

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 1 de 14

DATOS GENERALES

COMITÉ:	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA MES FEBRERO 2025		Fecha: 27 – 03 -2025	
ACTA N°:	02		HORA INICIO	8:00 a.m
RESPONSABLE:	JOSE ALEXANDER MORENO CORDOBA GERENTE		HORA FINAL	12:00 M
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.			
INTEGRANTES DEL COMITÉ:	Nombre y Apellidos		Cargo / Área	
	JOSE ALEXANDER MORENO		GERENTE	
	MARLY GISETH TRUJILLO M		SECRETARIA TECNICA	
	OSCAR MAURICIO LOSADA		MEDICO	
	SANDRA MILENA VELEZ		JEFE DE ENFERMERIA	
	MARIA DE JESUS NARVAEZ		REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
	JOSE AMIR GONZALES		REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
	YOBANA TRUJILLO REYES		REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
	MARIA NURY ROJAS GALVIS		REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
INVITADOS:	Nombre y Apellidos		Cargo / Área	

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 2 de 14

TEMAS

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) FEBRERO b. Propositiones y Varios. c. Compromisos. d. Lectura y aprobación del acta. e. Firma de los Integrantes.

DESARROLLO DEL COMITÉ:

1. SALUDO Y VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

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 DÍA.

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. SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR.

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01
Página: 3 de 14				

4. TEMAS A TRATAR:

1. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (S.I.A.U) FEBRERO 2025

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de FEBRERO 2025, el cual se presentaron 3 para los siguientes servicio urgencias 2 queja y 1 para el servicio de odontología Las cuales se radicación 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 FEBRERO 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	LABORATORIO	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
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	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de FEBRERO 2025 se presentaron 3 PQRS por escrito: para el servicio de urgencias 2 quejas, 1 queja para el servicio de odontología, Las cuales se radicación 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.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01 Página: 4 de 14

RADICACION Y SEGUIMIENTO DE PQRSF

FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
03 febrero de 2025	Queja	Urgencias	2 dias	Usuario manifiesta que el sistema de salud es lento, no es pronta la atencion.	Se realiza el procedimiento de investigacion y analisis con el equipo de gestion de la calidad, el cual se verifica la historia clinica, en donde se evidencia que se realizo la clasificacion del triage del paciente de acuerdo con la severidad de sus signos y sintomas TRIAGE III, informando que el tiempo de espera para la atencion medica sera de 0 a 120 minutos. El ingreso del paciente al Triage se realizo a las 8:55am y la atencion por parte del profesional medico se dio a las 10:20am, por lo que transcurrio 85 minutos luego de su clasificacion, estando dentro de su tiempo estimado.
20 de febrero de 2025	Queja	Urgencias	13 dias	Usuario manifiesta que se le niega el servicio en el area de urgencias, ya que habia sido enviado de consulta externa.	Se realiza el procedimiento de investigacion y analisis con el equipo de gestion de la calidad, seguridad del paciente 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, y la guía de Atención Integral para pacientes VIH. constantemente en la mejora de nuestros servicios y la calidad en la atención de los pacientes Hemos tomado las siguientes medidas con el fin de evitar que

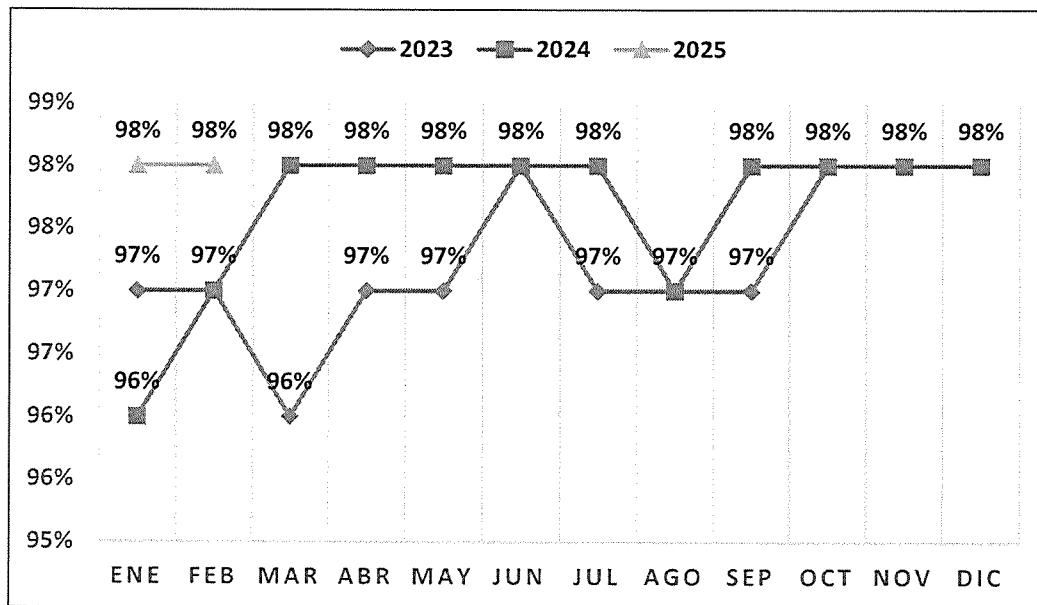
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 5 de 14

					situaciones similares se presenten en el futuro: 1. Capacitación al personal médico y administrativo en atención al usuario y trato humanizado, enfatizando la importancia de brindar explicaciones claras y respetuosas a los pacientes. 3. Seguimiento al caso con el área de calidad, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención y, si es necesario, tomar correctivos adicionales.
21 de febrero de 205	Queja	Odontologia	10 dias	Usuaría manifiesta mala atención por parte de la facturadora del servicio de odontología.	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, seguridad del paciente y el gremio GREADSA, y se le dio respuesta al usuario indicándole: Se realiza revisión del procedimiento de asignación de citas, tiempos de espera con el fin de que se respete el orden de llegada y se pueda recibir atención oportuna. Capacitación al personal de la ESE en atención al usuario y trato humanizado, enfatizando la importancia de brindar explicaciones claras y respetuosas a los pacientes

4.1 CONSOLIDADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO:

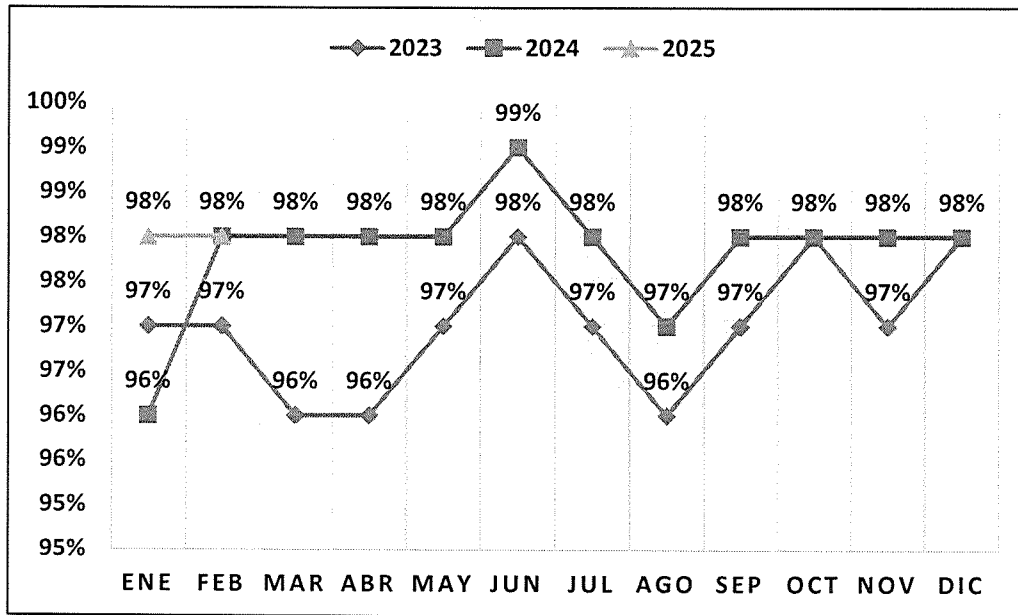
1. PROPORCION DE SATISFACION GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIO DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE LA IPS?

SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2024, 2023 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de FEBRERO, 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%.



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 FEBRERO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.



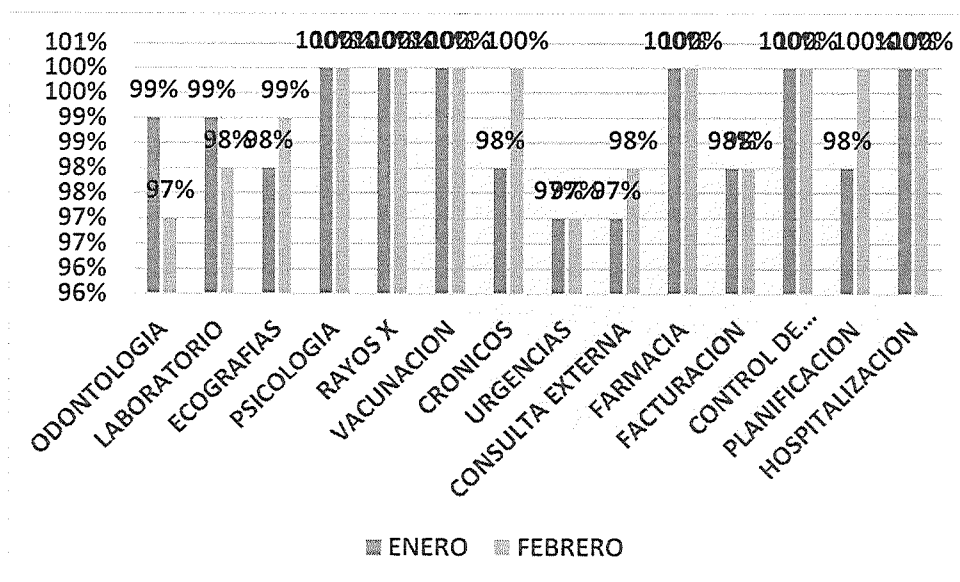
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 8 de 14

4.2. PROPORCION DE CUMPLIMIENTO POR SERVICIO A LA PREGUNTA:

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en FEBRERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 99 % para el servicio de ecografías. Con un 98% de satisfacción para los servicios de laboratorio, consulta externa, facturación, por último, con un porcentaje del 97% para el servicio de odontología y urgencia.

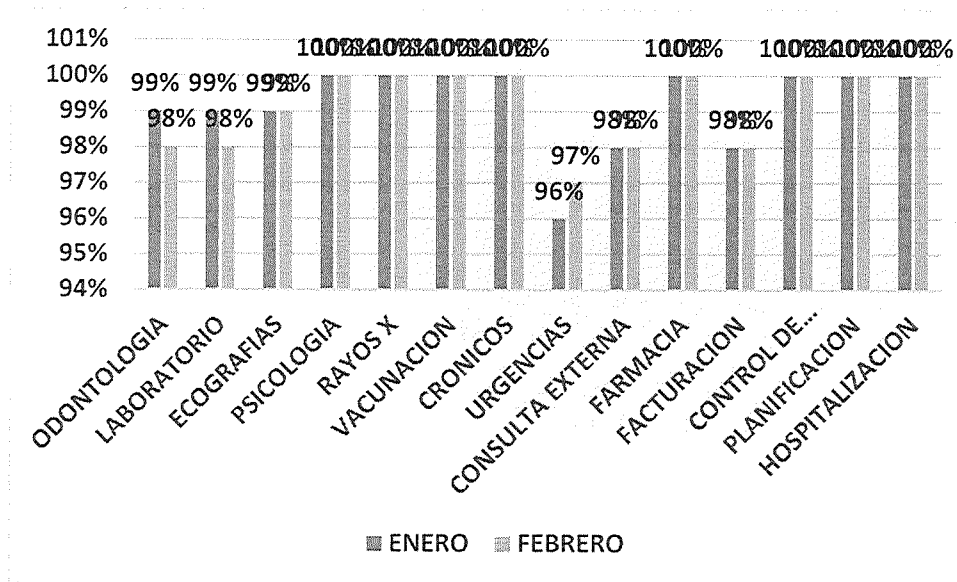
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 9 de 14

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

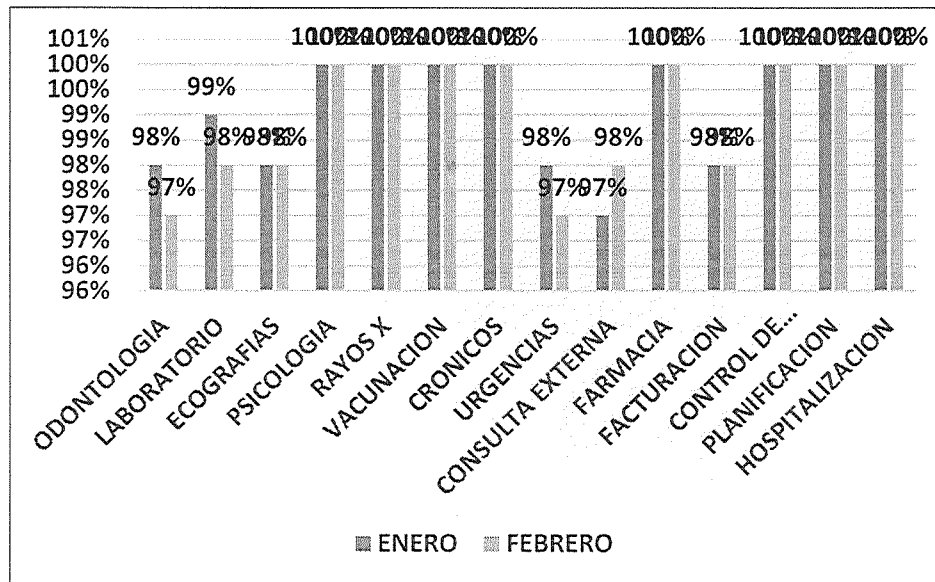
Se socializa la satisfacción de la privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido. En el mes de FEBRERO, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización y con un 99% de satisfacción para los servicios de ecografías, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, consulta externa y facturación, por ultimo con un 97% de satisfacción para el servicio de urgencias.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0				
	Procesos: Sistema de Gestión Integral				
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional				
	ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01	Página: 10 de 14

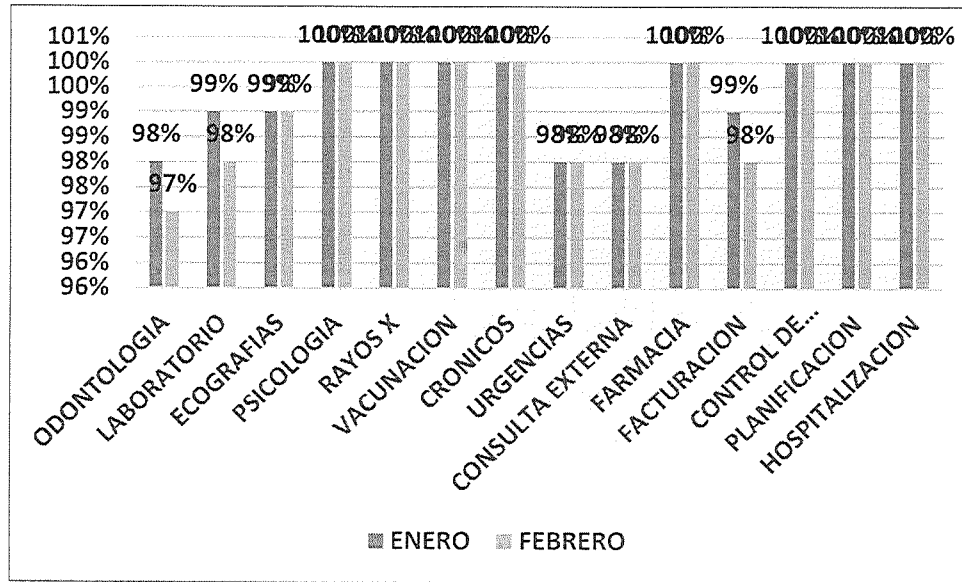
¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio al trato del personal que lo atendió en el mes de FEBRERO, mostrando satisfacción al 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de laboratorio, ecografías, consulta externa y facturación y por ultimo con un 97% de satisfacción para el servicio de odontología y urgencias.



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

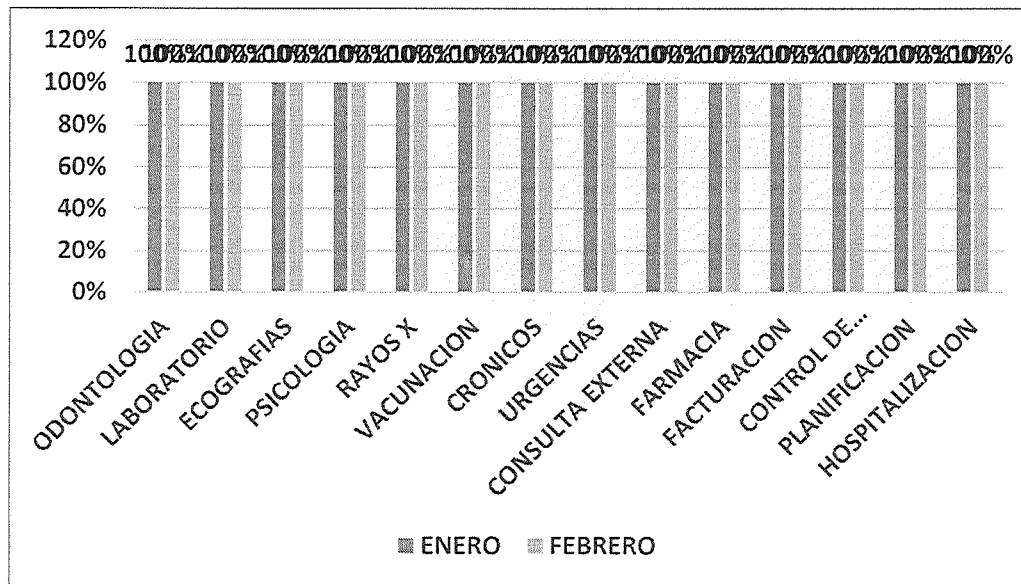
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de FEBRERO mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación, hospitalización, Con un 99%de satisfacción para el servicio ecografías, Con un 98%de satisfacción para los servicios de laboratorio, urgencias, facturación y consulta externa, Con un 97%de satisfacción para el servicio de odontología.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 12 de 14

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

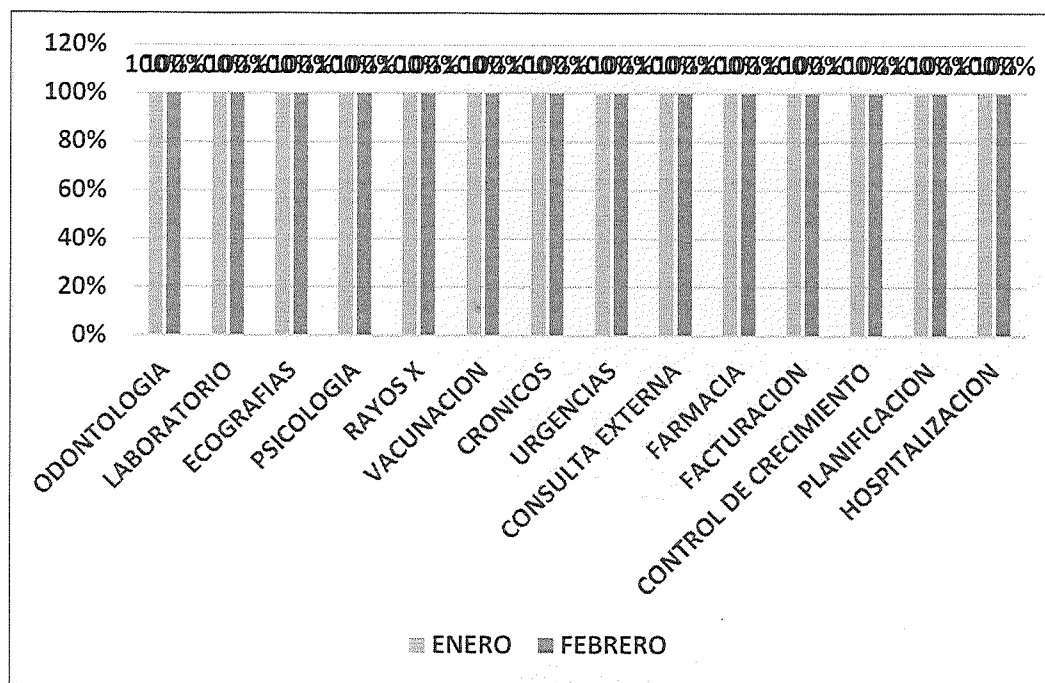
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de FEBRERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0				
	Procesos: Sistema de Gestión Integral				
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional				
	ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01	Página: 13 de 14

¿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 FEBRERO, 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			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 14 de 14

5. PROPOSICIONES Y VARIOS.

se da por terminada la presentación del informe de los PQRS Y SATISFACION DEL USUARIO.

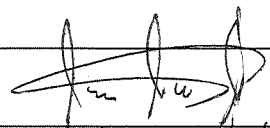
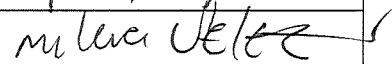
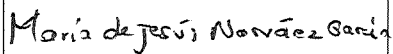
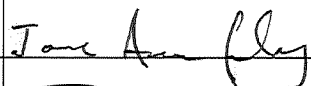
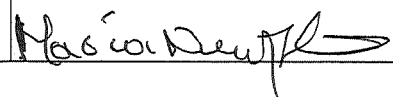
6. COMPROMISOS.

DETALLE	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

7. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.

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.

8. FIRMA DE LOS INTEGRANTES.

NOMBRES	CARGO	FIRMAS
JOSE ALEXANDER MORENO	GERENTE	
MARLY GISETH TRUJILLO M	SECRETARIA TECNICA	
OSCAR MAURICIO LOSADA	MEDICO	
SANDRA MILENA VELEZ	JEFE DE ENFERMERIA	
MARIA DE JESUS NARVAEZ	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
JOSE AMIR GONZALES	REPRESENTANTE DE LA ASOCIACION DE USUARIOS	
YOBANA REYES TRUJILLO	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	
MARIA NURY ROJAS GALVIS	REPRESENTANTE DE LAS ORGANIZACIONES DE LA COMUNIDAD.	

Se anexa el listado de asistencia al Comité.

Elaboró: **Marly Giseth Trujillo Medina**
Coordinadora SIAU



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
NIT. 891.180.039-0

Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG
Subprocesos: Gestión de la Planeación Institucional
LISTA DE ASISTENCIA
Vigencia: 01-nov-2024
Código: FOR-GPI-03
Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalario
RESPONSABLE: Mary Gisel Trujillo

FECHA: 27 - Mayo - 2025

LUGAR: Sala de juntas

HORA DE INICIO: 8:00 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Milena Velez VARELAS	1.085.291.520	Enfermera jefe	3136398834	COMANDANTE@hotmail.com	Carmin Velez
2	San Amador	4.894.919	Uso de	3173015208		San Amador
3	Maria Nury Reyes G	36087344	Recepcionista	3124669457		Maria Nury Reyes G
4	Maria de Jesús Navarro García	39.564.735	Recepcionista	3227442408	mariajngarcia@gmail.com	Maria de Jesús Navarro García
5	Jose Alexander Hueso	794435117	Secretario	316443377	alexanderhueso2015@hotmail.com	Jose Alexander Hueso
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/portal/wp-content/uploads/2022/10/GCO-FO-03-V1Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>