

	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 12

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	11
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
17 DE DICIEMBRE	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			
1. Saludo y verificación del Quorum. 2. Aprobación del orden del día. 3. Seguimiento a los compromisos del Acta anterior. 4. Temas a tratar: a. sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) NOVIEMBRE. b. Propositiones y Varios. c. Compromisos. d. Lectura y aprobación del acta. 5. 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 12

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 NOVIEMBRE 2025 se presento 1 PQRSF para el servicio de Psicología 1 queja; 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 NOVIEMBRE AÑO 2025												
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO												
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS											TOTAL
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RCV	RAYOS X	FACTURACION	IASI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	PSICOLOGIA	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
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 12

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de NOVIEMBRE 2025 se presentaron 1 PQRSF por escrito: para el servicio de psicología 1 queja; 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

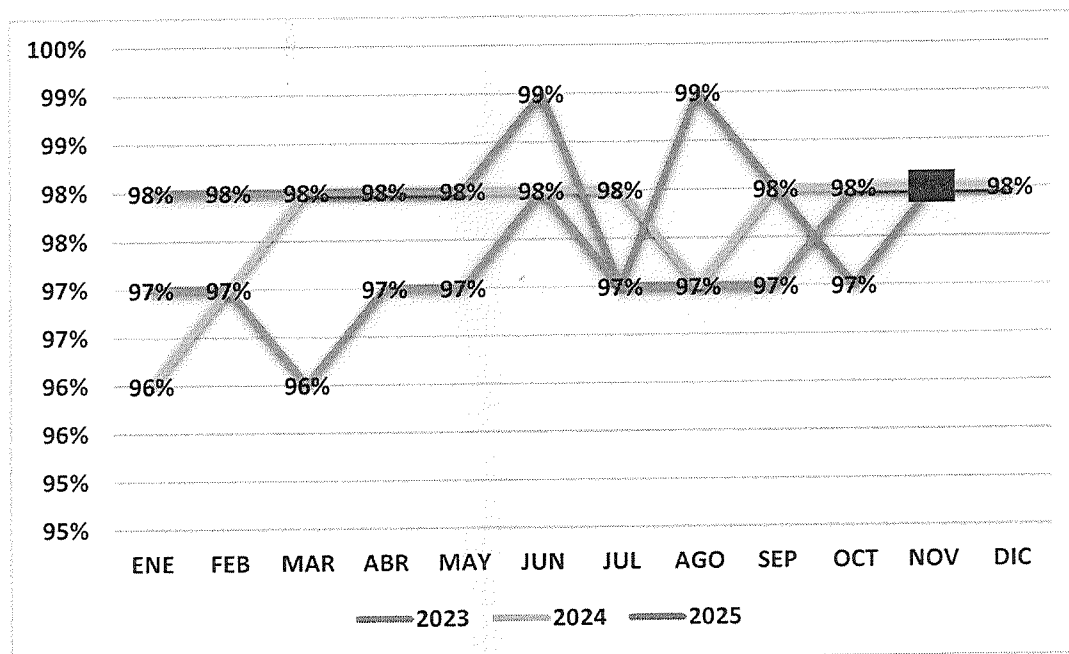
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
11/11/2025	QUEJA	PSICOLOGIA	3 DIAS	Usuaría manifiesta inconformidad con el trato recibido por parte de la psicóloga, indica que no fue la manera de decirle las cosas, además e que tenía cita programada y por reuniones no fue posible la atención, refiere que deben de llamar a reagendar.	Nos permitimos comunicarle que se realizó llamadas telefónicas al numero 3164991566 el día anterior a la cita, para poder reasignarle la misma; a lo que fue imposible la comunicación por ente no se logra informarle. En virtud de las acciones definidas por parte del equipo de Calidad de la ESE para impactar el asunto de referencia en su PQRS, están la de fortalecer en la ESE Hospital del Rosario la Política de humanización.

	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 12

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?

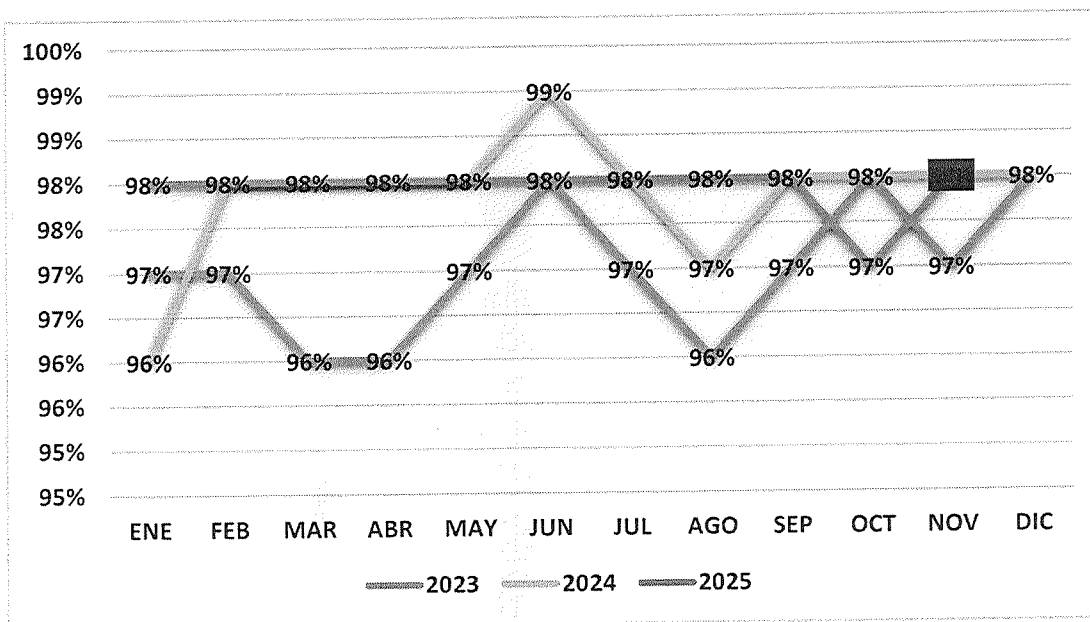
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de NOVIEMBRE, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad 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: 5 de 12

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 98% para el mes de NOVIEMBRE. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

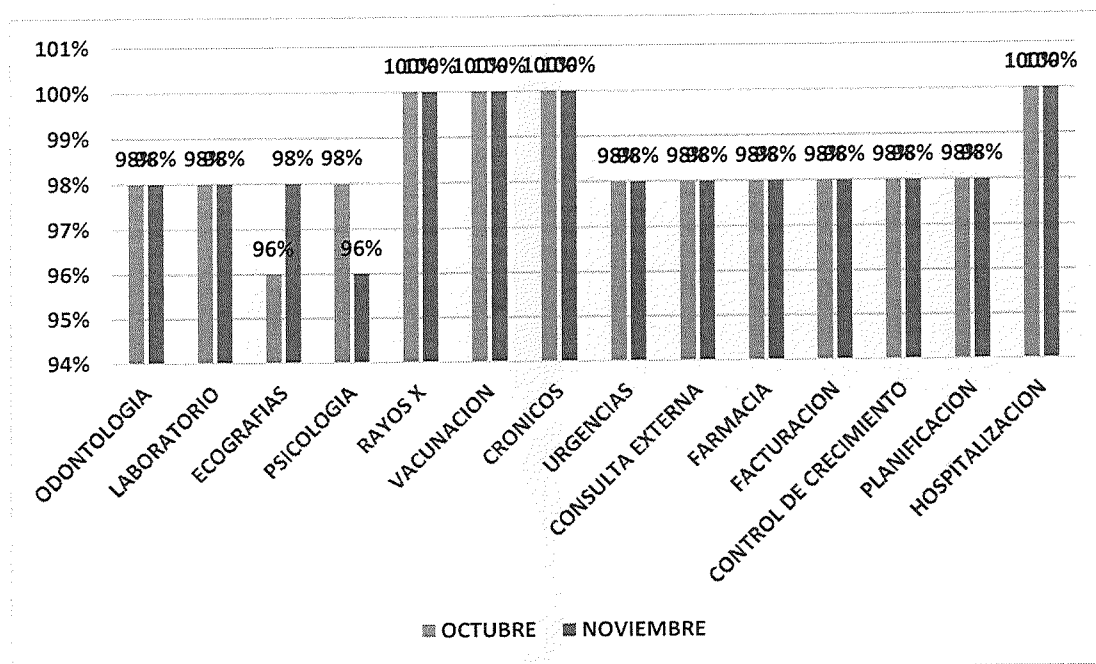


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 12

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

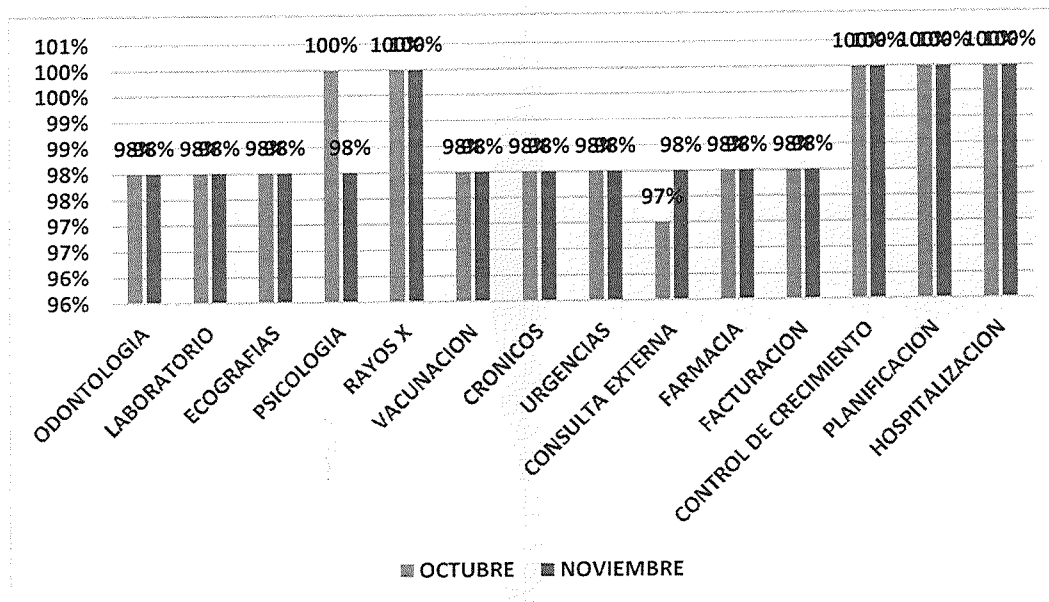
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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: 7 de 12

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

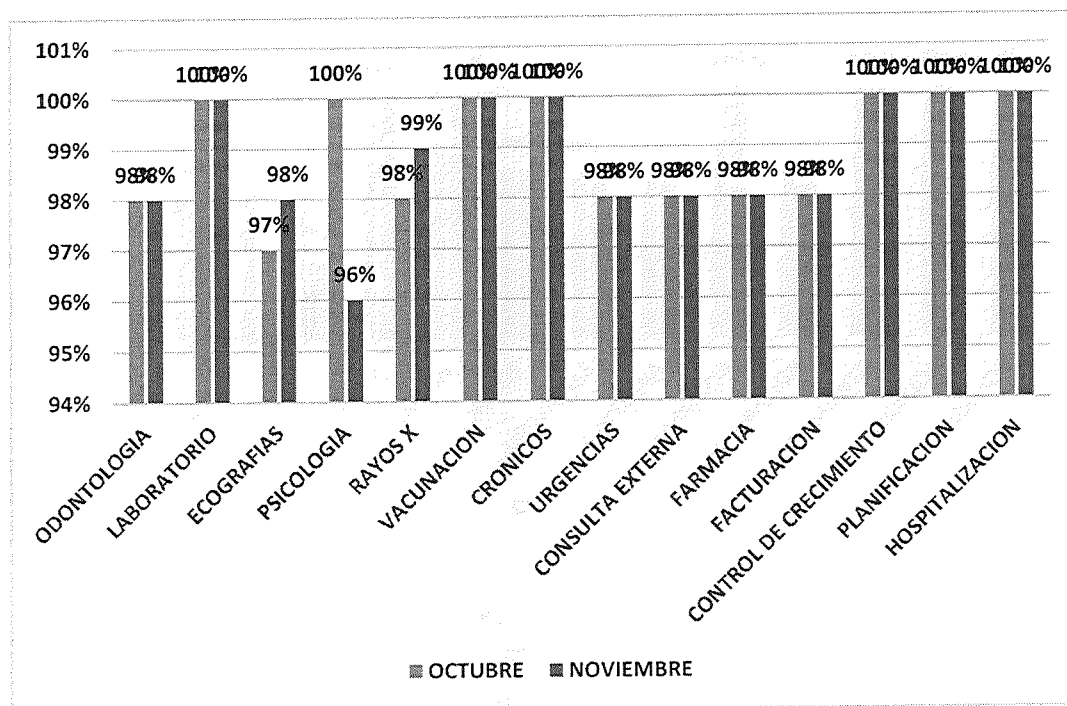
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en NOVIEMBRE; mostrando satisfacción 100% para los servicios de rayos x, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía, psicología, vacunación, crónicos, urgencias, farmacia y facturación.



	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 12

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en NOVIEMBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, vacunación, crónicos, planificación, hospitalización, crecimiento y desarrollo, con un 99% de satisfacción para el servicio de rayos X. Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, ecografías, rayos x, urgencias, consulta externa y farmacia, facturación por último, con un 96% de satisfacción para el servicio de psicología.





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 Hospitalario					
RESPONSABLE: Nelly Giseth Trujillo Medina					
FECHA: 17 de diciembre 2015					
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO
1	Marlon Conzales	112645624	Enfermero	3123889968	Protesg@gmail.com
2	Nelly Giseth Trujillo M	10791036328	BIAN	3108639987	biw@hospitaldelrosario.com
3	Nanda Alejandra Conquera Vargas	1001489904	Médica General	3108998114	cequeraalejandra@gmail.com
4	Jorge Luis Flay	4894919	VEEPOR	3112015208	
5	María de Jesús Monóvil García	39567733	Vecdora	322742208	mariajose82@gmail.com
6	María Danyel Trujillo	36083344	Vecdora	3124669451	maria.danyel@rosario.gov.co
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa 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-PO-03-VI/Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>