pacientes y sus familias. La manifestación que realizó nos permite revisar nuestros procesos y realizar las respectivas correcciones como parte de la mejora continua cuando hay lugar a ellas.

A través de esta comunicación queremos confirmarle que revisamos todo el proceso de atención realizado a don Alfredo. Tras el análisis detallado, confirmamos que don Alfredo sí fue comentado desde el hospital de remisión para ingreso a la unidad de cuidados intensivos. Sin embargo, nuestro equipo asistencial en urgencias (tanto médicos generales como especialistas), tras evaluar la condición general de don Alfredo consideró que había un mayor beneficio integral en realizar su tratamiento en un escenario hospitalario diferente a la UCI.

La evolución de don Alfredo nos mostró lo asertivo de la decisión tomada. Nos alegra que haya podido recibir el tratamiento oportuno y las valoraciones especializadas pertinentes para su condición con el consecuente egreso a casa.

Deseamos que este informe pueda justificar que seguimos el proceso de atención de acuerdo con la evolución clínica de don Alfredo y las condiciones a favor del máximo bienestar integral del paciente. En lo relacionado con la atención de urgencias, ya se informó de la manifestación recibida a la instancia de la clínica respectiva para un análisis minucioso y las mejoras, si aplican. Lamentamos mucho la percepción de insatisfacción y esperamos que nuestra explicación a lo ocurrido pueda aliviar esa sensación.

Ante cualquier novedad o situación a la que haya lugar, estamos prestos a escucharlos y velar porque sean respondidas todas las preguntas.

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121



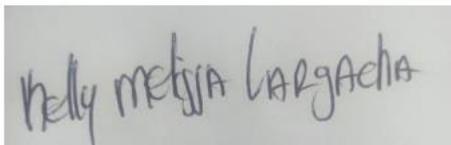
3. RESUMEN DE COMPROMISOS

N °	Tema / Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento
1	Una vez finalizada la visita se envía consolidado donde se evidencie la trazabilidad de los PQRS seleccionados al correo del funcionario de la secretaria de salud	KELLY MELISSA LARGACHA	25/10/2024
2	Seguimiento a las PQRS.	VANESSA FERNANDEZ	18/11/2024
3	Programación próxima visita	VANESSA FERNANDEZ	29/11/2024

4. CONCLUSIONES Y VARIOS

Se nota mejoría en la atención debido a la disminución de los PQRS encontrados en los buzones.

Leída la presente acta se somete a consideración y es aprobada por los asistentes, en constancia de lo anterior suscriben el acta.



Nombre: **Kelly Melissa Largacha.**
Cargo: Líder de SIAU.



Nombre: **Vanessa Fernández.**
Cargo: Contratista Profesional

ANEXO: fotografías de apertura buzones del mes de octubre





Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia
Departamento del Valle del Cauca
Alcaldía Municipal de Palmira
**SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y
ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE REUNIÓN

Proyectó: Vanessa Fernández – Profesional.

Revisó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Aprobó: Marly Silva – Subsecretaria de Planeación y Administración

Centro Administrativo Municipal de Palmira – CAMP

Calle 30 No. 29 - 39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

Teléfono: 2856121

Página 8 de 8



SC-CER415753

