



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

ACTA 07 – 2023	
LUGAR	Oficina Participación Comunitaria Subred Sur – USS El Carmen
FECHA Y HORA	Agosto 18 2023 2:00 pm
REUNIÓN CONVOCADA POR	Asociación de Usuarios de Salud USS Tunjuelito ATUSALUD
TIPO DE REUNIÓN	Ordinaria General
ORGANIZADOR	Asociación de Usuarios de Salud USS Tunjuelito ATUSALUD
SECRETARIO	Aura Elena Beltrán Perdomo
PRESIDENTE	María Ofelia Cárdenas Rodríguez
ASISTENTES	<p><u>Presencial:</u> Ana Elisa Linares, Aura Elena Beltrán, Betty Sofía Beltrán, Blanca Lilia Vargas, María Imelda Perilla, María Ofelia Cárdenas, Saturnino Muñoz, María Nelly Flórez, María Ludivía Valencia</p> <p><u>Virtual:</u> Luis Darío Guerrero, Luis Claudio Melo, Luz Marina Almanza, Pablo Enrique Naranjo</p> <p><u>Asistencia Técnica:</u> Ana Milena Bayona Gómez – Profesional Oficina Participación Subred Sur</p> <p><u>Invitados institucionales:</u> Katherine Soto - Profesional PQRS Oficina PC y SC y Yuly Buitrago – Profesional Enlace El Carmen y Medicina Interna Tunjuelito Subred Sur</p>

ORDEN DEL DÍA REUNIÓN ORDINARIA		
<i>TEMA</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>TIEMPO</i>
1. Bienvenida y confirmación de asistencia	Secretario/a y asamblea	5 mín.
2. Lectura y aprobación del orden del día	Presidente	5 mín.
3. Lectura y aprobación acta reunión anterior	Presidente	10 mín.
4. Lectura de correspondencia	Secretario/a	5 mín.
5. Socialización informe SDQS - semestral	Referente SDQS Oficina PC y SC y Profesional Enlace El Carmen y Medicina Interna	25 min
6. Elección candidato al Consejo Distrital de Seguridad Social	Asamblea	15 min
7. Intervención de los asociados y seguimiento plan de acción	Asamblea	20 min
8. Capacitación primer respondiente	Profesional participación	15 min
9. Propositiones y varios - Invitaciones - Programación de buzones	Asamblea	20 mín.
Fecha de próxima reunión viernes 15 septiembre 2023		

Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

DESARROLLO:

1. Bienvenida y confirmación de asistencia

Se da la bienvenida y apertura a la reunión de manera presencial en la Oficina de Participación Comunitaria de USS Carmen y con opción virtual de herramienta MEET, siendo la 2:10 pm.

La bienvenida es realizada por parte de la presidenta de la Asociación señora María Ofelia Cárdenas, que realiza llamado a lista de asistencia, encontrándose presentes al abrir la sesión 10 asociados, en el transcurso de la reunión se completan 13 asociados y un invitado comunitario. No asisten a la reunión: José Yesid Herrán, Yolanda Ariza, Hilda Marina Suarez, Edgar Grande Conde.

Asisten como invitados institucionales la Dra. Katherine Soto y la Jefe Yuly Buitrago.

Se cuenta con la presencia para asesoría y acompañamiento técnico de la Profesional Universitario de la Oficina de Participación y Servicio a la Ciudadanía de la Subred Sur Ana Milena Bayona Gómez.

2. Lectura y aprobación del orden del día

La Sra. María Ofelia Cárdenas, realiza lectura del orden del día y las personas asistentes lo aprueban.

3. Lectura y aprobación acta de reunión anterior

La presidenta de la asociación realiza la lectura integral del acta, se pone en consideración y no se tienen observaciones por los asistentes y es aprobada.

4. Lectura de Correspondencia

Oficio dirigido a la asociación de usuarios de salud Tunjuelito, enviado por la Dra. María Fernanda Torres, Directora de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, comunicando sobre la convocatoria a elección de terna de candidatos para la designación del Representante de las Asociaciones de Usuarios al Consejo Distrital de Seguridad Social en Salud y asamblea de elección el 04 de septiembre a las 2 pm.

5. Socialización de resultados del sistema de información SDQS Subred Sur I semestre 2023

Se presenta la profesional de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de SDQS (sistema distrital de quejas y soluciones) de la Subred Sur, Dra. Katherine Soto, quien saluda a los asistentes y agradece el espacio que se le ofrece para la socialización:

Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

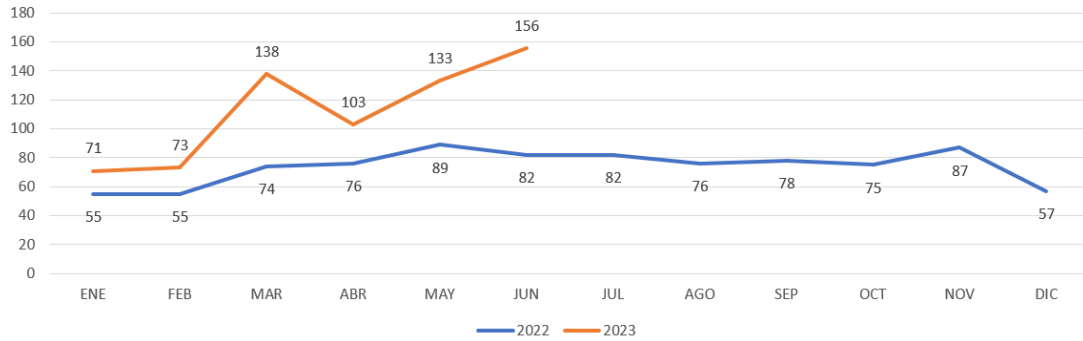
Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

COMPORTAMIENTO PQRSD TUNJUELITO 2022-2023



Fuente: Reporte SDGPC 2022-2023

El comportamiento de peticiones en la unidad de Tunjuelito en el 2023 tuvo un aumento en número de requerimientos en el primero semestre, las causas principales son la no oportunidad de asignación de citas, la no oportunidad de entrega de medicamentos y su completitud, además del reconocimiento al personal, en comparación con el mismo periodo del año 2021.



2022: 441

2023: 674



TIPOLOGÍA DE PETICIONES

TIPOLOGÍA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
RECLAMO	47	48	87	81	100	123	486
FELICITACIÓN	11	12	25	15	26	20	109
QUEJA	7	8	16	3	3	6	43
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	3	6	2	3	6	21
SUGERENCIA	5	2	4	2	1	1	15
TOTAL	71	73	138	103	133	156	674

Fuente: Reporte SDGPC 2023



Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

Mecanismos de Escucha Tunal I Semestre 2023

MECANISMOS DE ESCUCHA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
BUZÓN	47	47	37	4	28	8	171
EMAIL	2		1	2	24	28	57
SDGPC	2	2	1	1	3	29	38
PRESENCIAL	0	1	2	0	7	5	15
WEB	0	0	0	1	0	3	4
TELEFÓNICO	0	0	0	1	0	1	2
ESCRITO	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	51	50	41	9	63	74	288

Fuente: Reporte SDGPC 2023



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

PRINCIPALES MOTIVOS TUNJUELITO 2023

MOTIVOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
OPORTUNIDAD CITA DE ESPECIALISTA	17	16	39	38	44	60	214
RECONOCIMIENTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIO	11	12	25	15	26	20	109
OPORTUNIDAD RX E IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	4	5	6	7	8	17	47
ATENCIÓN DESHUMANIZADA	7	8	16	3	4	6	44
OPORTUNIDAD ENTREGA DE MEDICAMENTOS	11	3	3	3	5	6	31
DEMORA EN ATENCIÓN DE FACTURACIÓN		2	10	2	5	6	25
DEMORA EN ATENCIÓN SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	2	5	2	2	11	0	22
OPORTUNIDAD DE CITAS COMPLEMENTARIOS		2	4	5	2	6	19
SOLICITUD DE CITA - AMBULATORIOS	3	2		1	3	5	14
DEMORA EN ATENCIÓN CONSULTA EXTERNA		2	4	4	1	3	14

Fuente: Reporte SDGPC 2023



ALCALDÍA MAJOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación

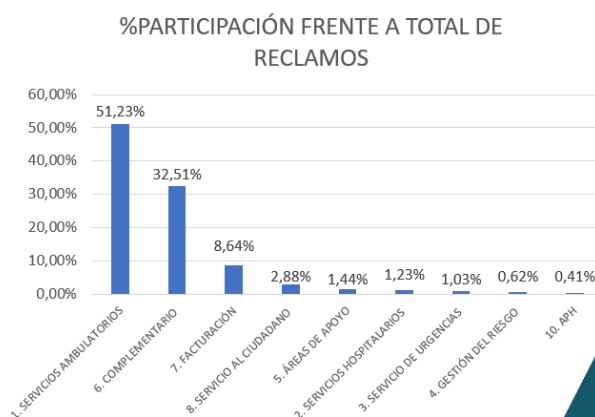


ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

Reclamos por Servicio

SERVICIO	RECLAMOS 2023	% PARTICIPACIÓN FRENTE A TOTAL DE RECLAMOS	ATENCIÓNES DEL SERVICIO	% PARTICIPACIÓN FRENTE A ATENCIONES
SERVICIOS AMBULATORIOS	249	51,23%	211.126	0,12%
COMPLEMENTARIO	158	32,51%	N.A	N.A
FACTURACIÓN	42	8,64%	N.A	N.A
SERVICIO AL CIUDADANO	14	2,88%	N.A	N.A
ÁREAS DE APOYO	7	1,44%	N.A	N.A
SERVICIOS HOSPITALARIOS	6	1,23%	504	1,19%
SERVICIO DE URGENCIAS	5	1,03%	3.664	0,14%
GESTIÓN DEL RIESGO	3	0,62%	N.A	N.A
APH	2	0,41%	N.A	N.A
TOTAL	486	100%	215.294	0,23%

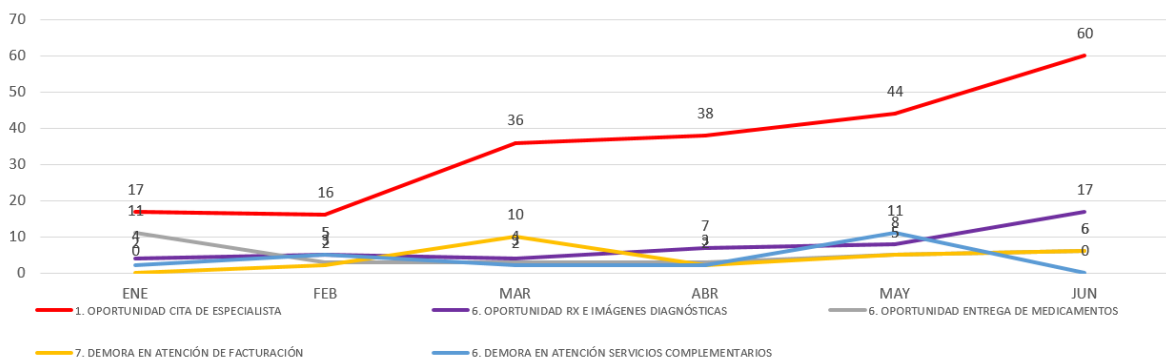


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2023



Comportamiento principales causas

CAUSAS DE RECLAMO I SEMESTRE 2023 TUNJUELITO



Para el periodo 2023 el servicio que mayor número de Reclamos presenta es Ambulatorios por la oportunidad de citas, demora o inconformidad en la atención de citas de especialistas, seguido de Servicios Hospitalarios por la oportunidad en la programación de cirugía e inconformidad con la atención del servicio, seguido por el servicio de complementarios por la oportunidad en la entrega de medicamentos y oportunidad de agenda Radiología e Imagenología; Facturación por la inconformidad en la atención del servicio en el área de Urgencias.



Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

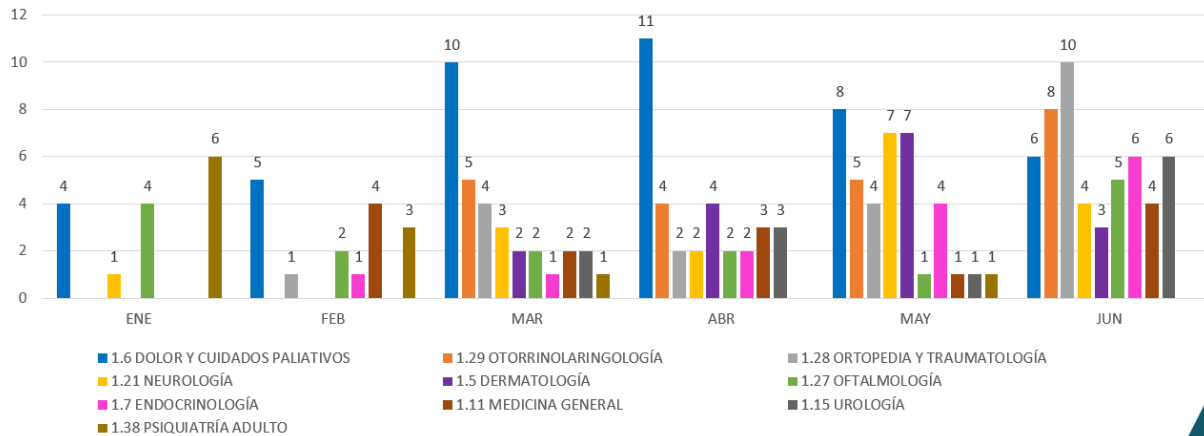
Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

Reclamos oportunidad Especialidades

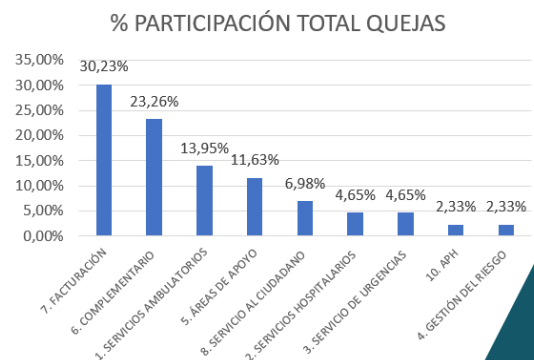


Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2023



Quejas por Servicio

SERVICIO	TOTAL QUEJAS	% PARTICIPACIÓN TOTAL QUEJAS	ATENCIÓNES DEL SERVICIO	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
FACTURACIÓN	13	30,23%	N.A	N.A
COMPLEMENTARIO	10	23,26%	N.A	N.A
SERVICIOS AMBULATORIOS	6	13,95%	211.126	0,01%
ÁREAS DE APOYO	5	11,63%	N.A	N.A
SERVICIO AL CIUDADANO	3	6,98%	N.A	N.A
SERVICIOS HOSPITALARIOS	2	4,65%	504	0,40%
SERVICIO DE URGENCIAS	2	4,65%	3.664	0,05%
APH	1	2,33%	N.A	N.A
GESTIÓN DEL RIESGO	1	2,33%	N.A	N.A
TOTAL	43	100%	215.294	0,02%



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol 2023



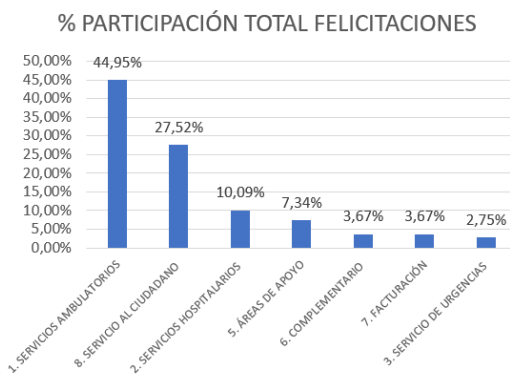


ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - “ATUSALUD”

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

Felicitaciones por Servicio

FELICITACIONES POR SERVICIO	FELICITACIONES 2023	% PARTICIPACIÓN TOTAL FELICITACIONES	ATENCIÓNES DEL SERVICIO	% PARTICIPACIÓN POR ATENCIONES
SERVICIOS AMBULATORIOS	49	44,95%	211.126	0,02%
SERVICIO AL CIUDADANO	30	27,52%	N/A	N/A
SERVICIOS HOSPITALARIOS	11	10,09%	504	2,18%
ÁREAS DE APOYO	8	7,34%	N.A	N/A
COMPLEMENTARIO	4	3,67%	3.664	0,11%
FACTURACIÓN	4	3,67%	N.A	N/A
SERVICIO DE URGENCIAS	3	2,75%	3.664	0,08%
TOTAL	109	100%	218.958	0,05%



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, Matriz de Autocontrol PQRSD 2023



Intervenciones y Preguntas, en las cuales interviene la profesional enlace de Medicina Interna y El Carmen.

Los asociados realizaron intervención sobre:

- La Sra. María Ofelia Cárdenas, solicita confirmar como se están manejando las filas de entrega de medicamentos, además de cómo se están haciendo correctivos sobre las respuestas deshumanizadas de los colaboradores.
- El Sr. Luis Claudio Melo, solicita que se haga revisión de casos en sede Tunjuelito Medicina Interna, debido a que en recorrido de apertura de buzones se evidencio situación de contaminación con excrementos de pacientes, en atril cama, piso, entre otros.
- Se solicita ampliar la información sobre las adecuaciones y reorganización de servicios en El Carmen con el cierre de Abraham Lincoln.
- El Sr. Luis Darío Guerrero, reporta que las principales quejas y reclamos se presentan con respecto a la farmacia por entrega de medicamentos.

La Profesional de Enlace Jefe Yuly Buitrago, hace presentación de las intervenciones que se han realizado para mejorar las condiciones de El Carmen y Medicina Interna Tunjuelito. También hace la proyección de cambios que se llevaran a cabo en la sede El Carmen, teniendo en cuenta que se convertirá en la sede de atención básica para programa de crónicos, incluyendo ampliación de sala de espera y adecuación de dos salones de reuniones, para adelantar los talleres. Indica que intercala su presencia en las unidades, proyectando que desde noviembre apoyará el centro de Carmen la Jefe Ruth Ortega.

6. Elección de candidato consejo distrital seguridad social por parte de las asociaciones

La profesional participación, recuerda que se realizará el lunes 04 de septiembre asamblea distrital de asociaciones de usuarios para elegir la terna que se presentará a la alcaldesa mayor, para el consejo

Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

distrital de seguridad social. Para lo cual cada asociación debe elegir a un candidato y dos personas que lo acompañen a dicha reunión para la votación.

Proceso de elección

La profesional de participación propone que la votación sea en voz alta y es aceptado por los asistentes.

Postulación Candidatos

<i>Quien postula</i>	<i>A quien postula</i>	<i>Aceptación de la postulación</i>
Aura Elena Beltrán Perdomo	María Ofelia Cárdenas	Si
Blanca Lilia Vargas	Betty Sofía Beltrán Perdomo	No

Se verifica listados los postulados cumplen con los criterios para ser delegados.

Presentación de candidatas

La Sra. María Ofelia Cárdenas, agradece la oportunidad de llevar las inquietudes y problemáticas que tienen en la prestación de servicios en el distrito.

Votación

El secretario hace llamado uno a uno de los asistentes, iniciando por quienes están presentes en el auditorio y luego a quienes están conectados.

Resultado votación

Votos marcados	Votos
María Ofelia Cárdenas Rodríguez	11 votos

La Sra. María Ofelia Cárdenas, es elegida como candidata, agradece la confianza que le otorga la asociación de usuarios, indicando que llevará las propuestas de trabajo y posicionará temas de atención de medicamentos, atención en urgencias y oportunidad de citas con especialistas.

Cierre votación

La profesional de participación enviará a la Secretaria de Salud los datos de contacto de la señora María Ofelia Cárdenas, acordando que la acompañaran a la asamblea distrital las Señoras Betty Sofía Beltrán y Aura Elena Beltrán.

7. Intervención de los asociados y seguimiento a plan de acción de la asociación de usuarios

Los asociados realizaron intervenciones de apertura de buzones en el punto de informe SQDS.

8. Capacitación Primer Respondiente

Se reprograma por tiempos para la próxima reunión

9. Proposiciones y varios

- Sra. María Ofelia Cárdenas, recuerda que el 28 de agosto a las 2:00 pm, se realizará conformación de veeduría de ruta de la salud, de manera presencial en Centro de Salud Candelaria.

- La profesional de participación realiza invitación a socialización de Modelo de Atención de la Subred Sur y Ruta de Atención Integral Crónicos, el 29 de agosto a las 9:00 am, de manera virtual.

Contacto:

Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

Compromisos

- realizar recorrido a las sedes de Tunjuelito, para recoger observaciones alistando dialogo ciudadano con la gerencia de la Subred Sur.
- asistir a la asamblea distrital para elección de candidatos a la terna de representante a consejo distrital de seguridad social el lunes 04 de septiembre a las 2 pm.

- Planeación de acompañamiento buzones

Programación de acompañamiento de apertura de buzones: se recuerda a los asociados que se viene haciendo acompañamiento de la apertura de buzones en la medida de las posibilidades presencial los lunes y los jueves en la mañana.

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| - Primera semana septiembre | María Ludivia Valencia |
| - Segunda semana septiembre | Saturnino Muñoz Jiménez |
| - Tercera semana septiembre | Luis Darío Guerrero |
| - Cuarta semana septiembre | María Ofelia Cárdenas |

Cierre

Cierra la reunión siendo las 4:20 pm. Se recuerda que la próxima reunion se realizara el viernes 15 de septiembre a las 2:00 pm. Se tiene posibilidad de participar de manera presencial y virtual. Se adjunta pantallazos y registro de asistencia.

Contacto:

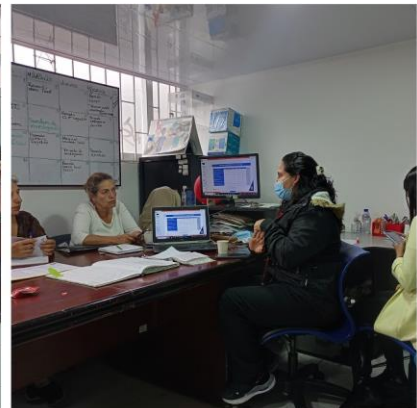
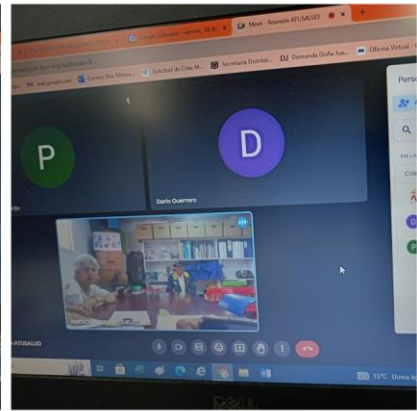
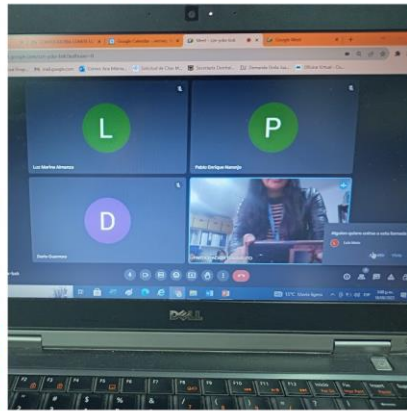
Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com

Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994



Contacto:
Correo electrónico usuariosatusalud@hotmail.com
Calle 48b Sur No. 28 – 80 – CAPS El Carmen – Oficina de Participación



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994



LISTADO REUNIÓN ATUSALUD

LUGAR: Of. PC CAPS El Carmen – Herramienta MEET
FECHA: agosto 18 2023 TEMA: Reunión Ordinaria ATUSALUD

No	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	TELÉFONO	FIRMA
1.	Ana Elisa Linares de González	22.389.161	3102905574	Ana Linares (1)
2.	Aura Elena Beltrán Perdomo	51.734.707	3202491595	Elena Beltrán (2)
3.	Betty Sofia Beltrán Perdomo	51.734.708	3123026445	Betty Beltrán (3)
4.	Blanca Lilia Vargas Posada	41791014	3143499310	Blanca Lilia (4)
5.	José Yesid Herrán Mosos	19.065.521	3214801892	Se excusa
6.	Luis Darío Guerrero Sánchez	79.633.788	3144766944	Virtual (5)
7.	María Imelda Perilla Perilla	51.560.191	2705729	Imppy (6)
8.	María Ofelia Cárdenas Rodríguez	51.575.680	3125743661	María Cárdenas (7)
9.	Saturnino Muñoz Jiménez	17.104.275	7243605	Saturnino Muñoz (8)
10.	Yolanda Esperanza Ariza González	51.637.171	3228003321 - 4776205	Se excusa
11.	Hilda Marina Suárez Suárez	41.750.972	2306773 - 3115635231	Se excusa

CS Escaneado con CamScanner



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

LISTADO REUNIÓN ATUSALUD

LUGAR: Of. PC CAPS El Carmen – Herramienta MEET

FECHA:

TEMA: Reunión Ordinaria ATUSALUD



No	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	TELÉFONO	FIRMA
12.	Luis Claudio Melo Sandoval	3.177.210	3118730654 – 3138318635	Virtual (9)
13.	Luz Marina Almanza Sánchez	41.328.318	4613513 - 3185128053	Virtual (10)
14.	María Nelly Flórez	35.487.904	3118282933	Virtual (11)
15.	Pablo Enrique Naranjo	2.920.074	3158753989	Virtual (12)
16.	María Ludivía Valencia de Cifuentes	24.471.216	3134478238	Virtual (13)
17.	Edgar Conde	79.896.935	3125334285	Se excusa

Asistencia institucional

No	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	ENTIDAD / ORGANIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO	FIRMA
1.	Ana Milena Bayona Gómez	Prof. Participación	Subred Sur – Of. PC y SC	participacionsaludtunjuelito@gmail.com	3118193509	



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE SALUD USS TUNJUELITO - "ATUSALUD"

LEY 100/1993 ARTÍCULOS 153, 155, 156, 157, 159, 200 Y 231
LEY 10/1990 ARTICULO 3 1757/1994

LISTADO REUNIÓN ATUSALUD

FECHA: LUGAR: Of. PC CAPS El Carmen - Herramienta MEEI

TEMA: Reunión Ordinaria ATUSALUD

No	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA	TELÉFONO	FIRMA
1.	Yul A Bumbo	1023902957	311557983	
2.	Carolina Ortega	41502072672	3227230651	
3.	Katherine Soto	—	3017668937	Katherine Soto
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				