

	ACTA DE CONFORMACIÓN DE COMITÉ POR ÁREA	Fecha: 7-11-2025
		Version 2

Fecha: 07 / 11 / 2025

Lugar: Sede 142

Área: PQRS

Conformación del Comité

En cumplimiento de los lineamientos institucionales, se conforma el Comité del Área indicada de la IPS CTJ, quedando integrado por las siguientes personas:

Nombre completo	Cargo	Firma
María Paula Ortiz Torres	Coordinación atención al usuario	María Paula Ortiz
Natalia Cortes Pinzón	Coordinación Administrativa	Natalia C.
Jorge Betancin	Coordinación Domicilio	Jorge Betancin
Lina Mariela Jarama	Gerente	

Declaración

Los integrantes mencionados aceptan su participación en el comité y se comprometen a cumplir las funciones asignadas dentro del área correspondiente.

Firma del Coordinador del Área

Coordinador(a): María Paula Ortiz

Firma: María Paula Ortiz

NOMBRE DE LA REUNIÓN	Comite pors
FECHA	Diciembre 2025.
ORDEN DEL DÍA	
1. fortalecer los mecanismos de recepción	
2. y gestión de pors, asegurando que sean	
3. accesibles, visibles y alineados a las	
4. necesidades del usuario.	
5.	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Diseño e implementación de una base de datos sematizada que facilite el seguimiento oportuno de los pacientes y/o residentes de la Oveja, después del previo seguimiento, se remite al área encargada para sus acciones de mejora pertinentes. Domicilio → Se evidencia una disminución de quejas interpuestas, en este momento la falencia es de llegar quejas de meses anteriores. con acumulación de quejas. Consulta Externa → Se evidencia frecuencia de quejas en la especialidad de fonaudiología por la oportunidad se busca aprobación por dirección general para contratación. Tiempos de Respuesta → Se cumple con el tiempo estimado 1 u/ 2 días → la apertura del buzón se hace cada 15 días, en la última apertura se encontró 2 quejas, la cual entró en seguimiento por parte del área de talento humano.	

COMPROMISOS	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

	FORMATO DE ACTA DE CAPACITACION	CODIGO: 007-CTJ-DV-FO-AR
		VERSION: 03
		FECHA: 03/01/2024
		PAGINA: 1-1

ASISTENCIA			
NOMBRE	CARGO	E-MAIL	FIRMA
1. Natalia Cortes Pinzon	Coord Adm	natacortes511@gmail.com	Natalia C.
2. Maria Paula Ortiz	Coord ATT	mariaortiz86@gmail.com	Maria P.
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

ANEXOS	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

INDICADOR: _____ = _____ %

ELABORO	APROBO

[illegible]

NOMBRE DE LA REUNIÓN	Comite de pors
FECHA	Noviembre 2025.
ORDEN DEL DÍA	
1.	fortalecer los mecanismos de recepción
2.	y gestion de pors, asegurando que sean
3.	accesibles, visibles y alineados con las
4.	necesidades del usuario.
5.	
DESARROLLO DE LA REUNIÓN	
Se hace socialización de los canales institucionales dispuestos para la gestion de pors Buzon fisico y correo electronico, con el fin de garantizar la recepción, trazabilidad y respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.	
→ la apertura de Buzon se hace cada 15 dias, en la ultima apertura se encontro 2 Ovejas a docs profesionales, la cual entrara a seguimiento por parte del area de talento humano.	
→ Correo Electronico: a la fecha tenemos 2 Ovejas una de consulta externa y domicilio, la cual sera respondida en el transcurso del día.	
Plan de mejora.	
→ Mejorar la accesibilidad por medio del auditor encargado por medio del analisis del flujo de llamadas y el tiempo de contestación de las asesores.	
→ ① Implementar recordatorios de citas.	
② Buscar posible contratación talento humano idoneo.	
→ Se programa Capacitación al personal de call center y recepción para el día 22 de noviembre sobre sensibilización y Buen trato al paciente.	
Ejecutabo.	
→ Drive para Cargue de ovejas con tipología, clasificación y seguimiento.	

COMPROMISOS	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		



FORMATO DE ACTA DE CAPACITACION

CODIGO: 007-CTJ-DV-FO-AR

VERSION: 03

FECHA: 03/01/2024

PAGINA: 1-1

ASISTENCIA			
NOMBRE	CARGO	E-MAIL	FIRMA
1. Maria Paula Ortiz Torres	Coor. Atencional	atencionalusva@gmail.com	Maria Paula Ortiz
2. Lina Mariana Jimenez	Gerente	lmariajimenez@gmail.com	Lina Mariana Jimenez
3. Natalia Cortes Pinzon	Coord. Adm.	natacortes31@gmail.com	Natalia C.
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			
26.			
27.			
28.			
29.			
30.			

ANEXOS	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

INDICADOR: $\frac{\text{NUMERO DE ASISTENTES}}{\text{TOTAL, DE PARTICIPANTES}} \times 100 = \text{ } \%$

ELABORO	APROBO