

CONSECUTIVO	05	FECHA	27/05/2022	LUGAR	Salda de juntas Hemocentro
HORA PROGRAMADA	2:00 pm	HORA DE INICIO	2:30 pm	HORA FINAL	3:30 pm
MOTIVO DE LA REUNIÓN	REUNION MES DE MAYO – ALIANZA DE USUARIOS				

ASISTENTES	
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	CARGO – AREA - ENTIDAD
INTEGRANTES DEL COMITE	
PANFILO ERNESTO NIÑO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ABEL BADILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
LUZ MARINA GOMEZ	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
PROSPERO ANTONIO CUERVO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
YAMILE CARRILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
MAURICIO ESTUPIÑAN	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
OSVALDO PINZON VARGAS	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
BRENDA ABRIL	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
JAIRO ELIHUMER AVELLA	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
	ALIANZA DE USUARIOS
INVITADOS	
HECTOR ARIZA	Jefe oficina de desarrollo Institucional
FABIAN MELENDEZ	Profesional Oficina juridica

ITEM	AGENDA DE LA REUNIÓN	¿SE CUMPLIO?	
		SI	NO
1	Mecanismos de participación y control social para la defensa de sus derechos en el sector salud.	X	
2	Presentación de los indicadores del primer trimestre PQRSF		
3	Rendición de cuentas	X	
4	Porposiciones y varios	X	

DESARROLLO DE LA REUNION

Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunion del mes de Mayo, el presidente de la Asociacion de Usuarios da la bienvenida a todos los integrantes.

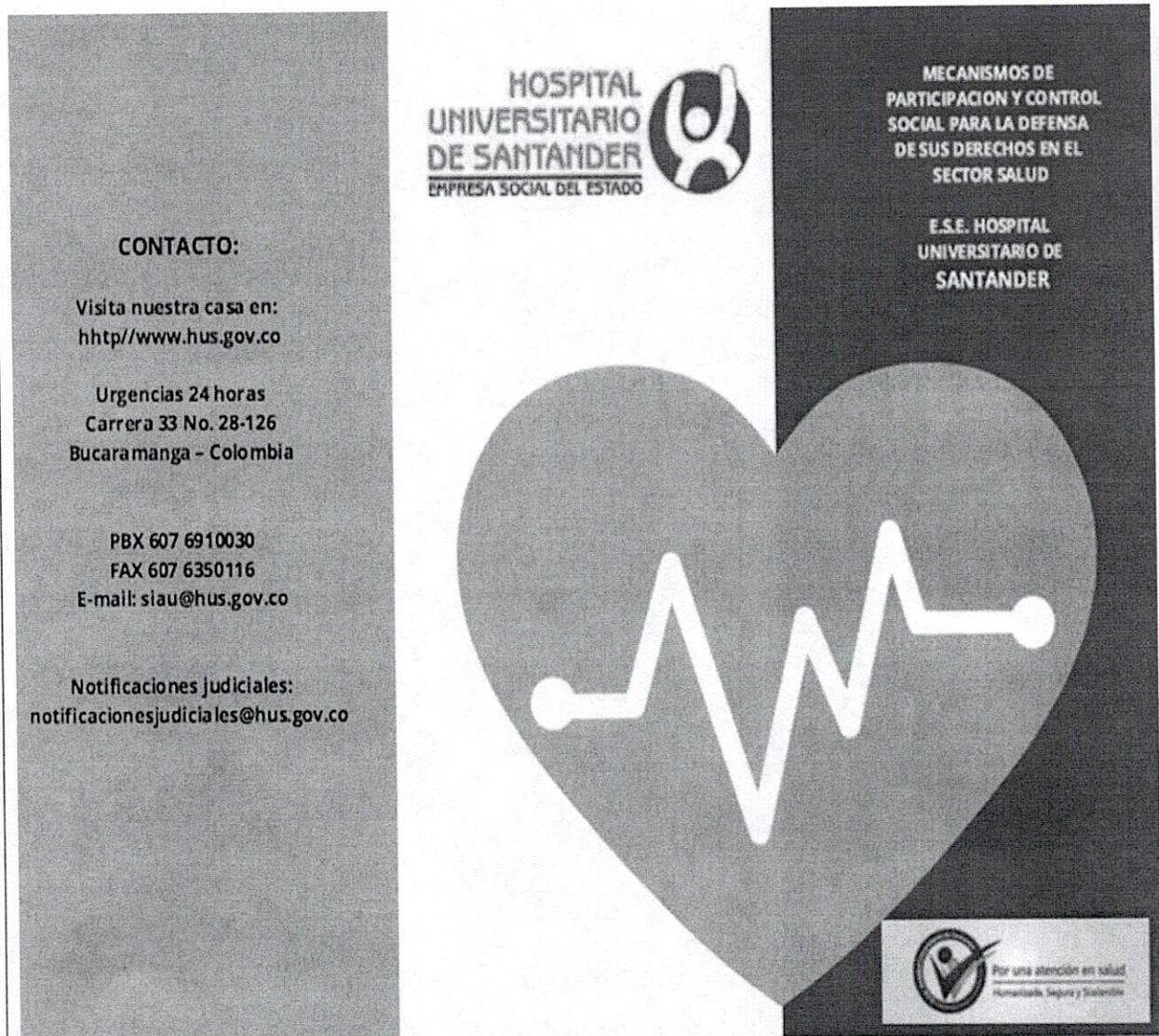
1. PRESENTACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS EN EL SECTOR SALUD

La Doctora Claudia Arcniegas realiza la socializacion y realiza una explicacion de los

diferentes mecanismos de participación y control social en el sector salud: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la **salud** personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de **salud**.

El Control Social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, la ciudadanía individualmente o a través de iniciativas de grupo o colectivos, ejerce una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales o no estatales, constituyéndose un instrumento de regulación de la acción pública.

Realiza el despliegue de la información a través de un folleto:



The flyer is divided into three main sections. On the left, a grey vertical bar contains contact information. The top center features the hospital's logo and name. The right side has a dark background with white text. A large heart with a white ECG line is centered in the lower half. A small logo with a checkmark is in the bottom right corner.

CONTACTO:

Visita nuestra casa en:
<http://www.hus.gov.co>

Urgencias 24 horas
Carrera 33 No. 28-126
Bucaramanga - Colombia

PBX 607 6910030
FAX 607 6350116
E-mail: siau@hus.gov.co

Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@hus.gov.co

HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

MECANISMOS DE
PARTICIPACION Y CONTROL
SOCIAL PARA LA DEFENSA
DE SUS DERECHOS EN EL
SECTOR SALUD

E.S.E. HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE
SANTANDER

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sistemática

ACTA DE REUNIÓN
GII-GDO-FO-12, Versión 4
PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN



1. DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSF)

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o la conducta o actuar de un funcionario o la deficiencia en la prestación de un servicio en la entidad.

- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula el usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- **Felicitación:** Reconocimiento o satisfacción del cliente, percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Contacto para PQRSF:

- Las peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones deben realizarse diligenciando el formulario correspondiente, a través del enlace en nuestra página web: <http://www.hus.gov.co/pqrsf/>
- Se establece el correo institucional: slau@hus.gov.co como el medio electrónico para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- La ventanilla única de la ESE HUS es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrita, en el horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.



2. SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU

El grupo se encuentra conformado por personal con calidad humana, dispuesto a atender inquietudes, orientar, direccionar, acompañar y resolver quejas.

¿Dónde se encuentran ubicados?

- Plazoleta principal de la E.S. Hospital Universitario de Santander
- Consulta Externa sede Madre Canguiro
- Servicios de hospitalización y urgencias

¿En qué horarios atienden?

Lunes a viernes de 6 am a 6 pm
 Sábados, domingos y festivos de 7 am a 4 pm

Correos electrónicos: slau@hus.gov.co y apoyo.slau@hus.gov.co



3. ACCION DE TUTELA

Es un mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 que tiene toda persona para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, como por ejemplo derecho a la vida, a la salud, a la dignidad humana, entre otros.

¿Quién la puede presentar?

La persona afectada en forma directa o mediante abogado. También lo puede hacer una tercera persona siempre y cuando la víctima no lo pueda hacer por sí misma o por encontrarse hospitalizada o en la unidad de cuidados intensivos. Si se trata de una persona menor de edad la puede presentar por sí misma o cualquier persona está habilitada para hacer valer los derechos de los niños y niñas.

¿Ante quién se presenta?

Ante cualquier despacho judicial juzgado o tribunal del lugar en el cual hayan ocurrido los hechos.

En lo referente a Bucaramanga y de manera transitoria a causa del COVID-19 las personas pueden presentar las tutelas mediante el correo electrónico ofdbuc@cendof.ramajudicial.gov.co y/o a través de la plataforma de la rama judicial ramajudicial.gov.co.

¿Cuánto tiempo se demora el juez en resolver la acción de tutela?

La acción de tutela debe ser resuelta en el término de diez días contados a partir de la radicación de la solicitud.

¿Qué debe contener la acción de tutela?

La solicitud de tutela debe contener como mínimo:

- La identificación del solicitante, indicando el lugar de residencia, número de contacto y correo electrónico.
- Identificar la parte contra quien se pretende tutelar los derechos vulnerados. (Autoridad pública o particular)
- Una relación detallada y clara de los hechos que describe la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular, con los cuales se afecta o vulnera el derecho fundamental.
- Una exposición y argumentación del derecho que se considere se ha afectado o vulnerado y/o se encuentre amenazado.
- Manifestación bajo la gravedad del juramento que no ha presentado tutela sobre los mismos hechos.

4. SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera proteger los derechos que tienen los ciudadanos respecto a su atención en salud.

Ante cualquier problema o inconveniente o inconformidad con el servicio de salud, se puede acudir a través de diferentes canales de atención.

La superintendencia cuenta con los siguientes canales de atención para formular su PQRSF en la página web: <https://www.supersalud.gov.co/res/calificacion-ciudadanos/contactenos>.

Contacto y puntos de atención - Regional Nororiental (Bucaramanga)

Regional nororiental: carrera 26 No. 68-26 Bucaramangajunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm - 1:00 pm a 5:00 pm.

Denuncia entidades del sector: al correo electrónico: anticorrupcion.vigilado@supersalud.gov.co

5. VEEDURIAS EN SALUD

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto a:

- Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.
- Autoridades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, de carácter nacional o internacional que operen en el país.

OTROS MECANISMOS:

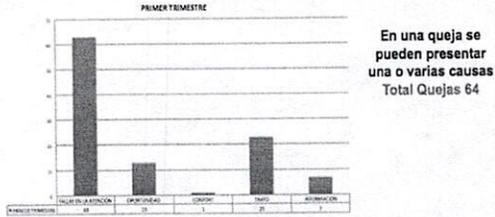
- CABILDO ABIERTO (Ley 134 de 1994)
- COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA (Resolución 436 de 2016 modificada por la Resolución 87 de 2018)
- ASOCIACION DE USUARIOS (Decreto 1757 de 1994)
- COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD - COPAGOS (Ley estatutaria de salud 1751 de 2015)



2. SOCIALIZACIÓN DE LOS INDICADORES DEL PRIMER TRIMESTRE DE PQRSF

Presentación de los indicadores de PQRSF del primer trimestre del año 2022. El total de quejas es de 64, peticiones : 1; reclamos: 7; sugerencias: 28; y felicitaciones: 124 También se presenta el indicador de satisfacción global de los usuarios estando por encima del 90% con un valor del 94.44% lo que nos lleva a inferir que nos encontramos dentro de la meta establecida. Se adjunta las diapositivas de la presentación.

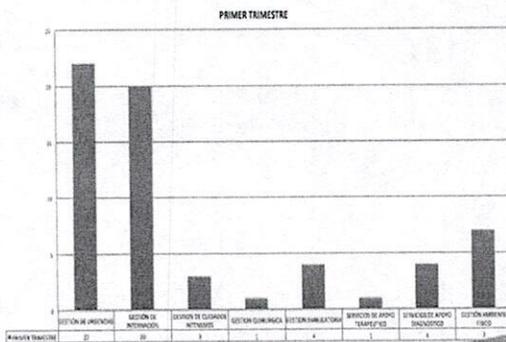
CAUSAS ATRIBUIBLES A LAS QUEJAS



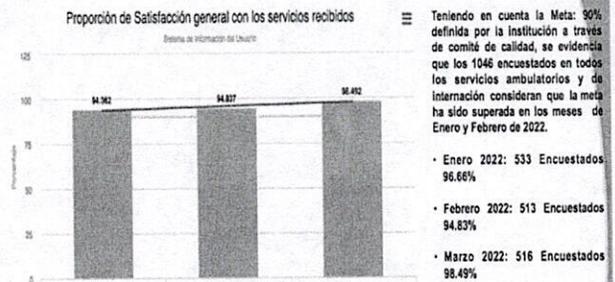
PQRSF PRIMER TRIMESTRE

MANIFESTACIÓN	PRIMER TRIMESTRE
PETICIONES	1
QUEJAS	64
RECLAMOS	7
SUGERENCIAS	28
FELICITACIONES	124

QUEJAS POR PROCESO



PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GENERAL CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS



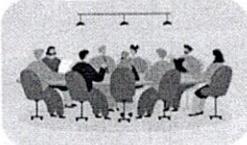
3. RENDICION DE CUENTAS

Por parte de la Comunitadora social Mariana Guevara realiza la socialización del tema: RENDICION DE CUENTAS en la que se muestran los videos que resume la gestión realizada por el Gerente de la ESE HUS el Doctor Julian Niño en el año 2021; se muestran los cambios y avances que ha tenido el hospital en infraestructura, economicamente, socialmente y ambientalmente. Se adjunta presentación.

¿QUÉ ES RENDICIÓN DE CUENTAS?

La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad, de acuerdo con la misión y lleve a cabo la prestación efectiva de servicios orientados a satisfacer las necesidades de sus usuarios y familia.

Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de sus derechos.



PASOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS



Informar y explicar en lenguaje comprensible la gestión realizada

Evidenciar las acciones que desarrolla la entidad

Fomentar la transparencia y la participación ciudadana

Cumplir con la normatividad Ley 1757 de 2015

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



Es uno de los mecanismos de participación que permite a los ciudadanos ejercer control social a la gestión pública.

Este mecanismo, promueve que la administración responda ante el ciudadano, por los deberes y obligaciones asignados.

Es un espacio para la defensa del interés público por parte de la ciudadanía y el escenario propicio para que la entidad informe y explique los resultados de la gestión.

(Ley 1757 de 2015)

Si es Rendición de cuentas:



- Relación Hospital y Ciudadanía
- Establecer una comunicación clara con los Grupos de Interés
- Presentación de informes y generación de diálogo
- Proceso articulado de control social
- Proceso participativo de aprendizaje continuo

Fuente: DAFP - MURC

NO es Rendición de cuentas:



- Un evento aislado
- Proceso desarticulado y repetitivo para cumplir una norma
- Un informe técnico que sólo da cuenta de lo que se ha hecho
- Publicar información institucional en la página web
- Ausencia de compromisos y acciones de mejora

Fuente: DAFP - MURC

3. PROPOSICIONES Y VARIOS:

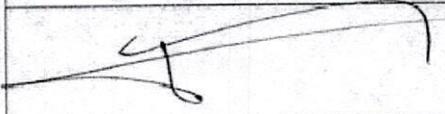
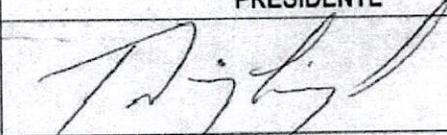
1. La tercera reunión de alianza será el viernes 24 de Junio del 2022 lo anterior teniendo en cuenta el pronunciamiento de los miembros de la asamblea en relación con las fechas de reuniones

ACTA DE REUNIÓN
GII-GDO-FO-12, Versión 4
PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

Agotado el orden del día y siendo las 3:30 p.m. se da por finalizada la reuniones del mes de Mayo

Nota: Se anexa diapositivas y acta de asistencia.

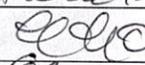
COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
ninguno.		
FIRMA DE LOS ASISTENTES:	Se anexa registro asistencia (GT-FO-20)	

SECRETARIO TECNICO	PRESIDENTE
	
NOMBRE(S) JAIRO ELIHUMER APELLIDO(S) AVELLA CASTRO CARGO Alianza de Usuarios	NOMBRE(S) PANFILO ERNESTO APELLIDO(S) NIÑO VELASCO CARGO Alianza de Usuarios.

Elaboró:

LISTA DE ASISTENCIA
GTH-DTH-FO-20, Versión 4
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

FECHA	27/05/2022	HORA PROGRAMADA	2:00pm	HORA DE INICIO	2:30pm	HORA FINAL	3:30pm	LUGAR	Sala de Juntas Hemocentro
MOTIVO DE LA REUNIÓN	Mes de Mayo - Reunion Mensual								
RESPONSABLE	Alianza de Usuarios.								

ASISTENTES						
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CEDULA	CARGO Y/O PERFIL	PROCESO	EMPRESA	FIRMA
1	Rospero Antonio Cuervo	91221411	Revisor Fiscal Alianza	HUS	HUS	
2	Oswaldo Pinzón Vargas	13847882	usuario asuario	HUS	HUS	Oswaldo Pinzón V.
3	Abel Badillo C	14141053	Asociacion	HUS	HUS	Abel Badillo
4	Yamile Carrillo.	37820955	USUARIO.	HUS	HUS	
5	Jairo E. Avela G.	91475573	Secretario	HUS	HUS	Jairo
6	Luz Manna Gomez	6335317	Usuario	HUS	HUS	Luzmanna
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						