

**ACTA N° 1**  
**ASOCIACION DE USUARIOS**

En la ciudad de Bogotá, a los 15 días del mes de julio de 2021, en las oficinas de EMERGENCIAS MEDICAS 911 LIMITADA se reunieron los señores ALEJANDRO GARCIA G. Gerente y el señor Edwin Javier Ceballos H. Director Administrativo como la parte administrativa que conformara la ASOCION DE USUARIOS para tratar los siguientes temas:

- 1.- Se asignan el recurso humano para liderar los procesos de participación y atención al usuario, organización y gestión comunitaria. Como nuestra empresa administrativamente solo está conformada por los presentes, serán los señores Alejandro García G. y Edwin Javier Ceballos H. quienes lideren estos procesos.
- 2.- Teniendo en cuenta que para esta labor de conformar la ASOCIACION DE USUARIOS solo se cuenta con dos personas entre ellos se definirán los recursos para la ejecución de los planes de acción de la oficina de atención al usuario con el fin de retomar labores.
- 3.- Se comenta que se han mantenido las acciones de formación a los usuarios que se llegarán a vincular a la ASOCIACION DE USUARIOS. Sin embargo, se comenta también que se ha mantenido la convocatoria entre los usuarios, además que también ha permanecido la invitación en nuestra página web y hasta el voz a voz, pero no se ha presentado ni un solo interesado. Esta situación ha hecho que no se haya podido impulsar la participación de los usuarios, pues por la cantidad de eventos realizados no se ha tenido suficientes usuarios y los contactados no se encuentran interesados pues aducen que ellos difícilmente volverán a ser atendidos por nosotros, toda vez que nuestro servicio es esporádico y dedicado a eventos de participación masiva y no a consulta cotidiana. Dentro de asociación es necesario la creación de una comisión de control social, que debe ser elegida democráticamente.
- 4.- Se comenta que no se ha podido terminar, ni socializar el programa de formación para la ASOCIACION DE USUARIOS. Esto debido a que no se ha conformado la misma, en especial por lo que no se ha realizado eventos. Sin embargo se ha realizado reunión con el personal para la creación y socialización de los protocolos de atención al usuario y para el manejo de las PQRS.
- 5.- Desde la administración se ha determinado la consecución de algunos elementos, para ser usados como incentivos para los usuarios que se vinculen a la ASOCIACIÓN DE USUARIOS. Entre lo acordado estaría cupos para la realización de cursos relacionados con Primeros Auxilios y otros. De la misma manera la parte administrativa asume como tarea



LOGISTICA EN SALUD PARA EVENTOS

NIT: 900 036 206 – 0

el realizar un programa de formación para los colaboradores esporádicos, este con un diagnóstico de control social de ellos mismos.

6.- Aparte de los implementos que se han conseguido como incentivos para los posibles participantes de asociación, también se han asignado los recursos necesarios para tener todo el material de oficina de uso exclusivo para asociación, como lo son los libros de actas, Libro de afiliados y demás papelería.

7.- Se determina que se debe diseñar un mecanismo para la difusión de las inconformidades en el servicio y con cada una de ellas es importante dar a conocer las acciones de mejora que se apliquen a ellas.

8.- El Gerente informa que desde hace mucho tiempo se han tenido las encuestas de satisfacción global y que estas están disponibles para ser presentadas en el momento en que se logre conformar la ASOCIACION DE USUARIOS.

9.- Finalmente se comenta que, aunque no se ha podido conformar la Asociación de Usuarios, tampoco hemos tenido ningún contacto con los entes de control en lo que ha este tema se refiere, para la realización de actividades con los miembros de la misma. En las actividades que se llegaran a programar y en el trabajo cotidiano siempre abriremos un espacio para el fortalecimiento de la participación social.

Siendo tratados todos los temas que se tenían en agenda se da por terminada la presente reunión y para constancia se firma por los dos participantes de la parte administrativa de EMERGENCIAS MEDICAS 911 LIMITADA.

Dada en la ciudad de Bogotá a los 15 días del mes de julio de 2021

ALEJANDRO GARCIA G.  
GERENTE

EJ

EDWIN JAVIER CEBALLOS H.  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO



LOGISTICA EN SALUD PARA EVENTOS

## EMERGENCIAS MEDICAS 911 Ltda.

### REGISTRO DE CAPACITACION

TEMA	Protocolos de Atención al usuario
------	-----------------------------------

FECHA	21 Agosto 2021
-------	----------------

OBJETIVO:	
-----------	--

Nº	NOMBRE COMPLETO	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA
1	Patricia Sibatato	Aux Enfermeria	57.295.959	Patricia Sibatato
2	Uruiana Malhecha	AUX Enfermera	103616130	Uruiana Malhecha
3	Luz Mercedes Arias	AUX Enfermeria	51597531	Luz Mercedes Arias
4	Elizabeth Cardona Medina	AUX Enfermeria	51556446	Elizabeth Cardona Medina
5	Wendy Tatiana Mora	Fisioterapeuta	1033793627	Wendy Mora
6	Camila Andrea García Gómez	Aux. Enfermera	1032482749	Camila García
7	Ricardo Esteban Arias	Salvavidas	1032474773	Ricardo Arias
8	Ana Huertas Celis	AUXiliar Enferm.	39.779887	Ana Huertas Celis
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

CAPACITADOR:	FIRMA
--------------	-------



LOGISTICA EN SALUD PARA EVENTOS

EMERGENCIAS MEDICAS 911 Ltda.  
REGISTRO DE CAPACITACION

TEMA Manejo de PQRS

FECHA 30 de Julio

OBJETIVO: Protocolos para el manejo de las PQRS

Nº	NOMBRE COMPLETO	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA
1	Ana Huertas Celis ✓	AUX. de enfermeria	39.779887	Ana Huertas.
2	Patricia Sichate ✓	AUX Enfermeria	52.295.959	Patricia Sichate
3	Camila Garcia ✓	AUX Enfermeria	1032482749	Camila Garcia
4	Luis Mercedes Arias Rodriguez ✓	Auki Enfermeria	51.587.531	Luis Mercedes Arias
5	Mirali Rebollo Vizcarra ✓	AUX Enfermeria	031014190897	Mirali Rebollo
6	Wendy Tatiana Mora. ✓	Fisioterapeuta	1033793627	Wendy Mora
7	Laura Mercedes Tautiño Araya ✓	AUX. Enfermeria	10190.31131	Laura Tautiño A.
8	Elizabeth Capdebas Tadias ✓	AUX Enfermeria	51.556.446	Elizabeth Capdebas
9	Valeria Hertelencia Vargas Li ✓	AUX. Enfermeria	40.008.567	Valeria Hertelencia
10	Franck Viviana Arbecha Montillo ✓	AUX Enfermeria	1013616130	Franck Arbecha
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

CAPACITADOR:	FIRMA
--------------	-------