

DATOS GENERALES			
Fecha: 03 - 12-2025	Hora Inicio: 3:00 pm	Hora Final: 4:40 pm	Número de Acta:
Tipo de Reunión Charla	Ordinaria	X	Temas: • Socialización del informe de pqrfs
	Extraordinaria		
Objetivo	Socializar de manera clara y oportuna el informe de PQRFS a los actores institucionales y comunitarios, con el fin de fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.		

CONTENIDO

- Presentación clara sobre el propósito del informe de PQRFS y su importancia para la mejora continua de la calidad en la atención en salud.
- Explicación detallada de los indicadores evaluados en el informe, incluyendo tipos de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias recibidas durante el periodo.
- Descripción de las principales causas identificadas en las PQRFS, destacando aquellos aspectos que requieren fortalecimiento y las oportunidades de mejora institucional.
- Informe sobre las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas por la institución en respuesta a los hallazgos de las PQRFS.
- Promover la transparencia institucional mediante la presentación de datos estadísticos y análisis comparativos con periodos anteriores.
- Generar espacios de diálogo entre los usuarios, la Asociación de Usuarios y la Oficina SIAU para recibir retroalimentación sobre el manejo de las PQRFS.
- Brindar orientación sobre los canales disponibles para la radicación de PQRFS y la importancia de su adecuado uso por parte de los usuarios.
- Fomentar la participación activa de los usuarios en la vigilancia y veeduría del servicio, reconociendo su papel fundamental en los procesos de calidad.
- Explicar la importancia del seguimiento continuo a los compromisos derivados del informe, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de las acciones propuestas.
- Promover la cultura de humanización y servicio al usuario a través del análisis de felicitaciones y manifestaciones positivas reportadas.
- Invitar a la comunidad a fortalecer su participación en la Asociación de Usuarios como mecanismo de representación y defensa de los derechos en salud.
- Resaltar la relevancia de este espacio de socialización como herramienta para fortalecer la comunicación entre la institución, los usuarios y los órganos de control social.

RECURSOS

Físicos: Locación, Auditorio Hospital Local de Aguachica ESE

Tecnológicos: Computador, Video Beam, celular.



PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código	SIU-610-ACT
Versión	01
Descripción	Actas
Fecha	02-01-2025

ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

Página 2 de 5

Humanos: Coordinador SIAU, secretaria SIAU.

Participantes: Asociación de usuarios.

DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN

La actividad de socialización del informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias (PQRFS) se llevó a cabo con el propósito de presentar a los usuarios, líderes comunitarios, la Asociación de Usuarios y los actores institucionales los resultados obtenidos durante el periodo evaluado, promoviendo la transparencia, la participación y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

En primera instancia, se realizó la presentación del objetivo de la actividad y la importancia del informe de PQRFS como herramienta fundamental para identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios frente a la atención recibida. Posteriormente, se expuso de manera clara la clasificación de las PQRFS, explicando su alcance y la forma en que son gestionadas a través de los canales institucionales habilitados.

Durante la sesión, se compartieron los datos estadísticos del periodo, destacando los tipos de PQRFS recibidos, las causas más frecuentes y los servicios que concentraron mayor número de manifestaciones. Se presentó también un análisis comparativo con períodos anteriores, permitiendo evidenciar avances, tendencias y aspectos que requieren intervención prioritaria.

Asimismo, se socializaron las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas por las diferentes áreas institucionales, con el fin de garantizar el cierre de los hallazgos identificados y fortalecer la calidad del servicio. Se resaltaron las felicitaciones recibidas, reconociendo su aporte al fortalecimiento de las prácticas de humanización y atención centrada en el usuario.

La actividad incluyó un espacio de diálogo con los asistentes, en el que la Asociación de Usuarios y demás participantes tuvieron la oportunidad de expresar inquietudes, realizar aportes y proponer recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo. Este intercambio permitió fortalecer los mecanismos de comunicación entre la Oficina SIAU, la comunidad usuaria y los representantes de la participación social.

Finalmente, se brindó orientación sobre el adecuado uso de los canales de radicación de PQRFS y se invitó a los usuarios a continuar participando activamente en los procesos de seguimiento, veeduría y control social. La actividad concluyó reiterando el compromiso institucional con la transparencia, la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

Código	SIU-610-ACT
Versión	01
Descripción	Actas
Fecha	02-01-2025

ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

Página 3 de 5

EVIDENCIAS

- ✓ Listado de Asistencia
- ✓ Fotografías

CIERRE DE LA CAPACITACIÓN

El cierre de la capacitación consistió en una invitación a que los asistentes continúen su participación en futuras actividades de la Asociación y realizar un trabajo más a meno y en equipo.

Se da por terminada la socialización siendo las 4:40 p.m. Para mayor constancia se adjunta lista de asistencia de los participantes.

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





