

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 1 de 15

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	10
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
21 DE NOVIEMBRE	Sala de Juntas	11:00 am	12:00 m
Integrantes del Comité	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	José Alexander Moreno Córdoba	Gerente	
	Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	
	María Alejandra Cerquera	Medica	
	Marlon Andrés Gonzales	Jefe De Enfermería	
	María De Jesús Narváez	Representante De La Asociación De Usuarios	
	José Amir Gonzales	Representante De La Asociación De Usuarios	
	Yobana Trujillo Reyes	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
	María Nury Rojas Galvis	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
Invitados:	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	Coordinadores	Todas las áreas	
Objetivo:	Realizar cumplimiento de socialización al Comité de Ética Hospitalario y al Programa de Calidad en Pro del Mejoramiento continuo Institucional sobre los PQRS y satisfacción al Usuario.		
ORDEN DEL DÍA			
- Saludo y verificación del Quorum. - Aprobación del orden del día. - Seguimiento a los compromisos del Acta anterior. - Temas a tratar: sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) OCTUBRE - Proposiciones y Varios. - Compromisos. - Lectura y aprobación del acta. - Firma de los Integrantes.			

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 2 de 15

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA												
1. SALUDO Y PRESENTACIÓN												
Se da inicio a la reunión del Comité Se realiza la verificación de la participación de los diferentes integrantes del comité, se verifica que hay quorum y se da inicio a la reunión.												
2. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DIA												
Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.												
3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR												
Se procede a la lectura del acta correspondiente a la sesión del de 2025 Comité de Ética Hospitalaria. Una vez finalizada la lectura, la misma se aprueba por los integrantes del comité.												
4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS												
Actividad		Responsable				Fecha		Observaciones				
N/A		N/A				N/A		N/A				
5. TEMAS A TRATAR												
1.Sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U)												
Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de OCTUBRE 2025 se presentaron 5 PQRSF para el servicio de consulta externa 1 sugerencia y para el servicio de ecografías 4 quejas; La cual se radico en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.												
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE OCTUBRE AÑO 2025												
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO												
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS											TOTAL
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RCV	RAYOS X	FACTURACION	IAMI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	ECOGRAFIAS	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	5
Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre												

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 3 de 15

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de OCTUBRE 2025 se presentaron 5 PQRS por escrito: para el servicio de consulta externa 1 sugerencia y para el servicio de ecografías 4 quejas; La cual se radico en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO – SIAU

2.Radicacion y seguimiento de PQRSF

FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
27/10/2025	SUGERENCIA	CONSULTA EXTERNA	6 DIAS	Usuario manifiesto falta de alcohol o gel antimaterial en la sala de espera y urgencias, así como también de un dispensador de agua fría y caliente.	Tras la verificación realizada por el Área de Gestión Ambiental se constató que los dispensadores se encontraban sin insumo al momento de la observación, debido al alto flujo de usuarios en dichas áreas. En consecuencia, se efectuó de manera inmediata la recarga de los dispensadores de gel antibacteriano, garantizando su disponibilidad para los usuarios y funcionarios.
31/10/2025	QUEJA	ECOGRAFIAS	15 DIAS	Usuario manifiesta inconformidad con la prestación del servicio de ecografías, indica que se acerca al servicio de urgencias el cual le expiden orden para toma de ecografías, pero debido a la cantidad de gente no fue posible la prestación del	Actualmente, la ESE Cuenta con protocolo de atención preferencial de acuerdo a la normatividad vigente en la cual tienen prioridad la población gestante, niños y niñas menores de 5 años, personas en condición de discapacidad y adultos mayores, de igual forma desde el servicio de urgencias se brinda estos servicios con prioridad en el proceso de atención.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 4 de 15

				servicio de inmediato.	De igual forma la ESE adelantara proceso interno de auditoria al servicio de imagines diagnosticas no ionizantes – Ecografías, con el fin de esclarecer e implementar las mejoras de acuerdo a los resultados.
31/10/2025	QUEJA	ECOGRAFIAS	15 DIAS	Usuaría manifiesta demora con la prestación del servicio de ecografías, citan a una hora y no atienden a la hora asignada, indica que se tiene preferencias a la hora de la toma.	Actualmente, la ESE Cuenta con protocolo de atención preferencial de acuerdo a la normatividad vigente en la cual tienen prioridad la población gestante, niños y niñas menores de 5 años, personas en condición de discapacidad y adultos mayores, de igual forma desde el servicio de urgencias se brinda estos servicios con prioridad en el proceso de atención. De igual forma la ESE adelantara proceso interno de auditoria al servicio de imagines diagnosticas no ionizantes – Ecografías, con el fin de esclarecer e implementar las mejoras de acuerdo a los resultados.
31/10/2025	QUEJA	ECOGRAFIAS	15 DIAS	Usuaría manifiesta inconformidad con la hora en que los citan, indica que llega de primera y es la última en ser atendida, porque se tienen preferencias.	Actualmente, la ESE Cuenta con protocolo de atención preferencial de acuerdo a la normatividad vigente en la cual tienen prioridad la población gestante, niños y niñas menores de 5 años, personas en condición de discapacidad y adultos mayores, de igual forma desde el servicio de urgencias se brinda estos servicios con prioridad en el proceso de atención.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 5 de 15

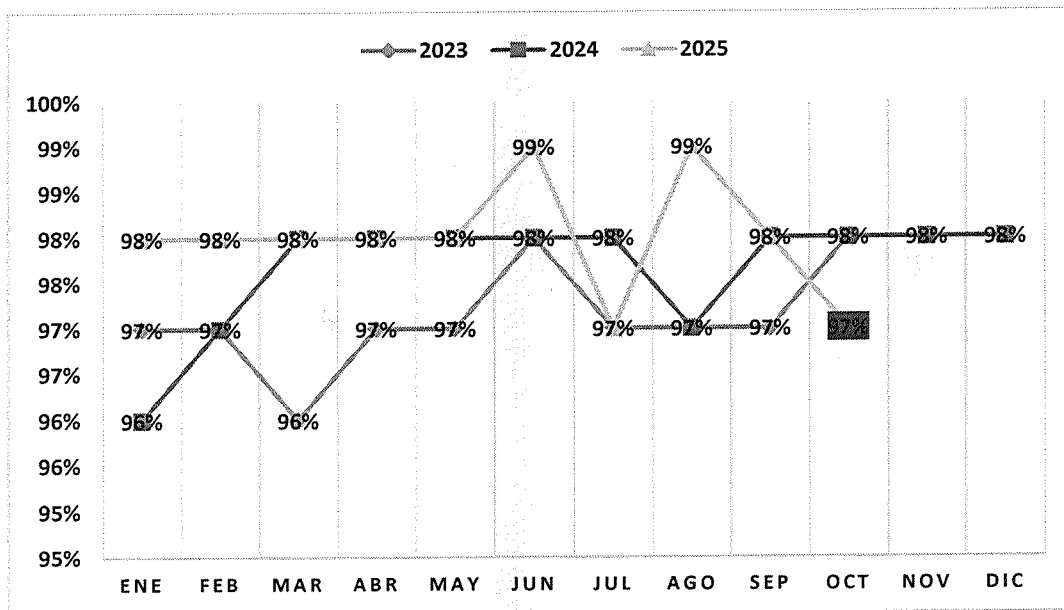
					De igual forma la ESE adelantara proceso interno de auditoria al servicio de imagines diagnosticas no ionizantes – Ecografias, con el fin de esclarecer e implementar las mejoras de acuerdo a los resultados.
31/10/2025	QUEJA	ECOGRAFIAS	15 DIAS	Usuaría manifiesta inconformidad por con la prestación del servicio de ecografía indica que pago por el servicio llevo de primera y fue una de las ultima, solicita que reorganicen la toma de ecografias	Actualmente, la ESE Cuenta con protocolo de atención preferencial de acuerdo a la normatividad vigente en la cual tienen prioridad la población gestante, niños y niñas menores de 5 años, personas en condición de discapacidad y adultos mayores, de igual forma desde el servicio de urgencias se brinda estos servicios con prioridad en el proceso de atención. De igual forma la ESE adelantara proceso interno de auditoria al servicio de imagines diagnosticas no ionizantes – Ecografias, con el fin de esclarecer e implementar las mejoras de acuerdo a los resultados.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 15

3.Consolidado de satisfacción del usuario

1. ¿PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?

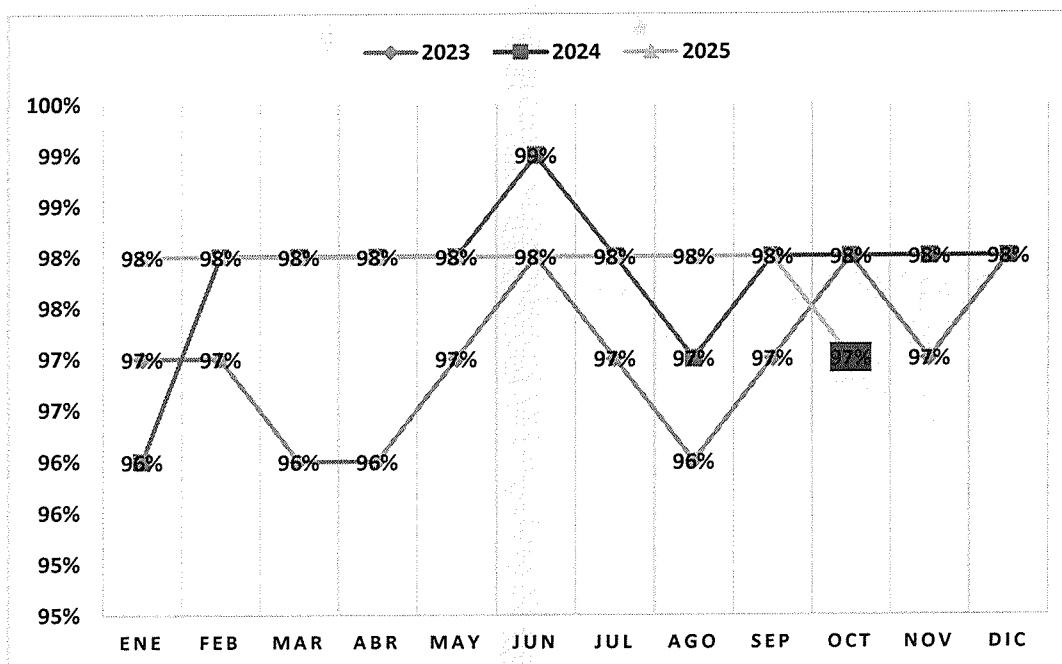
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de OCTUBRE, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de atenciones que se hallan recibido en las consultas, del mes vencido. Manifestando que en las únicas áreas o dependencia no aplicables es en orientadores y electro. La meta establecida es de 95%.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 7 de 15

2. PROPORCION DE USUARIOS QUE RECOMENDARIA SU IPS A UN FAMILIAR O AMIGO?

Se socializa la satisfacción que proporcionan los usuarios de recomendar la IPS a un amigo o familiar con respecto años anteriores, se mantiene una satisfacción del 97% para el mes de OCTUBRE. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

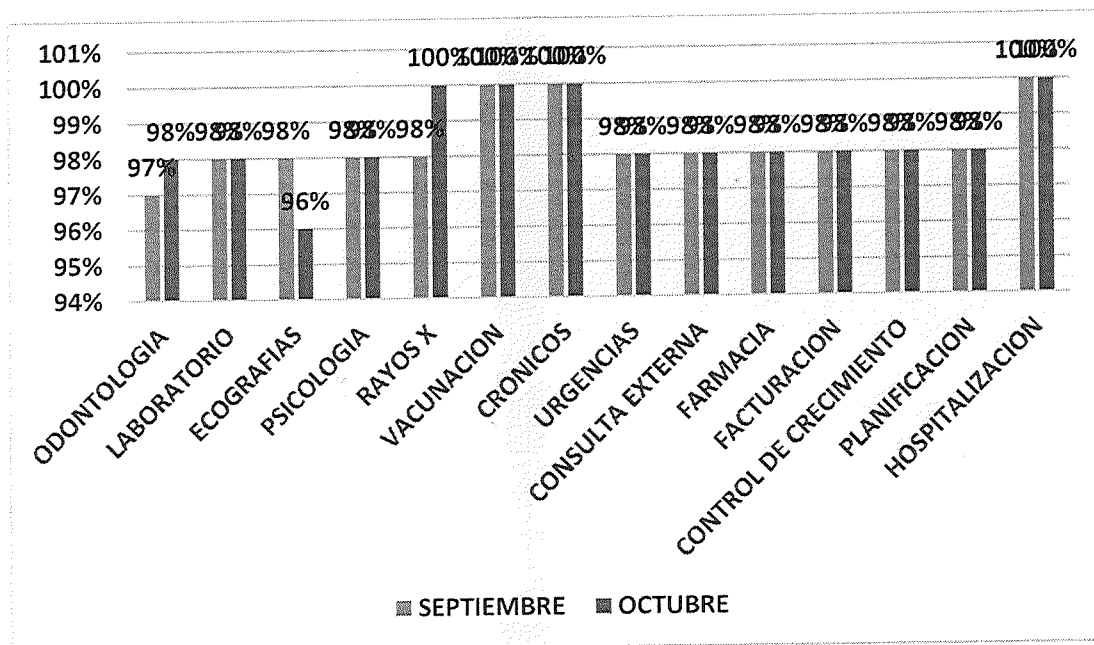


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 15

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en OCTUBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de rayos X, vacunación, crónicos, y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, urgencias, consulta externa, psicología, laboratorio, facturación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo y planificación, con un porcentaje del 96% para el servicio de ecografías.

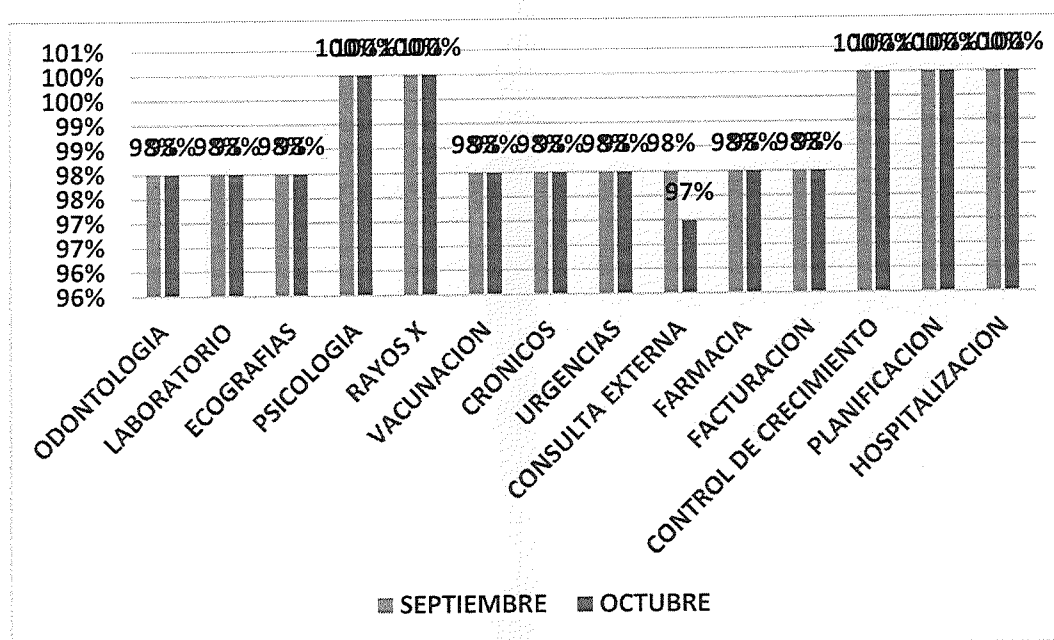
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 9 de 15

¿LA PRIVACIDAD, COMODIDAD E HIGIENE DEL LUGAR DONDE FUE ATENDIDO/A FUE?

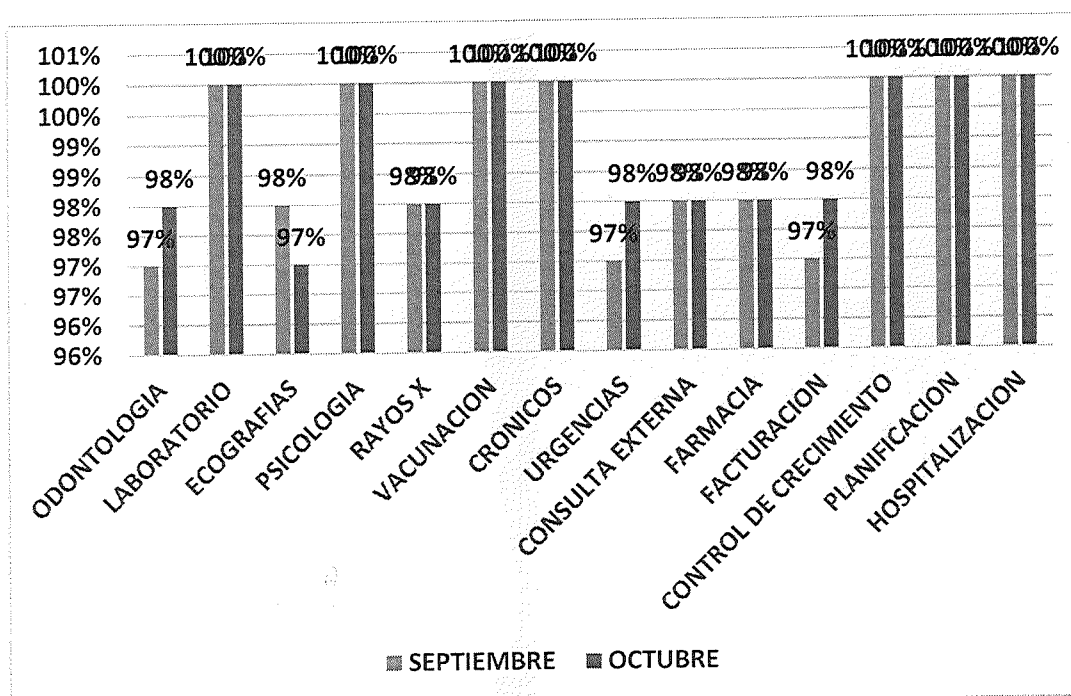
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en OCTUBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos X, crónicos, planificación, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, vacunación, crónicos, urgencias, farmacia, facturación por último, con un 97% para el servicio de consulta externa.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 10 de 15

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

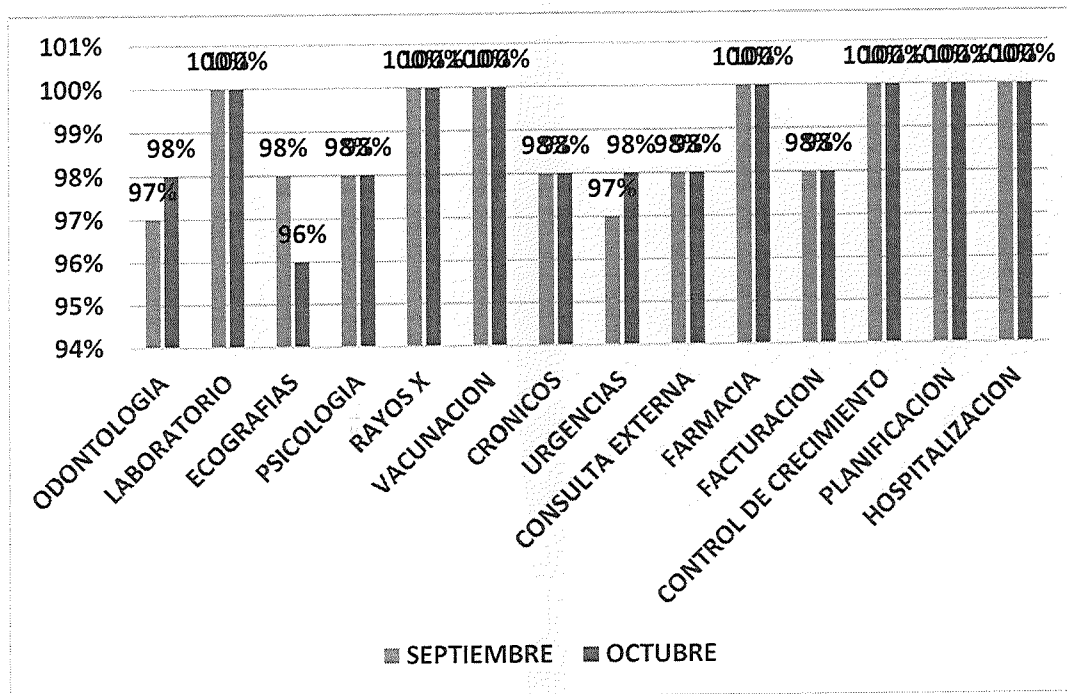
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en OCTUBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, planificación, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, rayos x, urgencias, consulta externa, facturación y farmacia, por último, con un 97% para el servicio de ecografías.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 11 de 15

¿LA CLARIDAD DE LA INFORMACION SUMINISTRADA PARA HACER USO DEL SERVICIO FUE?

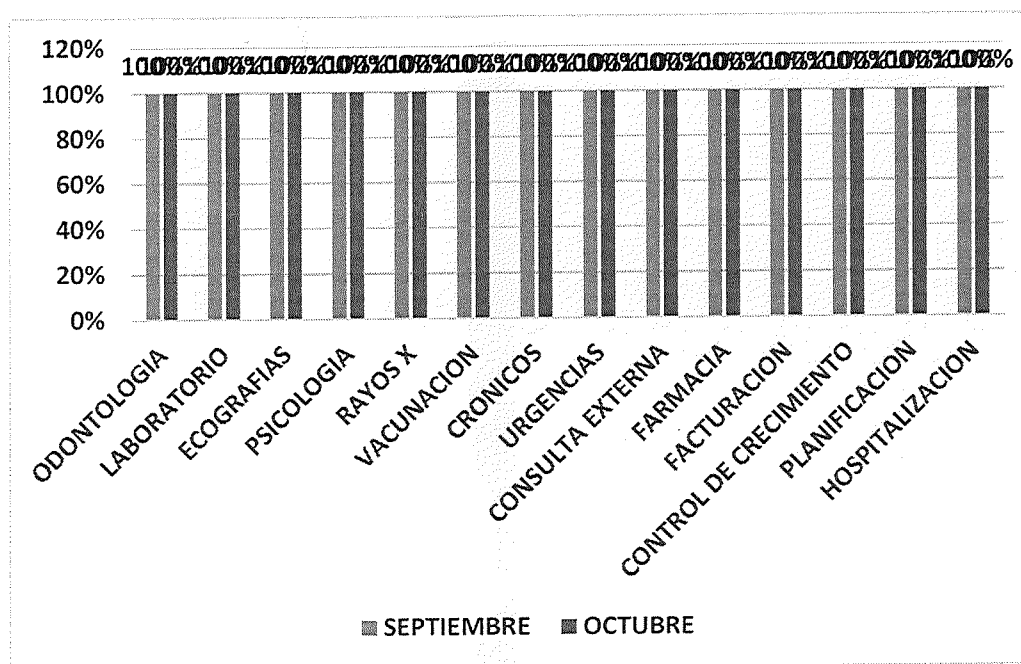
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de OCTUBRE mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación, y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de odontología, facturación, psicología, crónicos, urgencias, consulta externa, Con un 96%de satisfacción para el servicio de ecografías.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 12 de 15

¿LE EXPLICARON SOBRE COMO TOMARSE LOS EXAMENES, SUS RESULTADOS Y SOBRE LOS CUIDADOS PARA SU ENFERMEDAD EN CASA?

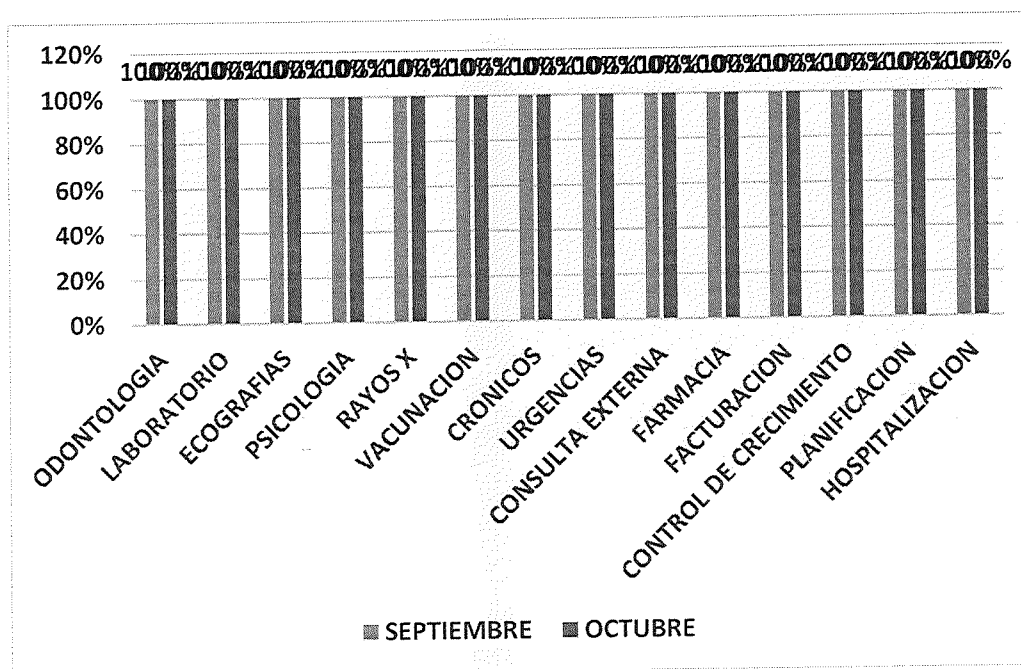
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de OCTUBRE, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 13 de 15

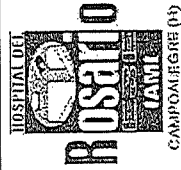
¿SE PRESENTO ALGUNA DISCRIMINACION EN LA ATENCION POR SU CAPACIDAD DE PAGO, EDAD, SEXO, ESTADO CIVIL, ORIGEN ÉTNICO, ORIENTACIÓN SEXUAL U OTRA??

Se socializa el cumplimiento al servicio si se presentó alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, edad, sexo, estado civil, origen étnico, orientación sexual u otra. En el mes de OCTUBRE, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 14 de 15

6. VARIOS		
Se da por terminada la presentación del informe de los PQRS y satisfacción del usuario., Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.		
7. COMPROMISOS		
Actividad	Responsable	Fecha
N/A	N/A	N/A
8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES		
Nombre completo	Cargo	Firma
Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
NIT. 891.180.039-0

Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional
LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA:	Comité de Ética Hospital del Rosario									
RESPONSABLE:	María Gisel Trujillo Medina									
FECHA:	23 de Noviembre 2025									
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CÉDULA	CORREO ELECTRÓNICO	HORA DE INICIO	HORA DE FINALIZACIÓN	FIRMA		
1	Marlon Gonzalez	112645124	Enfermero	323860406	Proneg@igmai.com	11:00 AM	12:00 PM	[Firma]		
2	Nancy Gisel Trujillo M	10741016328	GAU	3108639987	nancytrujillo@igmai.com			[Firma]		
3	María Alejandra Cerquera Vargas	1007489964	Medico Jural	3108987114	cerqueraalejandra@gmail.com			Megrida Cerquera		
4	Juan Ramirez	46944919	U.E. DOR	31377015708				[Firma]		
5	María de Jesús Navarro García	39.567.735	Veedora	3227442708	mariajesus2221@gmail.com			María de Jesús Navarro		
6	María de la Cruz Rojas Galvis	36087344	Veedora	3124669457				María de la Cruz		
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/vp-content/uploads/2022/10/GCO-FO-03-VI-Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>