

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 1 de 26

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO - ASOUSUARIOS

ACTA DE COMITÉ N° 7

Fecha 24 DE ENERO 2025

ASISTENTES

Nombre	Cargo
Jackeline Parra Torres	Usuaria
Maria Teresa del Rosario Arellano	Usuaria
Yuly Pachón	Usuaria
Olga Muñoz	Usuaria
Lizeth Rodríguez	Líder de Calidad
Marcela Villamil	Servicio al cliente

TEMAS A TRATAR

-
1. Registro de asistentes y verificación de QUORUM
 2. Lectura y aprobación del orden del día
 3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4° Trimestre
 4. Socialización Total encuestas anuales 2024 y sus acciones de mejora
 5. Socialización Protocolo de atención en respuesta de PQRSF
 6. Cierre del año 2025
 7. Votación y elección para nombramiento Tesorera

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 2 de 26

8. Fecha de próxima reunión
9. Finalización y levantamiento del acta

DESARROLLO DEL TEMA

Siendo las 2:15 pm, se reúne el área de servicio al cliente, calidad e integrantes de ASOUSUARIOS, para seguir el orden del día.

Desarrollo de la reunión:

1. Se procede al registro de los asistentes y verificación del quórum

Se constata la asistencia de los inscritos a la CCOM, cuyos datos de contacto se encuentran contenidos en la lista de asistencia

Se informa retiro de Usuarias e integrantes de asociación **GINA ALEJANDRA MORENO Y OLGA BELTRÁN** en inicio mes de diciembre quienes indicaron verbalmente su retiro debido a la falta de tiempo laboral y por viajes constantes.

2. Lectura y aprobación del orden del día

Se lee y aprueba por unanimidad del orden del día previsto

3. Socialización análisis de encuestas de satisfacción 4º Trimestre

Se socializa con el comité el Análisis de encuesta de satisfacción del cuarto trimestre

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 3 de 26

ANALISIS OCTUBRE

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

10. TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

Se recibe los siguientes:

- En cuanto a sugerencias que nos permita mejorar nuestro servicio se visualiza
 - ❖ HORARIO DE CITAS MAS EXTENDIDO
 - ❖ NO, EVERYTHING WAS GREAT
 - ❖ TAÖ VEZ UNA RESPUESTA MÁS PRONTA EN EL CHAT DE WHATSAPP

11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS

- SI A LA STA LEIDY
- FELICITACIONES LA CALIDAD HUMANA DE TODO EL PERSONAL ES EXCELENTE
- FELICITACIONES A TODO EL PERSONAL, DESDE LA RECEPCIONISTA HASTA LA DOCTORA, TODOS MUY ATENTOS Y AMABLES
- MUY CÓMODA Y TRANQUILA CON TODA LA INFORMACIÓN PROFESIONAL.
- TODO EL PERSONAL DE LA CLÍNICA ES MUY BUENA
- FELICITACIONES LA ATENCIÓN ES EXCELENTE
- LOS FELICITO POR SU BUEN TRABAJO Y EFICACIA A LA HORA DE ATENDER A SUS PACIENTES

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 4 de 26

- AL DOCTOR OSCAR, POR SU EXCELENTE TRABAJO
- LOS SERVICIOS DEL DOCTOR DE ANDRÉS GÓMEZ SON ESTUPENDOS
- EL DR ANDRES GOMEZ; TIENE UNA EXCELENTE ATENCIÓN; MUY PROFESIONAL , MUY CLARO CON LOS PROCEDIMIENTOS Y EXPLICACIONES ; MUY CORDIAL Y AMABLE.
- FELICITACIONES AL DOCTOR ANDRÉS GÓMEZ EXCELENTE PROFESIONAL Y EN GENERAL A TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN LA CLÍNICA
- MUY GENTIL EL PERSONAL
- YES, THE STAFF WAS FANTASTIC, VERY ATTENTIVE AND KNOWLEDGEABLE.
- EXCELENTE SERVICIO
- LA ATENCIÓN DE LA DRA. IOANNA ES EXCELENTE
- MUY BIEN :)

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

ANALISIS NOVIEMBRE

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacciòn:

10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?

- TODO MUY BIEN
- MUY MAL SERVICIO POST QUIRURGICO
- QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN
- NO, TODO ES MUY BUENO
- NO
- NINGUNA
- CONTINUAR CON EL EXCELENTE SERVICIO
- GRACIAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo <i>Especialistas en Cirugía Plástica</i></p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 5 de 26

11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS

- EL DOCTOR MUY PROFESIONA
- EL EQUIPO DE TRABAJO ES EXCELENTE, ADEMÁS ESTÁN PENDIENTE DEL PACIENTE TODO EL TIEMPO REALIZANDO UN ACOMPAÑAMIENTO EFECTIVO Y OPORTUNO.
- GRACIAS AL DOCTOR ANDRÉS
- EXCELENTE SERVICIO
- FELICITACIONES
- EL TRATO SIEMPRE ES EXCELENTE
- MUY BUENA CLÍNICA Y PERSONA
- CARLOS UN EXCELENTE PERSONA
- LOS FELICITO POR LA PACIENCIA Y BUEN TRABAJO QUE REALIZAN CON LOS PACIENTES
- PRIMERO QUE TODO AL DR. ANDRÉS GÓMEZ, ES UN EXCELENTE PROFESIONAL, Y A SUS ASISTENTES LEDY ES UNA PERSONA QUE ESTÁ PENDIENTE Y KE DA A UNO CONFIANZA Y RESPUESTAS OPORTUNAS ANTE CUALQUIER INQUIETUD
- UN DOCTOR MUY LINDO Y DEDICADO
- EL TRATO A LOS PACIENTES ES MUY BUENA
- MUY BUEN EQUIPO DE TRABAJO ESTÁN MUY PENDIENTES
- A TODO EL PERSONAL
- EXCELENTE SERVICIO DEL EQUIPO DE POST OPERATORIO SIEMPRE A LA

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 6 de 26

ANALISIS DICIEMBRE

En cuanto a la pregunta consignada en la Encuesta de satisfacción:

10. ¿TIENE ALGUNA PETICIÓN, SUGERENCIA, QUEJA O RECLAMO QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTRO SERVICIO?

- TODO MUY BIEN
- MUY MAL SERVICIO POST QUIRÚRGICO
- NINGUNO
- NO SEÑORES
- NO REALMENTE TIENEN UNA EXCELENTE ATENCIÓN
- NO
- TODO MUY BIEN
- TODO HA SIDO MUY SATISFACTORIO Y LOS RESULTADOS EXCELENTES
- TODO EXCELENTE
- NINGUNA
- NINGUNO
- NO, HASTA AHORA TODO HA SIDO BIEN QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN
- NO, TODO ES MUY BUENO
- NO
- NINGUNA
- CONTINUAR CON EL EXCELENTE SERVICIO
- GRACIAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS

11. TIENE ALGUNA FELICITACIÓN QUE MENCIONAR, SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA NOSOTROS

- LA ATENCIÓN POR PARTE DE LA DOCTORA GIOANA ES EXCELENTE
- TODO MUY INCREÍBLE, LA ATENCIÓN PRESTADA Y LOS SERVICIOS QUE BRINDA
- SÍ QUISIERA AGRADECER A MARCELA POR SU AMABILIDAD Y SIEMPRE ESTAR PENDIENTE DE MI PROCESO. ESTOY MUY AGRADECIDA CON ELLA
- SON MUY AMABLES Y PROFESIONALES
- FELICIDADES A TODO EL EQUIPO

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 7 de 26

- EXCELENTE SERVICIO
- A SANDRITA, LEIDY Y MARCELA SON EXCELENTES EN SU TRABAJO
- TODO MUY BIEN
- EXCELENTE TODO
- SÍ FELICITACIONES POR EL PERSONAL QUE TIENEN ES AMABLE Y LAS INSTALACIONES
- EXCELENTE SERVICIO LA DEPILACIÓN DA MUY BUENOS RESULTADOS
- FELICITACIONES AL GRUPO DE LA CLÍNICA
- ME PARECIÓ MUY AGRADABLE TODO
- FELICITAR A LA DOCTORA NELSA POR SU AYUDA
- NO
- PARA LA DRA. NELSA QUIÉN ES UNA PROFESIONAL CON EXCELENTE CALIDAD HUMANA Y EMPATÍA CON ESCUCHA ACTIVA Y QUE EN REALIZA UN BUEN SEGUIMIENTO A MI TRATAMIENTO

Se exalta el trabajo en equipo realizado por cada uno de los colaboradores ya que nuestros pacientes reconocen nuestro buen servicio, atención, amabilidad cuidado, disposición entre otros.

4. Socialización Total encuestas anuales 2024 y sus acciones de mejora

Luego de recopilar las encuestas se comprueba que entendieron las preguntas y todas fueron diligenciadas, se observan comentarios en algunas preguntas abiertas y algunas no registran ningún comentario, no se observan inconsistencias, el perfil en general de estos pacientes ya se practicó un procedimiento o se encuentran en tratamiento.

A continuación, se relaciona el resumen de los resultados de las preguntas con más variables:

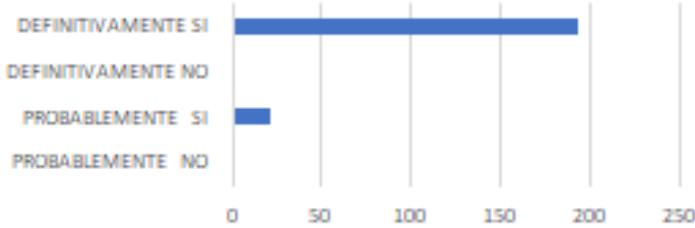
1. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO EN LA CCOM?



- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA

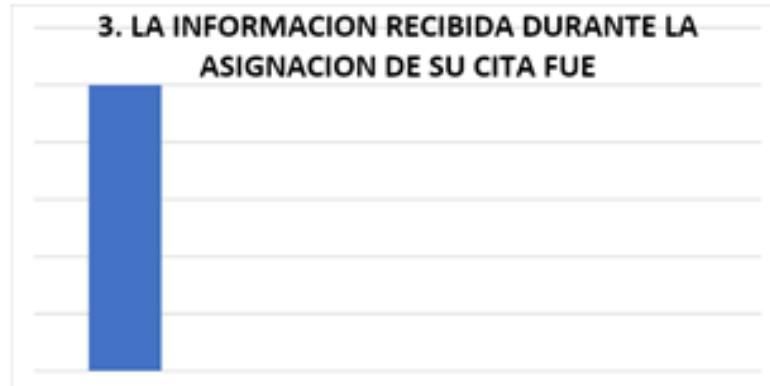
MUY BUENA	192
BUENA	24
REGULAR	1
MALA	1
MUY MALA	0

2. RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA CLINICA?

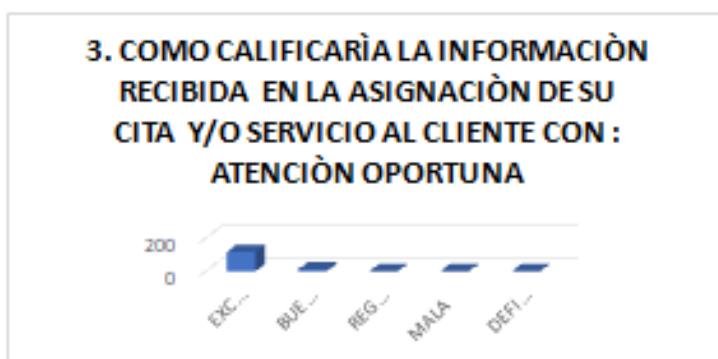


PROBABLEMENTE NO	2
PROBABLEMENTE SI	21
DEFINITIVAMENTE NO	0
DEFINITIVAMENTE SI	194

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 9 de 26

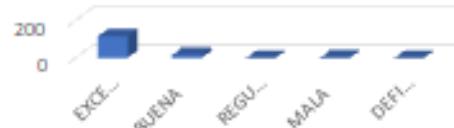


EXCELENTE	10
BUENA	0
REGULAR	0
DEFICIENTE	0



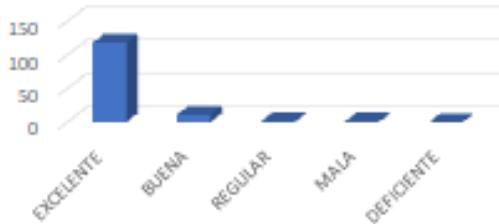
EXCELENTE	118
BUENA	12
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON: INFORMACIÓN PERTINENTE, CLARA Y COMPLETA



EXCELENTE	115
BUENA	15
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON: TRATO Y EXPRESIONES ADECUADAS



EXCELENTE	118
BUENA	11
REGULAR	1
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN
RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA
Y/O SERVICIO AL CLIENTE CON:
ASESORÍA Y ORIENTACIÓN**



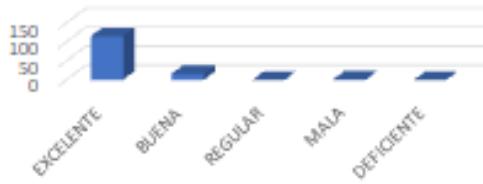
EXCELENTE	115
BUENA	11
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA
INFORMACIÓN RECIBIDA EN LA
ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O
DE ATENCIÓN Y WHATSAPP**



EXCELENTE	109
BUENA	20
REGULAR	1
MALA	1
DEFICIENTE	0

**3. COMO CALIFICARÍA LA INFORMACIÓN
RECIBIDA EN LA ASIGNACIÓN DE SU CITA Y/O
SERVICIO AL CLIENTE CON: FINALIZACIÓN DE
CONVERSACIÓN SATISFACTORIAMENTE**



EXCELENTE	115
BUENA	16
REGULAR	0
MALA	1
DEFICIENTE	0

**4. EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA
ATENCIÓN DE SU CITA DE ACUERDO
A LA HORA SIGNADA FUE**



PUNTUAL	192
DE 15 A 30 MINUTOS	25
MAS DE 30 MINUTOS	0

5. COMO CALIFICARIA LA ATENCION DEL PERSONAL DE RECEPCION



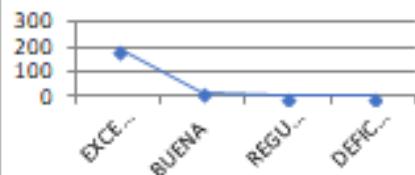
EXCELENTE	194
BUENA	19
REGULAR	1
DEFICIENTE	1

5. COMO CALIFICARIA LA ATENCION DEL PROFESIONAL



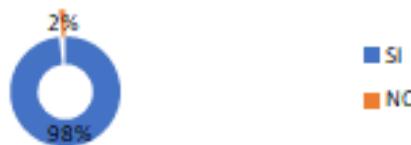
EXCELENTE	212
BUENA	5
REGULAR	0
DEFICIENTE	1

6. PARA USTED EL ASEO, LA LIMPIEZA Y COMODIDAD...



EXCELENTE	195
BUENA	20
REGULAR	3
DEFICIENTE	0

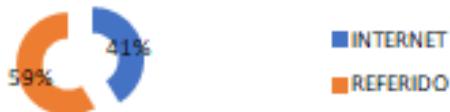
7. VOLVERIA A UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS



SI	214
NO	4

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 15 de 26

8. POR QUE MEDIO SE ENTERO DE LA CLINICA



INTERNET	90
REFERIDO	128

RESPUESTAS Y PLANES DE MEJORA

10. TIENE ALGUNA SUGERENCIA QUE NOS PERMITA MEJORAR NUESTROS SERVICIOS

- UN TIMBRE EN EL PISO OCHO PARA PODER INGRESAR A LA CLÍNICA

Se indaga respecto a este caso y se evidencia que el día que la paciente asistió a nuestras instalaciones no portaba con un documento personal por lo cual la seguridad y vigilancia del edificio no le facilita tarjeta de acceso a la torre, es por esto que solo ingresa a la espera que podamos realizará apertura de la puerta del piso de acuerdo facilidad de nuestros colaboradores. Esto causó espera de la paciente fuera de la puerta del piso 8a, teniendo en cuenta que a nuestros pacientes se les retroalimenta la importancia de portar documento para reclamar a esta tarjeta y acceder a las instalaciones.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 16 de 26

- **MAYOR ASESORÍA DESPUÉS DEL POST REFERENTE A LAS INDICACIONES Y CONTRAINDICACIONES, O EL PLAN DE APARATOLOGÍA, NUTRICIÓN.....**

Se indaga respecto a este caso y se evidencia que la paciente efectivamente recibió indicaciones pre quirúrgicas respecto a la adquisición del plan de Postoperatorios con aparatoología, como también en su primer seguimiento de cirugía se explicó la importancia de asistencia 1 vez por semana al área de post operatorio para ser valorada por nuestro equipo médico asistencial. Al día 10 recibirá inicio de fase a tratamiento metabólico por parte de la especialista del Tratamiento metabólico.

La paciente refiere que debido a que estas se indican antes del procedimiento y se encontraba nerviosa, no acató todas las indicaciones generando confusión, al igual que las recibidas en el primer seguimiento

- **TODO EL SERVICIO FUE MUY BUENO, SIN EMBARGO EN EL POST OPERATORIO ME SENTÍ MUY SOLA. YA QUE A PENAS DESPERTÉ, VI UNOS MINUTOS A LA ENFERMERA JEFE Y LUEGO YA NO TUVE COMUNICACIÓN CON NINGUNA ENFERMERA DE LA CLÍNICA DE LA OBESIDAD, SI NO SOLO ENFERMERAS DE LA FONT. ENTONCES NO RECIBÍ MUCHA ASESORÍA EN PREGUNTAS CÓMO: CÓMO DEBO PARARME- RECOSTARME? BAÑARME? COMO?... PEDÍ LA BBA DEL DOLOR A PENAS ME DESPERTÉ Y ME LA COLOCARON YA PARA IRME ASÍ QUE PASE CÓMO 2 HORAS SIN ELLA EN EL MOMENTO DE DOLOR MÁS CRÍTICO.. CUANDO ME PASARON DE LA SALA RECUPERACIÓN DEL QUIRÓFANO AL CUARTO, UNA ENFERMERA ME CAMBIÓ RÁPIDO Y ME SENTÓ, EN ESE MOMENTO SALIÓ DEL CUARTO Y SENTÍ PERDER LA CONCIENCIA, ME TOCO LEVANTARME SOLA Y RECOSTARME EN LA CAMA A PUNTO DE DESMAYARME. A PENAS TUVE CONCIENCIA GRITE PARA QUE ALGUIEN SE ACERCARA PERO NO ME ESCUCHARON HASTA QUE MINUTOS DESPUÉS VOLVIÓ OTRA ENFERMERA CON MI COMIDA... NO TENGO QUEJA DEL SERVICIO PERO SI SE PUEDE**

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 17 de 26

MEJORAR EL ACOMPAÑAMIENTO EN EL POST OPERATORIO Y MÁS PARA PERSONAS CÓMO YO QUE NUNCA HABÍAMOS PASADO POR ALGO QUIRÚRGICO Y NO TENÍAMOS IDEA DE MUCHAS COSAS

En este caso se indagó con la paciente sobre lo sucedido y se le aclara que debido a los efectos de la anestesia puede no recordar bien lo sucedido después de despertar de la cirugía. Efectivamente se confirma acompañamiento por parte de la Jefe de la CCOM y seguido a esto la paciente quedan en compañía de enfermera de la clínica LaFont. Adicionalmente se le recordó que el día de sus indicaciones quirúrgicas se le indicó como se debía llevar a cabo el cuidado de sus heridas que quirúrgicas

- CONSIDERO QUE LOS PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS DEBERÍAN LLEVARSE A CABO EN UN CONSULTORIO LIBRE DE EXPOSICIÓN A LA LUZ SOLAR EN EL ROSTRO DEL PACIENTE. ASIMISMO, ANTES DE REALIZAR INFILTRACIONES, SERÍA RECOMENDABLE EFECTUAR UNA LIMPIEZA ADECUADA DE TODA LA PIEL DEL ROSTRO. POSTERIORMENTE, SERÍA BENEFICIOSO APLICAR UNA MASCARILLA CALMANTE Y PROTECTOR SOLAR.**

Agradecemos y valoramos mucho sus sugerencias, en el caso del área para realizar procedimientos, la normatividad en salud, más específicamente la RESOLUCIÓN NÚMERO 3100 DE 2019, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud, nos proporciona unos criterios específicos a cumplir en infraestructura para sala de procedimientos

Generalidades de los ambientes y las áreas de los servicios y sus características:

- Las áreas y ambientes de todos los servicios de salud cuentan con ventilación e iluminación natural o artificial.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 18 de 26

- Las condiciones de orden, aseo, limpieza y desinfección son evidentes y responden a un proceso dinámico de acuerdo con los servicios prestados.
- Los cielorrasos o techos y paredes o muros deben ser impermeables, lavables, sólidos, resistentes a factores ambientales e incombustibles y de superficie lisa y continua.

Acorde con las características anteriormente mencionadas, no es posible llevar a cabo los procedimientos en áreas que no cuenten con iluminación, y por los mismos procesos de limpieza y desinfección no podemos contar con cortinas dado que estas pueden ser foco de infección y no cumple con las características solicitadas para las paredes como ser impermeables

- **BUENO PRIMERO QUE TODO ESTOY MUY AGRADECIDA POR TODO Y TODO. SOLAMENTE COMO SUGERENCIA QUE EN LOS COBROS DE LAS CIRUGÍAS INCLUYERAN LAS CONSULTAS DE CONTROL!**

Según nuestros costos administrativos, los cobros de controles se llevan a cabo fuera de la entrega de propuesta

- **TUVE UN CORTE EN UNO DE MIS DEDOS POR LA PUNTA DE UN TORNILLO SALIDO EN LA SILLA DEL CONSULTORIO DE LA DOCTORA, LA ATENCIÓN FUE OPORTUNA DE PARTE DE ELLA PERO DEBIDO A QUE SON ESPACIOS DONDE EL PACIENTE TIENE POCA ROPA, SE DEBE REVISAR ESTAS AMENAZAS LOCATIVAS Y HACER LAS CORRECCIONES PERTINENTES.**

Se socializa el caso en administración para tener en cuenta mantenimiento y/o reparación de muebles, evitando accidentes a los usuarios o colaboradores

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 19 de 26

- MAS DESCUENTOS DE FIDELIZACIÓN, ES QUE A VECES SE ME PASAN PORQUE NO VEO ESTADOS**

Con respecto a fidelización a pacientes, se analiza cómo llevar a cabo incentivos a pacientes que de una u otra manera hayan sido constantes en sus tratamientos, antigüedad, referidos o testimonios.

- HORARIO DE CITAS MÁS EXTENDIDO EN LA TARDE**

Se socializa con ASOUSUARIOS y se informa que durante un periodo se creó la figura de atención en horario extendido después de las 5pm hasta las 7pm, sin embargo no se obtuvo gran demanda de pacientes teniendo en cuenta que era hora pico la cual generaba inconvenientes en movilidad por lo que los pacientes no cumplían los horarios, Esto hizo generar cambios y ajustes en horario laboral del día signado extendido, donde los profesionales y colaboradores brindaban esperaban la asistencia del paciente sin éxito.

- TAL VEZ UNA RESPUESTA MÁS PRONTA EN EL CHAT DE WHATSAPP**

Se aclara de manera personal con la paciente que en las diferentes líneas de chat se atiende de acuerdo al orden de llegada de los mensajes. Se sugiere solo enviar un mensaje con todas las dudas presentadas y esperar respuesta, ya que si continúa escribiendo esto genera retrasos en respuesta ya que su chat pasa a ultimo lugar cada vez que envíe mensaje

- MUY MAL EL SERVICIO POST QUIRÚRGICO**

Se informa que a la paciente que refiere este comentario se le brindó respuesta a través de correo electrónico donde se comunica que se revisó asignación de citas de controles postoperatorios de los cuales debía asistir a 5 sesiones y no los cumplió en su totalidad, de igual forma tampoco se evidenció que siguiera indicaciones

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 20 de 26

entregadas por el equipo asistencial, lo cual al realizarle observaciones no se sentía conforme.

- QUE SE CAPACITEN ANTES DE DAR ATENCIÓN**

Se informa que a la paciente que realizó este comentario se le brindó asesoría por parte de la especialista en Cosmetología acerca del servicio que desea tomar sin embargo no quedó satisfecha por suposiciones en cuanto a la forma en que ella pensaba que se podía llevar a cabo el tratamiento

5. Socialización Protocolo de atención en respuesta de PQRSF

Teniendo en cuenta las acciones de mejora se socializan las sugerencias presentadas durante el 2024, generando un espacio de diálogo brindando respuesta a los pacientes.

De igual forma se presenta **PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN RESPUESTA PQRSF** para que **ASOUSUARIOS** conozcan el proceso que conlleva el radicado de estas



PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN RESPUESTA A PQRS





Por mandato legal vigente toda Institución debe contar con una dependencia encargada de recibir y trámitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el responsable del **SIAU**, que en nuestro caso hace referencia al **Líder de atención al cliente/Atención al paciente y su familia**.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la CCOM tiene por el usuario, y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 21 de 26

Mecanismos de participación ciudadana.

Buzón de sugerencias.
Se cuenta con un mecanismo de atención presencial, telefónico y/o electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y establecer un procedimiento transparente y seguimiento de las mismas la cual se trata en el apartado proceso para la recepción y trámite de pqrsf.

Mecanismos de participación ciudadana.

Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía.

Sistema de Información y Atención Al Usuario

HORARIOS DE ATENCIÓN:

LUNES, MIÉRCOLES Y JUEVES 7:30AM - 5:00PM
MARTES Y VIERNES 8:00AM - 4:30PM
SÁBADOS 8:00AM - 12PM

TELÉFONOS: 3158739927 3158010982

Mecanismos de participación ciudadana.

Atención preferencial.
En caso de acudir a nuestro servicio de consulta externa población con derecho a atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requiera, se tendrá en cuenta se le dará prioridad en la atención a esta población.

Mecanismos de participación ciudadana.

Multicanales

Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, la clínica colombiana de obesidad dispone de diversas medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de las Oficinas de Atención al Usuario, en la página web y en la línea telefónica.

- Canal Telefónico:** La IPS cuenta con una línea telefónica las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números.
- Canal web:** La clínica colombiana de obesidad y metabolismo cuenta con una página web institucional que ofrece a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real.
- Correo electrónico:** La clínica colombiana de obesidad y metabolismo cuenta con un correo para atención al usuario

RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

- Por mandato legal vigente toda Institución debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el responsable del SIAU, que en nuestro caso hace referencia al Líder de atención al cliente/Atención al paciente y su familia.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que la CCOM tiene por el usuario, y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 22 de 26

DEFINICIONES

- RECLAMO:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
- PETICIÓN:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las misma



DEFINICIONES

- QUEJA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del prestador y que requiere una respuesta.
- SUGERENCIA:** Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la CCOM.
- FELICITACIÓN:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.



RESPUESTA DE PQRSP

CLASIFICACIÓN	TIEMPO DE RESPUESTA
Problema general	15 DÍAS
Exclusivo de información documental	10 DÍAS
Copia la, estás en el derecho de requerir copia de los documentos	10 DÍAS
Oportunidad constituida e integrada en el trámite de la ética interno	10 DÍAS
PQRSP responde	10 DÍAS
Reclamaciones	15 días
Denuncias	15
Denegado o Rechazo	15
Requerimiento de consulta adicional	30
Denegado	15
Reclamo	15
Sugerencias	15

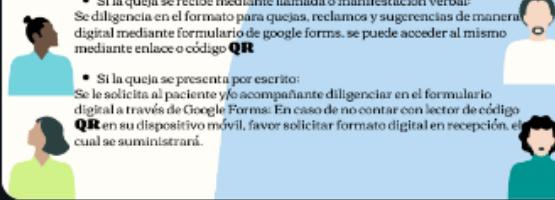
Declarar en caso de no resolver en plazo el problema de acuerdo a las demandas y motivos de la demanda y motivo de la demanda que no pudo incluir el detalle del documento presentado.



PROCESO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRSP (PETICIONES/QUEJAS/RECLAMOS/SUGERENCIAS/FELICITACIONES)

Paso 1. Recepción de PQRSP

- Si la queja se recibe mediante llamada o manifestación verbal: Se diligencia en el formato para quejas, reclamos y sugerencias de manera digital mediante formulario de google forms. se puede acceder al mismo mediante enlace o código **QR**.
- Si la queja se presenta por escrito: Se le solicita al paciente y/o acompañante diligenciar en el formulario digital a través de Google Forms. En caso de no contar con lector de código **QR** en su dispositivo móvil, favor solicitar formato digital en recepción, el cual se suministrará.



PP-FO-76 FORMATO PQRSP (formulario Google Forms)

Enlace: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc-uXlDcEV7z23nsjdE-BulkRzDrihhwrfPV_ayg2uLsm6s_G1g/viewform?usp=sf_link

Código QR



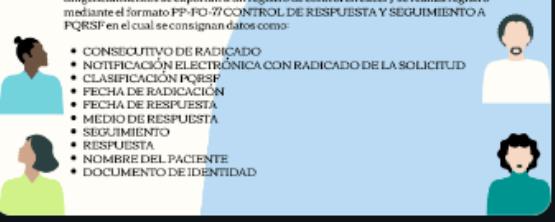
ACCEDER ALÍJUO PQRSP



Paso 2. Clasificación y análisis de PQRSP

Se recibe la solicitud a través del formato PP-FO-76, los resultados del diligenciamiento se exportan a un registro de control en excel y se realiza registro mediante el formato PP-FO-77 CONTROL DE RISPUETA Y SEGUIMIENTO A PQRSP en el cual se consignan datos como:

- CONSECUITIVO DE RADICACIÓN
- NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA CON RADICADO DE LA SOLICITUD
- CLASIFICACIÓN PQRSP
- FECHA DE RADICACIÓN
- FECHA DE RESPUESTA
- MÉTODO DE RESPUESTA
- SEGUIMIENTO
- RESPUESTA
- NOMBRE DEL PACIENTE
- DOCUMENTO DE IDENTIDAD



 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 23 de 26

Paso 3. Notificación electrónica estado del trámite

Se envía correo de notificación electrónica a través de la dirección de servicio al cliente servicioalcliente@clinicabolivia.com con el consecutivo del radicado y estado del trámite, para que el paciente pueda realizar seguimiento de su solicitud mediante cualquier canal de atención (correo, telefónico, web, personalizado).

Paso 4. Respuesta de la PQRSF

Se responde al usuario por escrito a través de correo electrónico en caso de no ser posible se debe enviar a la dirección de notificación que se registra en el formulario para papás. Se realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, toda PQR deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los tiempos establecidos, con el fin de dar solución oportuna. La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstruicilice el tratamiento o servicio del paciente y, en consecuencia, debe verificar que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la cláusula de PQR y en los eventos en los cuales la clínica no remita una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. La respuesta y decisión de la clínica al petitorio lo deberá ir fechada y con la dirección correcta; deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Negación de pqr

En caso de negación, es obligación de la IPS, diligenciar completamente el formato de negación de servicios de salud y/o medicamentos que se encuentra a continuación y que puede ser consultado en el enlace:

<https://www.supersalud.gov.co/ses-colectivacion-ciudadana/formulacion-y-formato-del-formulario-negacion-del-servicio>, haciendo claridad que el mismo no podrá ser modificado.

Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios y ser efectuada exclusivamente a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto.

Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse: Motivo que fundamenta la negación. Responsable de la negación.

Paso 5. Control y seguimiento de la PQRSF

Se presenta un informe de los casos recibidos (PP-FO-77) y en el comité de servicio al cliente y ética médica se socializa

Paso 6: Archivo

Se archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso
Formato diligenciado de la queja en Google Forms
Control de respuesta y seguimiento

Paso 5. Control y seguimiento de la PQRSF

Se presenta un informe de los casos recibidos (PP-FO-77) y en el comité de servicio al cliente y ética médica se socializa

Paso 6: Archivo

Se archiva en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso
Formato diligenciado de la queja en Google Forms
Control de respuesta y seguimiento

Cita textual de:
MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 2023

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2
		PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 24 de 26



Este espacio se generó con ASOUSUARIOS para socializar las propuestas de mejora realizadas por los pacientes

6. Cierre del año 2025

Se deja registro de facturas de compra de obsequios de navidad para las integrantes

7. Votación para elección y nombramiento cargo Tesorera

Se realiza postulación para cargo de tesorera por parte de Olga Muñoz quien por votación unánime es elegida por un total de 5 votos

TESORERA

Nombre: OLGA LILIANA MUÑOZ
Documento: 2XXXXXX5

Se socializan las funciones

Tesorero: Se encargará de administrar de manera responsable los recursos otorgados a la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	PROCESOS PRIORITARIOS	Versión: V.2 PP-FO-40
	GESTIÓN DE CALIDAD	Página 25 de 26

Teniendo en cuenta la postulación de **OLGA MUÑOZ** para el cargo de tesorera se habilita votación para cargo de Secretaria, postulando **YULY PACHÓN** y por un número de 5 votos es elegida y nombrada para el cargo.

Se socializan las funciones

Secretaria: Se hará cargo de tomar apuntes correspondientes a temas de la asociación junto con los casos que ocurran con usuarios. Servirá de apoyo en funciones del presidente de la **ASOCIACIÓN DE USUARIOS OBESIDAD Y METABOLISMO**

8. Fecha próxima reunión Viernes 18 de Abril 2025 en las instalaciones de la CCOM. Esta fecha es susceptible a cambio ó modificaciones.
9. Se da por terminada la reunión y se levanta la presente acta

 <p>Clínica Colombiana de Obesidad y Metabolismo Especialistas en Cirugía Plástica</p>	<p>PROCESOS PRIORITARIOS</p>	<p>Versión: V.2 PP-FO-40</p>
	<p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Página 26 de 26</p>

ASISTENTES

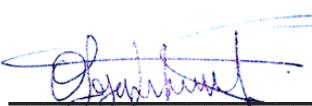
Se firma por los asistentes en Bogotá D.C., a los 24 días del mes de enero de 2024 a las 3:00pm



Jackeline Parra Torres
Presidente



Maria Teresa del Rosario Arellano
Asistente



Olga Muñoz
Tesorera



Yuly Pachon
Asistente



Lizeth Rodriguez Tangarife
Lider de Calidad



Marcela Villamil Linares
Lider de Servicio al Cliente
Atención al paciente y la Familia