

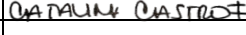


<b>REUNIÓN NÚMERO</b>	11	<b>FECHA</b>	06 de diciembre de 2023	<b>HORA</b>	5:00 PM
<b>ASISTENTES</b>	<b>FIRMAS</b>		<b>CARGO</b>		
Marta Castro			Directora de Gestión Humana y Apoyo Logístico		
Gonzalo González			Patólogo		
Catalina Castro			Líder de Calidad		

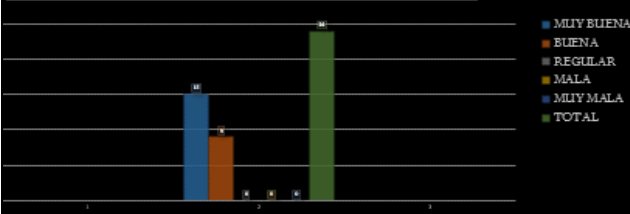
### TEMAS A TRATAR

1. Revisión del indicador de satisfacción global mensual.
2. Seguimiento a las actividades programadas en la política de participación social en salud.
3. Revisión anual de la ejecución del plan de mantenimiento de infraestructura institucional.

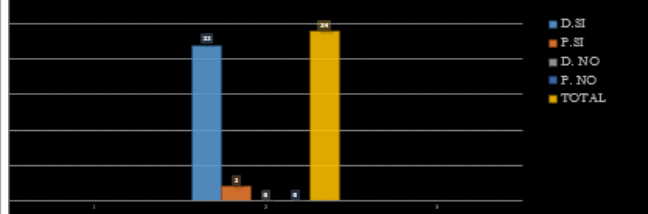
### RESUMEN, DECISIONES Y CONCLUSIONES

1. En la mensualidad de noviembre encontramos los siguientes datos presentados abajo en las gráficas, en donde de un total de **24** usuarios encuestados **15** calificaron su grado de satisfacción con el servicio recibido como muy buena y los **9** restantes calificaron su satisfacción con el servicio como buena, a la pregunta si volverían a usar nuestro servicio 22 usuarios respondieron que definitivamente si y **2** usuarios respondieron que probablemente si lo harían.

**DE MANERA GLOBAL CÓMO CALIFICARÍA EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN GALENA.**



**¿VOLVERÍA A USAR NUESTRO SERVICIO?**



2. El pasado mes de noviembre se logró publicar en el sitio web los sliders sobre el tema de control social y también se esta proyectando el video educativo del mismo tema en la tv de la sala de espera, en cuanto al artículo sobre la nueva reforma a la salud en el sitio web en la página de noticias la publicación se realizó desde el pasado 1 de diciembre. La evaluación anual de las inconformidades de los usuarios que se hayan manifestado durante toda la anualidad se realizará durante la primera semana del mes de enero con el fin de no perder alguna información que pueda ser recolectada en los próximos días, antes de finalizar el año.

\*Durante toda la anualidad se invitó a nuestros usuarios por diversos medios a hacer parte de nuestra asociación de usuarios a través de la información proporcionada en la recepción del laboratorio y la entrega de volantes informativos invitándolos a participar, de igual manera en la sala de espera también se tienen volantes a disponibilidad de los usuarios y hay publicado un pendón que les invita a participar, por último en el sitio web institucional nuestros usuarios pueden encontrar mayor información acerca de nuestra asociación de usuarios y como pueden hacer parte de ella; lastimosamente a pesar de todo el esfuerzo por lograr la conformación de nuestra asociación, hasta el momento ningún usuario ha manifestado querer pertenecer a ella, esto repercute en el aplazamiento de las actividades programadas con el propósito del fortalecimiento de la asociación.

3. Se evaluó la ejecución del mantenimiento realizado a la infraestructura de la institución durante toda la anualidad y se confirmó el cumplimiento de todas las actividades programadas, de igual manera se realizó el cronograma de ejecución para el próximo año.

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1. Realizar un análisis de las inconformidades recibidas por los usuarios durante toda la anualidad y socializar las acciones de mejora implementadas.	Catalina Castro Líder de Calidad	09 de enero de 2024