

	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 14

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	12
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
29 DE ENERO	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) DICIEMBRE. b. Propositiones y Varios. c. Compromisos. d. Lectura y aprobación del acta. 5. Firma de los Integrantes.			
DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA			

	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 14

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 mes de diciembre 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 DICIEMBRE 2025 se presentaron 5 PQRSF para el servicio de posparto1 queja, urgencias 3 quejas Y ecografías 1 queja, La cual se radicaron 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 DICIEMBRE AÑO 2025

CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO												
TIPO DE MANIFESTACION	SERVICIOS											
	ODONTOLOGIA	FARMACIA	RCV	RAYOS X	POSPARTO	IAMI	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	ECOGRAFIAS	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	TOTAL
QUEJA	0	0	0	0	1	0	0	3	0	1	0	5
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	1	0	0	3	0	1	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 14

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de DICIEMBRE 2025 se presentaron 5 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 3 quejas, 1 queja para el servicio de posparto y 1 queja para el servicio de ecografías; 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
02/12/2025	QUEJA	POSPARTO	14 DIAS	Usuaría manifiesta inconformidad con la auxiliar de enfermería quien es la encargada de agendar los pacientes, asistió para su control y no fue atendida de la inasistencia de la dra.	Se realiza el debido proceso de investigación del caso junto con calidad y la oficina de atención del usuario en donde; De manera respetuosa nos permitimos informar que la paciente contaba con una cita programada para la fecha mencionada; sin embargo, por motivos de salud, la médica tratante no pudo asistir ese día; dicha novedad fue informada a la auxiliar del programa IAMI, aproximadamente a las 6:30 a.m. del mismo día, con el fin de proceder al reagendamiento de los pacientes. En ese sentido, se le brindó explicación clara y suficiente respecto al proceso de posparto y los cuidados del recién nacido, por parte de la Auxiliar del servicio IAMI reiterando el compromiso institucional de realizar de manera oportuna y diligente las actividades, con el fin de garantizar una atención integral y adecuada.
03/12/2025	QUEJA	URGENCIAS	13 DIAS	Usuario manifiesta inconformidad porque no fue remitido a nivel de mayor complejidad, indica que no se tomaron medidas prioritarias con la ARL.	Se realiza el debido proceso de investigación del caso junto con calidad y la oficina de atención del usuario en donde de evidencia el proceso de remisión a una institución de mayor nivel de complejidad, para valoración por el servicio de cirugía plástica, especialidad que no se encuentra habilitada en el REPS 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: 4 de 14

					Al paciente se le explicó de manera clara que el proceso de Referencia no depende exclusivamente de la ESE Hospital del Rosario, sino también de la disponibilidad de otras IPS (institución Prestadoras de Servicios de Salud) y autorización por parte de otros entes reguladores como el CRUE Departamental y de la NUEVA EPS, información que el paciente manifestó entender y aceptar. Durante el transcurso de la noche, la remisión fue negada a través de correos electrónicos, por las instituciones contactadas entre ellas Medilaser, UROS, Hospital y Clínica de Fracturas, entre otras; al realizarse el cambio de turno, se informó nuevamente al paciente sobre la negativa de la aceptación de la remisión y que el caso sería reiterado ante el CRUE.
03/12/2025	QUEJA	URGENCIAS	13 DIAS	Usuario manifiesta negligencia en la atención, refiere que no fue de inmediata la atención cuando se encontraba a las afueras de las instalaciones de la institución, pero que gracias a una auxiliar se le pudieron brindar primeros auxilios	realizó la respectiva indagación de los hechos, y se evidencio que al lugar del incidente llego de manera oportuna una auxiliar de enfermería del área de urgencias para prestarle los primeros auxilios y efectivamente la usuaria fue transportada por el familiar y la auxiliar en una silla rimax del portón hasta la entrada principal de consulta externa en donde se le presto el servicio de traslado en camilla, debido a que por la cercana no se requirió la puesta en marcha de la ambulancia, se calculó que en el trascurso de esta eventualidad no pasaron más de cinco minutos, para atención
04/12/2025	QUEJA	ECOGRAFIAS	12 DIAS	Usuaría manifiesta inconformidad con el servicio de ecografías, indica que el medico no tiene la mejor actitud de servicio.	Se realiza el debido proceso de investigación del caso junto con calidad y la oficina de atención del usuario; Luego de revisar detalladamente los registros de atención, se evidenció que fue atendida el día 10 de noviembre de 2025. El estudio ecográfico fue realizado por el Doctor Carlos Emilio Polo a las 9:13 am., teniendo en cuenta que el inicio de atención del especialista está programado desde las 9:00 am.; por lo

	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 14

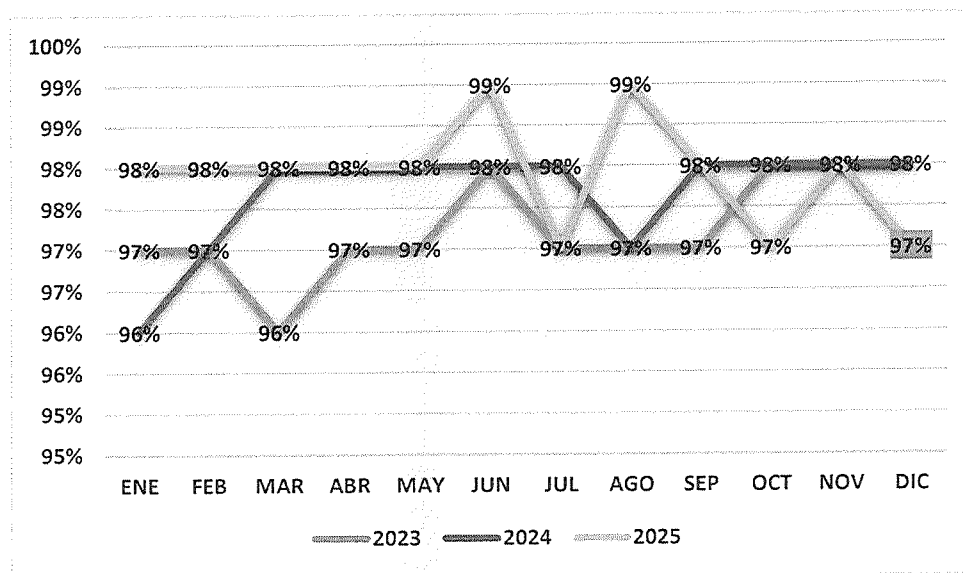
					anterior, no se evidencia retraso en la atención. Durante el procedimiento, el especialista siguió el protocolo de atención para pacientes gestantes, el cual incluye explicar de forma clara y pausada las imágenes del bebé, así como confirmar que la paciente comprenda la información brindada.
09/12/2025	QUEJA	URGENCIAS	9 DIAS	Usaria manifiesta inconformidad con el servicio para la revaloración del servicio de laboratorios en el área de urgencias, indica mucha demora para que revisen los laboratorios	Queremos informarle que en la E.S.E. Hospital del Rosario trabajamos para ofrecer una atención humanizada, oportuna y de calidad, lamentamos sinceramente la insatisfacción ocasionada en la prestación del servicio de urgencias y comprendemos su inconformidad, es por esta razón que se adelantó a nivel del área las respectivas acciones de mejoramiento en el marco del programa "política de atención Humanizada en los servicios de salud y seguridad del paciente" con el fin de evitar que situaciones como estas se vuelvan a presentar. Agradecemos su comunicación, ya que sus comentarios nos permiten fortalecer nuestros procesos y mejorar continuamente la atención brindada a nuestros usuarios.

 CAMPOALEGRE (H)	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 14

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?

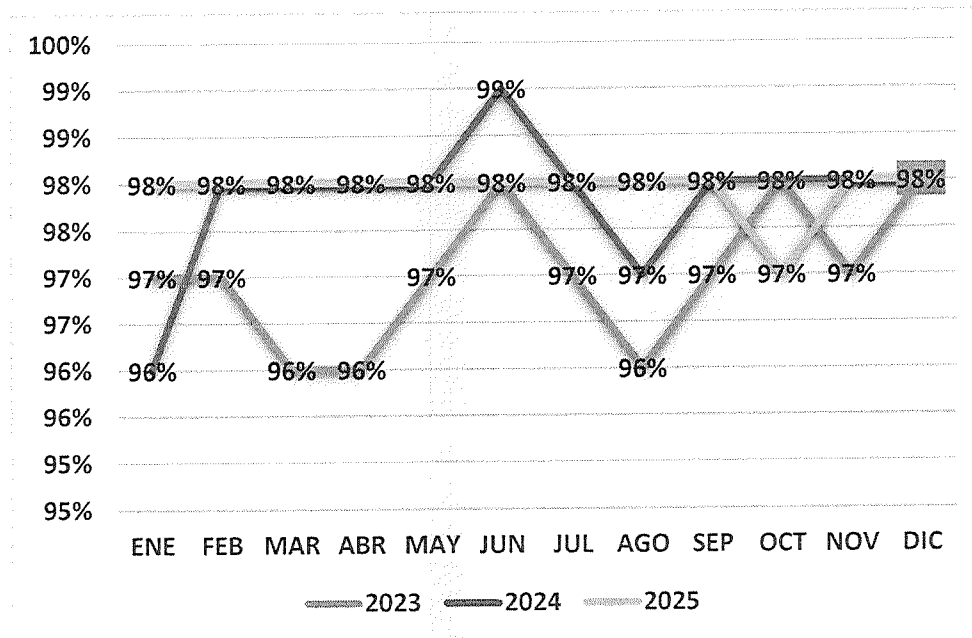
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023,2024 y 2025 donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de DICIEMBRE, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad 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 14

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 2023,2024 y 2025, se mantiene una satisfacción del 98% para el mes de DICIEMBRE. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

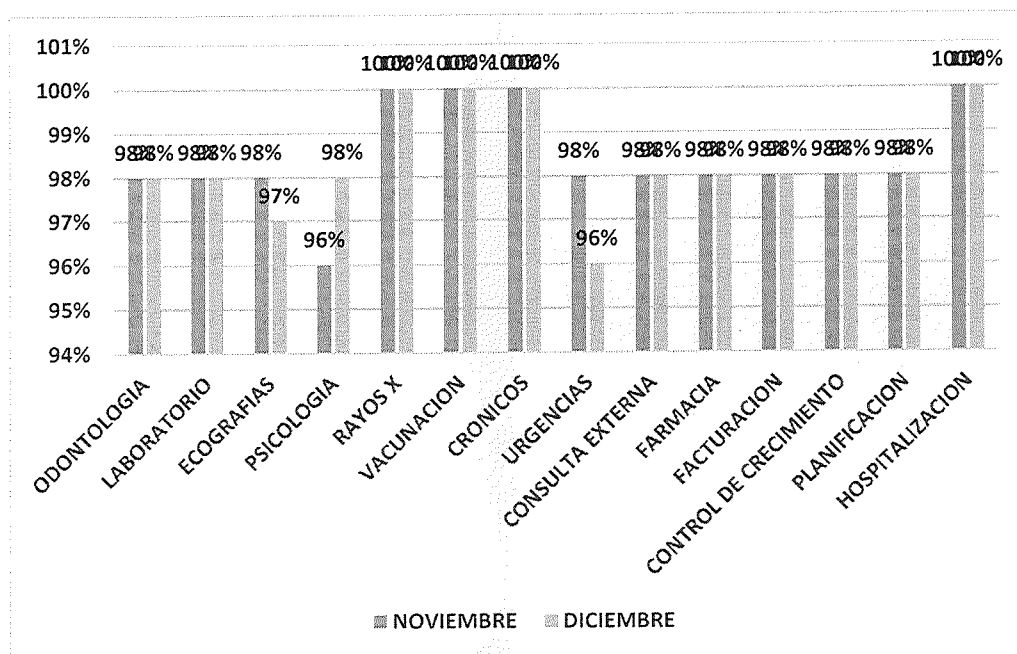


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 14

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en DICIEMBRE; 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, psicología, urgencias, consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento y desarrollo y planificación, Con un 97% de satisfacción para los servicios de ecografías con un porcentaje del 96% para el servicio de urgencias.

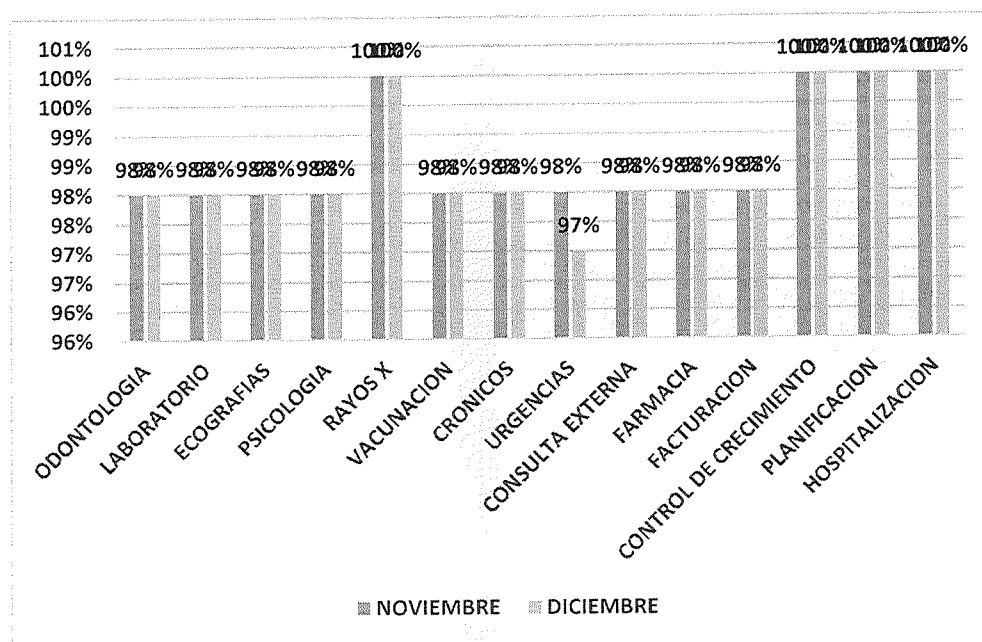
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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 14

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

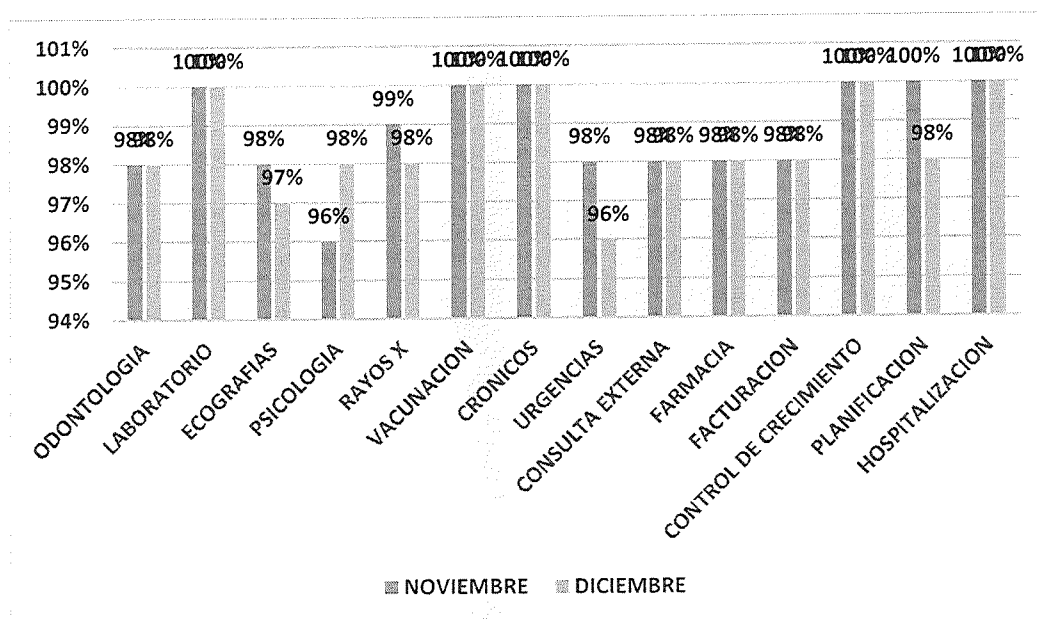
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en DICIEMBRE; mostrando satisfacción 100% para los servicios de rayos x, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología,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



	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 14

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

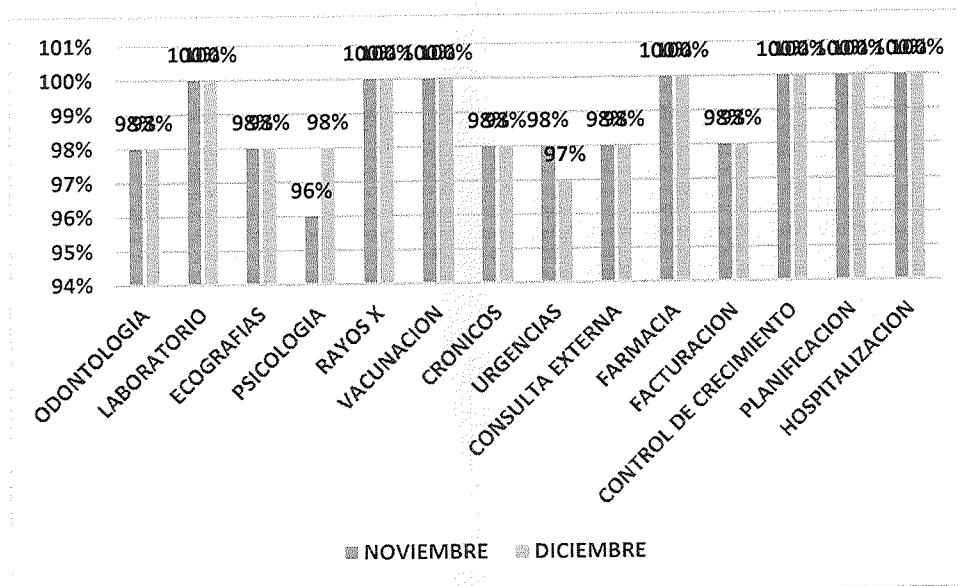
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en DICIEMBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, vacunación, crónicos, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, psicología, rayos x, urgencias, consulta externa y farmacia, facturación y planificación; con un 97% de satisfacción para el servicio de ecografías; por último, con un 96% de satisfacción para el servicio de urgencias.



	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 14

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

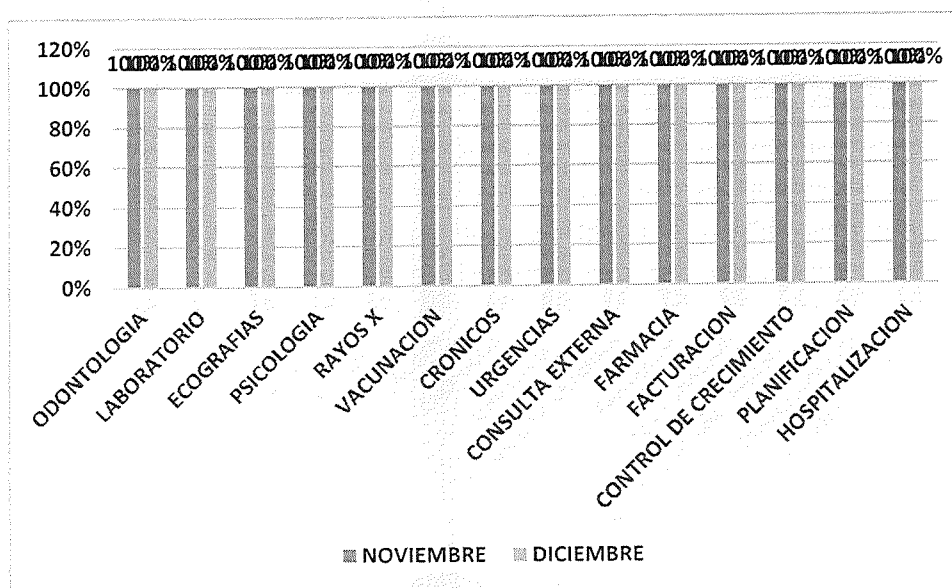
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de DICIEMBRE mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de odontología, ecografías, psicología, crónicos, urgencias, consulta externa, facturación Con un 97%de satisfacción para el servicio de urgencias.



	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 14

¿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 DICIEMBRE, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.





TEMA: Comité de Ética Diciembre 2025

RESPONSABLE: Mary Geiseth Trujillo

FECHA: 29 Enero 2026

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 M	FIRMA
1	Marlon Andres Gonzalez	126451624	Enfermero	3123860965	Proiercar@hotmail.com		
2	Mary Geiseth Trujillo H	1074186378	BIAU	3108639487	biu@hospitalderosario.gov		
3	Jae Am- fly	4.894919	VEG Don	3117015200			
4	Maria Alejandra Cerquera Vargas	1007489964	Medico	3108993214	ccqeraalejandra@gmail.com		Alejandra Cerquera.
5	Yobana Reyes Trujillo	36088201 2646	Docotor	3228298989	dreparidadcampalegre@gmail.com		
6							
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/portalwpp-content/uploads/2022/10/GCO-PO-03-V1/Politica-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>