FECHA	290-05-2026	**LUGAR**	Virtual
ÁREA QUE CONVOCA	Coordinación de calidad		
HORA DE INICIO	3:00 pm	**HORA FINAL**	3:40 pm
TEMA	PQRS del mes de abril y mayo 2026		
MODERADOR	Irina Figueroa Flórez	**SECRETARIO**	NA

ASISTENTES

rina Figueroa (Moderadora)

Juliana Baleta (Nueva Coordinadora de Calidad)

Melina Quintero (analista de siau)

Representantes de la Asociación de Usuario.

ORDEN DEL DÍA

- Análisis de casos reportados en abril y mayo
- Identificación de barreras de acceso y problemas de raíz
- Socialización del Plan de Choque para Historias Clínicas y Canales de Atención
- Definición de compromisos y cierre

DESARROLLO

Durante la sesión, liderada por Irina Figueroa, se presentó el informe de PQRS presentados en el mes abril y mayo del 2026. Se destacaron los siguientes puntos clave:

Estadísticas del Periodo: Se reportaron un total de 157 casos en el bimestre, con un ligero descenso de 83 casos en abril a 74 casos en mayo.

Problemática Principal: El 80% de las quejas se concentran en la inoportunidad para la asignación de citas y servicios. Se discutió el "Ciclo de Desorientación Administrativa" donde el paciente es devuelto entre Mutual Ser EPS y la Clínica sin soluciones concretas para cirugías o agendas de oftalmología.

Persistencia: Se evidenciaron fallas recurrentes en la falta de firmas o diagnósticos en órdenes médicas y demoras críticas en la programación de cirugías de catarata.

Impacto Social: Se hizo énfasis en que estas esperas afectan principalmente a adultos mayores y pacientes con glaucoma o diabetes, quienes temen un deterioro irreversible de su visión.

CONCLUSIONES Y DECISIONES

Se presentó a Juliana Baleta como la nueva Coordinadora de calidad.

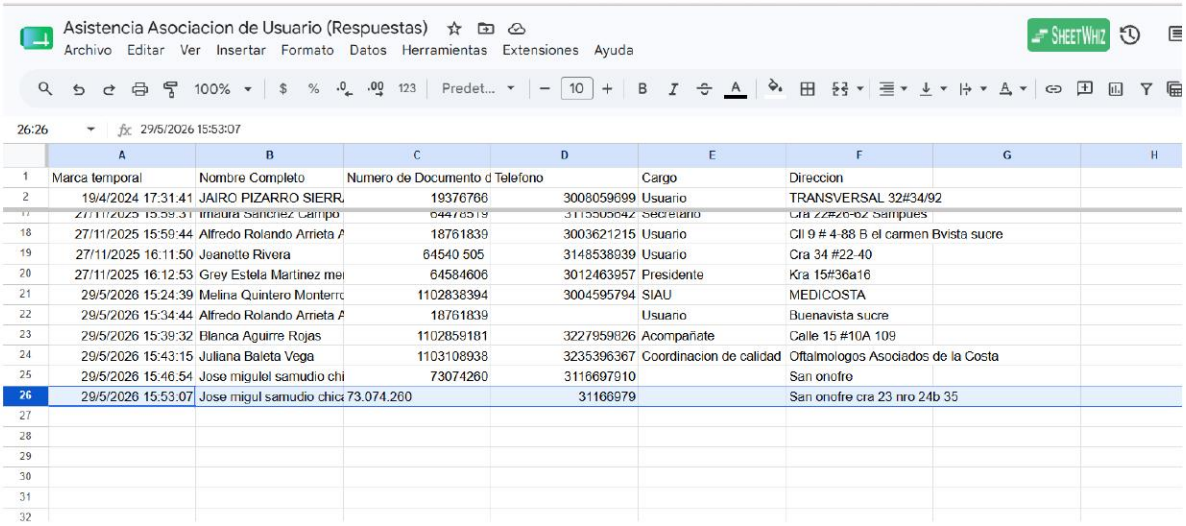
Se aprobó el inicio de un Plan de Choque el 05 de junio de 2026 para estandarizar el software de historia clínica y capacitar al cuerpo médico, buscando eliminar rechazos en farmacia y EPS.

Se realizará una auditoría profunda a las líneas de atención y el fortalecimiento del Call Center y WhatsApp.

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	**RESPONSABLE**	**FECHA**
Organizar y realizar una reunión de la Asociación de Usuarios de manera presencial.	Coordinador de Calidad / Analista Siau	30-06-2026

ANEXOS

Listado de asistencia.

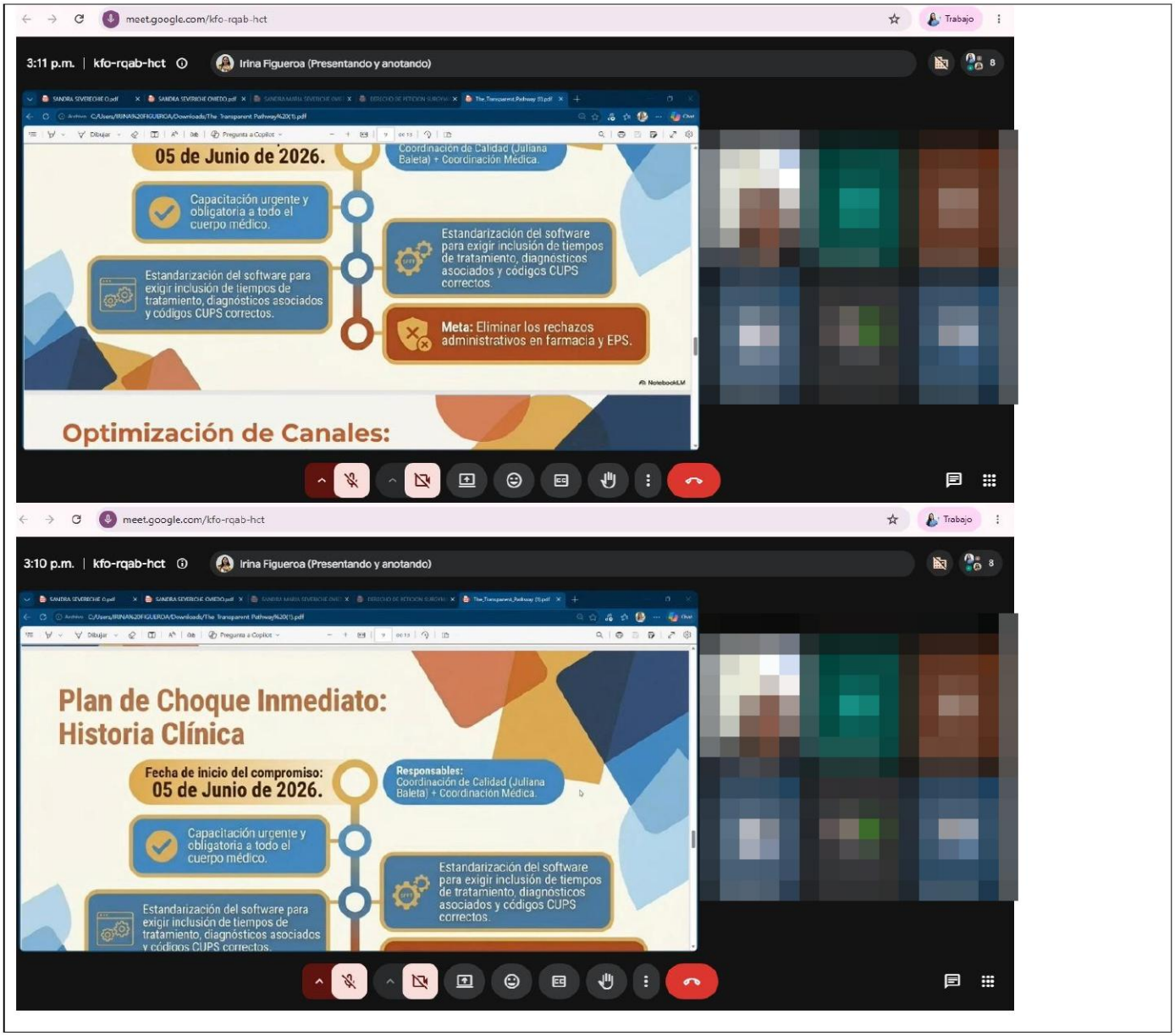


Asistencia Asociacion de Usuario (Respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

26:26 fx 29/5/2026 15:53:07

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	Nombre Completo	Numero de Documento d	Telefono	Cargo	Direccion		
2	19/4/2024 17:31:41	JAIRO PIZARRO SIERR/	19376766	3008059699	Usuario	TRANSVERSAL 32#34/92		
17	27/11/2025 15:59:31	Imelda Sanchez Campo	64478519	3115505642	Secretario	Cra 22#26-62 Sampues		
18	27/11/2025 15:59:44	Alfredo Rolando Arrieta A	18761839	3003621215	Usuario	Cll 9 # 4-88 B el carmen Bvista sucre		
19	27/11/2025 16:11:50	Jeanette Rivera	64540 505	3148538939	Usuario	Cra 34 #22-40		
20	27/11/2025 16:12:53	Grey Estela Martinez mei	64584606	3012463957	Presidente	Kra 15#36a16		
21	29/5/2026 15:24:39	Melina Quintero Monterro	1102838394	3004595794	SIAU	MEDICOSTA		
22	29/5/2026 15:34:44	Alfredo Rolando Arrieta A	18761839		Usuario	Buenavista sucre		
23	29/5/2026 15:39:32	Blanca Aguirre Rojas	1102859181	3227959826	Acompañate	Calle 15 #10A 109		
24	29/5/2026 15:43:15	Juliana Baleta Vega	1103108938	3235396367	Coordinacion de calidad	Oftalmologos Asociados de la Costa		
25	29/5/2026 15:46:54	Jose migulel samudio chi	73074260	3116697910		San onofre		
26	29/5/2026 15:53:07	Jose migul samudio chica	73.074.260	31166979		San onofre cra 23 nro 24b 35		
27								
28								
29								
30								
31								
32								


meet.google.com/kfo-rqab-hct
Trabajo
3:11 p.m. | kfo-rqab-hct
Irina Figueroa (Presentando y anotando)
05 de Junio de 2026.
Coordinación de Calidad (Juliana Baleta) + Coordinación Médica.
Capacitación urgente y obligatoria a todo el cuerpo médico.
Estandarización del software para exigir inclusión de tiempos de tratamiento, diagnósticos asociados y códigos CUPS correctos.
Estandarización del software para exigir inclusión de tiempos de tratamiento, diagnósticos asociados y códigos CUPS correctos.
Meta: Eliminar los rechazos administrativos en farmacia y EPS.
Optimización de Canales:
meet.google.com/kfo-rqab-hct
Trabajo
3:10 p.m. | kfo-rqab-hct
Irina Figueroa (Presentando y anotando)
Plan de Choque Inmediato: Historia Clínica
Fecha de inicio del compromiso: 05 de Junio de 2026.
Responsables: Coordinación de Calidad (Juliana Baleta) + Coordinación Médica.
Capacitación urgente y obligatoria a todo el cuerpo médico.
Estandarización del software para exigir inclusión de tiempos de tratamiento, diagnósticos asociados y códigos CUPS correctos.
Estandarización del software para exigir inclusión de tiempos de tratamiento, diagnósticos asociados y códigos CUPS correctos.