

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

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                          |                                                      |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                          | <b>Acta No.</b>                                      | <b>02</b>         |
| <b>Fecha</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Lugar</b>                                                                                                                                                                             | <b>Hora inicio</b>                                   | <b>Hora fin</b>   |
| <b>26 DE MARZO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Sala de Juntas</b>                                                                                                                                                                    | <b>11:00 am</b>                                      | <b>12:00 m</b>    |
| <b>Integrantes del Comité</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Nombre y apellidos</b>                                                                                                                                                                | <b>Cargo/Área</b>                                    |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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. |                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Invitados:</b>                                                                                                                                                                        | <b>Nombre y apellidos</b>                            | <b>Cargo/Área</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Coordinadores                                                                                                                                                                            | Todas las áreas                                      |                   |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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. |                                                      |                   |
| <b>ORDEN DEL DÍA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                          |                                                      |                   |
| 1. Saludo y verificación del Quorum.<br>2. Aprobación del orden del día.<br>3. Seguimiento a los compromisos del Acta anterior.<br>4. Temas a tratar:<br>a. <b>sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) FEBRERO</b><br>b. Propositiones y Varios.<br>c. Compromisos.<br>d. Lectura y aprobación del acta.<br>5. Firma de los Integrantes. |                                                                                                                                                                                          |                                                      |                   |

|                                                                                   |                                                    |                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>                    |                    |  |
|                                                                                   | Nit. 891.180.039-0                                 |                    |                                                                                     |
|                                                                                   | Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG          |                    |                                                                                     |
|                                                                                   | Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional |                    |                                                                                     |
| <b>ACTA DE COMITÉ</b>                                                             |                                                    |                    |                                                                                     |
| 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 mes de enero de 2026 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |
| <b>1.Sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |
| Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de FEBRERO 2025 se presentaron 10 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 2 queja y 3 felicitaciones, 4 quejas para el servicio de facturación y 1 felicitación para el servicio de psicología ; 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. |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |
| <b>CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE FEBRERO AÑO 2026</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |
| CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F ESCRITO POR SERVICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |
| TIPO DE MANIFESTACION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | SERVICIOS   |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          | TOTAL |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ODONTOLOGIA | FARMACIA | RCV         | RAYOS X | POSPARTO | IAMI | CONSULTA EXTERNA | URGENCIAS | FACTURACION   | PSICOLOGIA | CRECIMIENTO Y DESARROLLO |       |
| QUEJA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 0           | 0        | 0           | 0       | 0        | 0    | 0                | 2         | 4             | 0          | 0                        | 6     |
| SUGERENCIA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 0           | 0        | 0           | 0       | 0        | 0    | 0                | 0         | 0             | 0          | 0                        | 0     |
| FELICITACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 0           | 0        | 0           | 0       | 0        | 0    | 0                | 3         | 0             | 1          | 0                        | 4     |
| Nº DE QUEJAS CONTESTADAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0           | 0        | 0           | 0       | 0        | 0    | 0                | 5         | 4             | 1          | 0                        | 10    |
| Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |          |             |         |          |      |                  |           |               |            |                          |       |

|                          |                                                           |                           |                        |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|
|                          | <b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>                           |                           |                        |
|                          | Nit. 891.180.039-0                                        |                           |                        |
|                          | <b>Proceso:</b> Sistema de Gestión Integral MIPG          |                           |                        |
|                          | <b>Subproceso:</b> Gestión de la Planeación Institucional |                           |                        |
|                          | <b>ACTA DE COMITÉ</b>                                     |                           |                        |
| <b>Fecha:</b> 12-02-2025 | <b>Versión:</b> 02                                        | <b>Código:</b> FOR-GPI-02 | <b>Página:</b> 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 FEBRERO 2026 se presentaron 10 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 2 queja y 3 felicitaciones, 4 quejas para el servicio de facturación y 1 felicitación para el servicio de psicología ; 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.Radicacon y segumiento de PQRSF.

| FECHA DE RADICACIÓN | TIPO  | SERVICO          | TIEMPO DE RESPUESTA | ASUNTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | GESTION                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|-------|------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5-feb-26            | QUEJA | urgencias        | 8                   | usuaría manifiesta inconformidad con el servicio de urgencias demora en la atención.                                                                                                                                                                                                                              | Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede en donde se analiza la situación presentada para dar respuesta al usuario en aras de mejoras del servicio. Sin embargo, su manifestación fue analizada y compartida con el equipo asistencial y administrativo, reforzando nuestro compromiso de brindar una atención respetuosa, clara y humanizada a cada persona que acude a nuestra institución. |
| 10-feb-26           | QUEJA | consulta externa | 2                   | usuario manifiesta inconformidad con el servicio de facturación, indica que no se tenga prioridad con un adulto mayor, ya que no le iba a realizar todos los exámenes, porque le faltaba el consentimiento informado para toma de VIH; que debía esperar a que llegara la psicóloga para el respectivo documento. | Una vez revisada la situación expuesta, se informa que al momento en que el familiar del paciente se presentó en la ventanilla No. 2 para realizar la facturación de los exámenes de laboratorio, se le indicó que era necesario adjuntar el consentimiento informado firmado por la profesional de psicología, requisito indispensable para poder proceder con la facturación y posterior toma de muestras.      |

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

|           |              |             |    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------|--------------|-------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10-feb-26 | FELICITACION | psicologia  | 1  | usuario manifiesta felicitaciones a la psicóloga asistencial, dra. Paola herrera por trabajo, como persona, muy buena atención.                                                                                                                                    | Lo anterior obedece a que el área de laboratorio exige que las órdenes médicas estén completas y debidamente soportadas para su recepción, en cumplimiento de los protocolos institucionales y de los lineamientos establecidos en las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) – Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyM).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 12-feb-26 | FELICITACION | urgencias   | 1  | usuaria manifiesta felicitaciones a la jefe Erika y el Dr. Andrés Felipe arias por la amabilidad y buena atención y buen corazón para atender.                                                                                                                     | Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 16-feb-26 | QUEJA        | facturación | 13 | usuaria manifiesta inconformidad con el servicio de facturación indica que evidencia desorden y que no hay prioridad con las personas con discapacidad física y adulto mayor; que se reubiquen porque se obstaculiza la entrada principal a la hora de facturación | <p>El proceso de facturación y atención de los servicios de laboratorio, electrocardiograma y rayos X se desarrolla conforme a los protocolos administrativos y asistenciales establecidos por la institución, los cuales contemplan los siguientes lineamientos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción en orden de llegada: Las órdenes médicas son recibidas respetando estrictamente el turno de cada usuario.</li> <li>2. Ubicación en sala de espera: Con el fin de garantizar comodidad, organización y trato digno, se solicita a los usuarios tomar asiento mientras se realiza el proceso administrativo.</li> <li>3. Verificación de afiliación: Se valida en el sistema el estado de afiliación y derechos en salud, como requisito previo a la facturación.</li> <li>4. Agendamiento por servicio: Cada servicio (laboratorio, electrocardiograma y rayos X) cuenta con agenda independiente, por lo que el registro se realiza de manera individual.</li> <li>5. Habilitación en sistema: En el caso de laboratorio, posterior a la facturación se deben activar uno a uno los exámenes en el módulo correspondiente para que queden disponibles en el área asistencial.</li> </ol> |

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

|           |       |             |    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|-------|-------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           |       |             |    |                                                                                                                                                                                           | <p>6. Remisión al servicio correspondiente:</p> <p>Los usuarios de laboratorio ingresan conforme al orden de recepción de la orden facturada.</p> <p>ü Las órdenes de Rayos X se remiten directamente al área de RX, donde los pacientes son llamados en orden de llegada.</p> <p>ü Los electrocardiogramas son organizados y tomados a partir de las 7:00 a.m., respetando igualmente el turno asignado.</p> <p>Tras la verificación realizada, se concluye que el procedimiento aplicado se ajustó a los protocolos de atención vigentes, no evidenciándose irregularidades en el orden ni en el proceso de facturación.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16-feb-26 | QUEJA | facturación | 13 | <p>manifiesta mala atención hay que hacer tres filas aparte d madrugar y los primeros los dejan de ultimo y viceversa, mala organización a la hora de facturación de los laboratorios</p> | <p>Tras la revisión realizada, no se evidenciaron irregularidades en el procedimiento ni alteraciones en el orden de atención, encontrándose que el personal actuó conforme a los protocolos administrativos y asistenciales establecidos por la institución.</p> <p>No obstante, lamentamos cualquier inconformidad o inconveniente que haya podido generarse durante su experiencia en nuestras instalaciones. Ofrecemos disculpas si la percepción del servicio no cumplió con sus expectativas, reiterando nuestro compromiso con una atención humanizada, equitativa y transparente, conforme a los principios que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Agradecemos sus observaciones, ya que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos de mejora continua. En caso de requerir ampliación de la información, puede acercarse a la Oficina de Atención al Usuario, donde con gusto se le brindará acompañamiento.</p> |

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

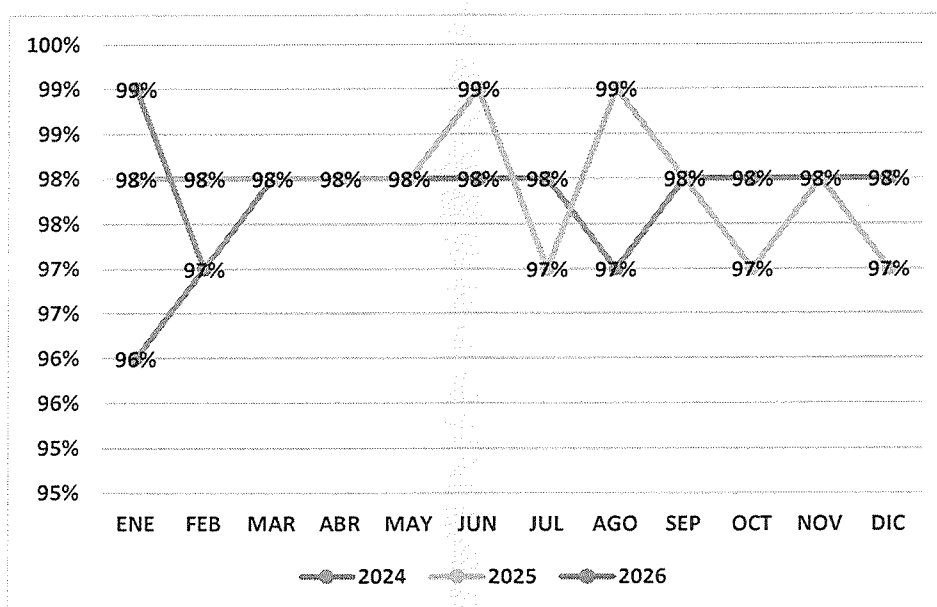
|           |              |           |    |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|--------------|-----------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16-feb-26 | QUEJA        | urgencias | 13 | mala atención, mucha demora en la facturación de los laboratorios                                  | <p>Tras la revisión realizada, no se evidenciaron irregularidades en el procedimiento ni alteraciones en el orden de atención, encontrándose que el personal actuó conforme a los protocolos administrativos y asistenciales establecidos por la institución.</p> <p>No obstante, lamentamos cualquier inconformidad o inconveniente que haya podido generarse durante su experiencia en nuestras instalaciones. Ofrecemos disculpas si la percepción del servicio no cumplió con sus expectativas, reiterando nuestro compromiso con una atención humanizada, equitativa y transparente, conforme a los principios que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>Agradecemos sus observaciones, ya que contribuyen al fortalecimiento de nuestros procesos de mejora continua. En caso de requerir ampliación de la información, puede acercarse a la Oficina de Atención al Usuario, donde con gusto se le brindará acompañamiento.</p> |
| 20-feb-26 | FELICITACION | urgencias | 1  | usuario manifiesta felicitaciones al personal de turno                                             | Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 20-feb-26 | FELICITACION | urgencias | 2  | usuario manifiesta felicitaciones al personal de turno                                             | Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 23-feb-26 | QUEJA        | urgencias | 15 | usuario manifiesta, inconformidad con el servicio de urgencias al ser atendida por el Dr. Cabrera, | <p>Dando respuesta a su PQRS Nos permitimos manifestar cada uno de los puntos expuestos, con base en la historia clínica y los registros institucionales:</p> <p>1. Tiempo de espera. 2. Reacción alérgica a medicamento. 3. Explicación de resultados. 4. Explicación de resultados. 4. Revaloración del día 23/02/2026.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

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

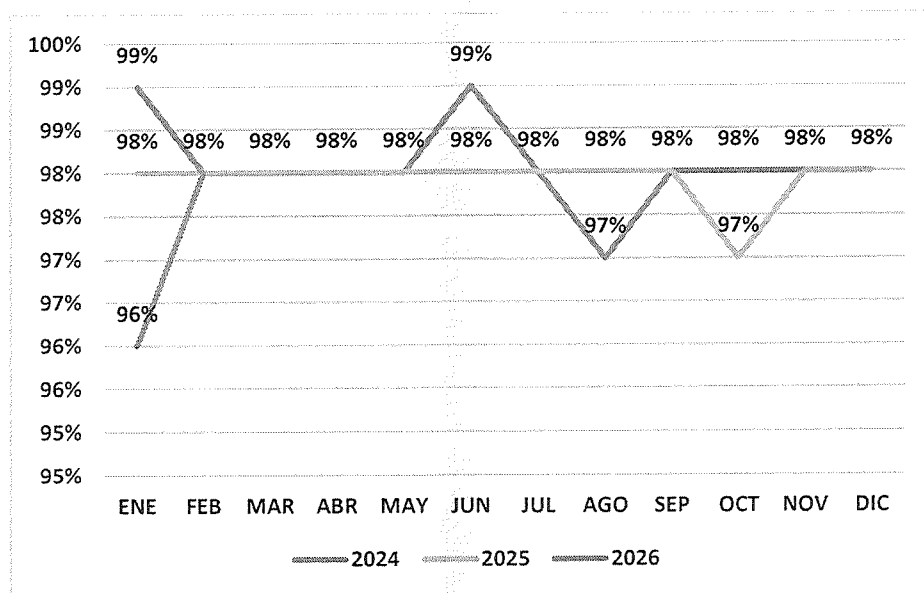
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo de los años 2024,2025 y 2026 donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de FEBRERO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad 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%.



|                                                                                   |                                                           |                           |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>                           |                           |  |
|                                                                                   | Nit. 891.180.039-0                                        |                           |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>Proceso:</b> Sistema de Gestión Integral MIPG          |                           |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>Subproceso:</b> Gestión de la Planeación Institucional |                           |                                                                                     |
|                                                                                   | <b>ACTA DE COMITÉ</b>                                     |                           |                                                                                     |
| <b>Fecha:</b> 12-02-2025                                                          | <b>Versión:</b> 02                                        | <b>Código:</b> FOR-GPI-02 | <b>Página:</b> 8 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 los años 2024, 2025 y 2026, donde se obtiene un porcentaje de un 98% para el mes de FEBRERO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

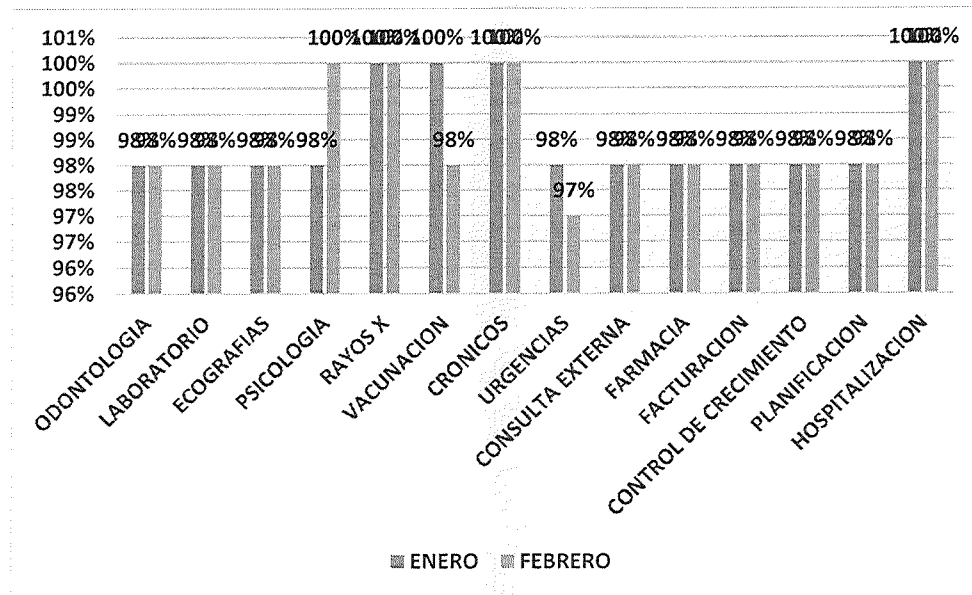


|                       |                                                    |                    |                 |
|-----------------------|----------------------------------------------------|--------------------|-----------------|
|                       | <b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>                    |                    |                 |
|                       | Nit. 891.180.039-0                                 |                    |                 |
|                       | Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG          |                    |                 |
|                       | Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional |                    |                 |
| <b>ACTA DE COMITÉ</b> |                                                    |                    |                 |
| Fecha: 12-02-2025     | Versión: 02                                        | Código: FOR-GPI-02 | Página: 9 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 FEBRERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos Crónicos, y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, vacunación, consulta externa, farmacia, facturación, control de crecimiento y desarrollo y planificación y con un 97% de satisfacción para el servicio de urgencias.

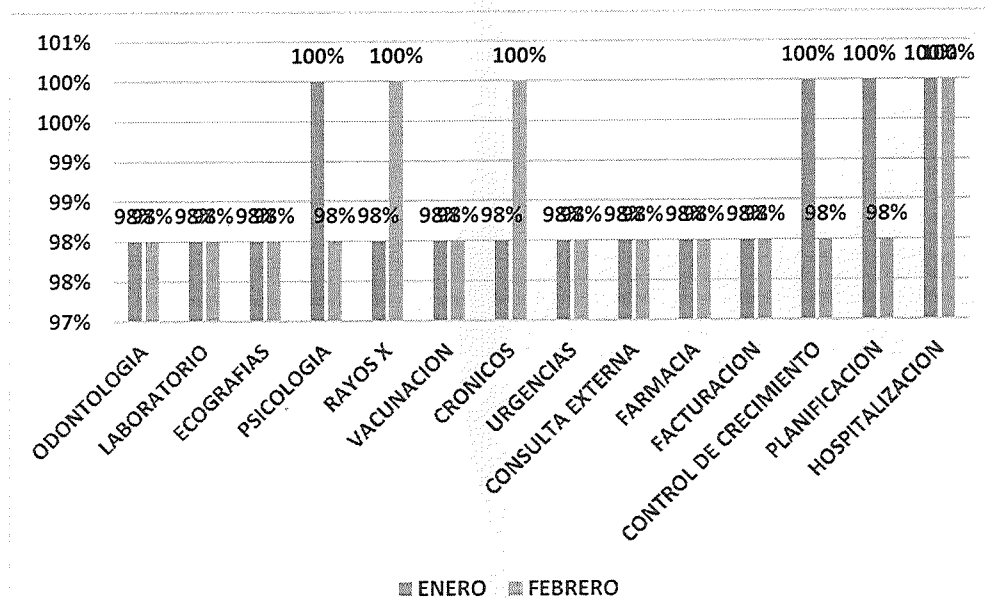
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



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

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

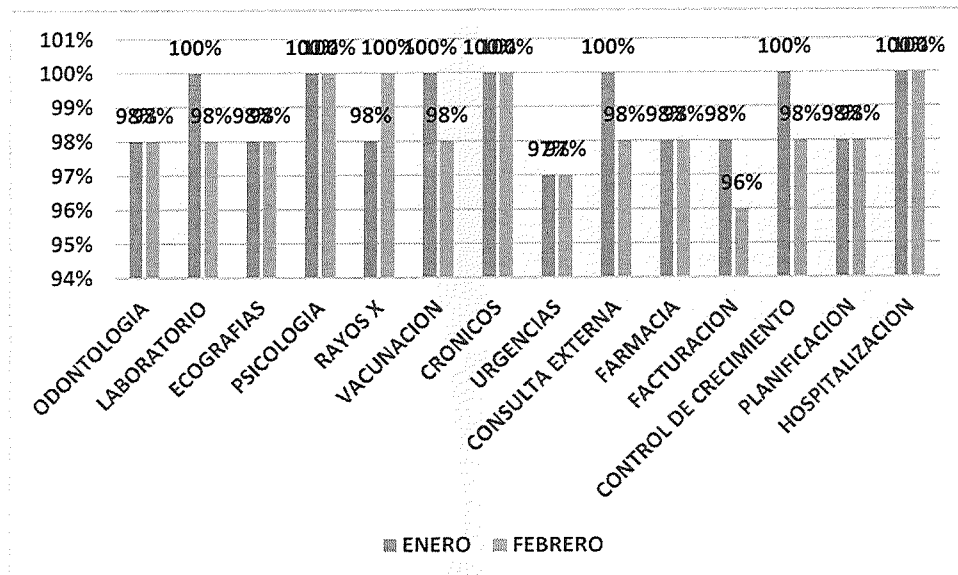
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en FEBRERO; mostrando satisfacción 100% para los servicios de rayos x, crónicos y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de psicología, odontología, laboratorio, ecografía, psicología,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



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

## ¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

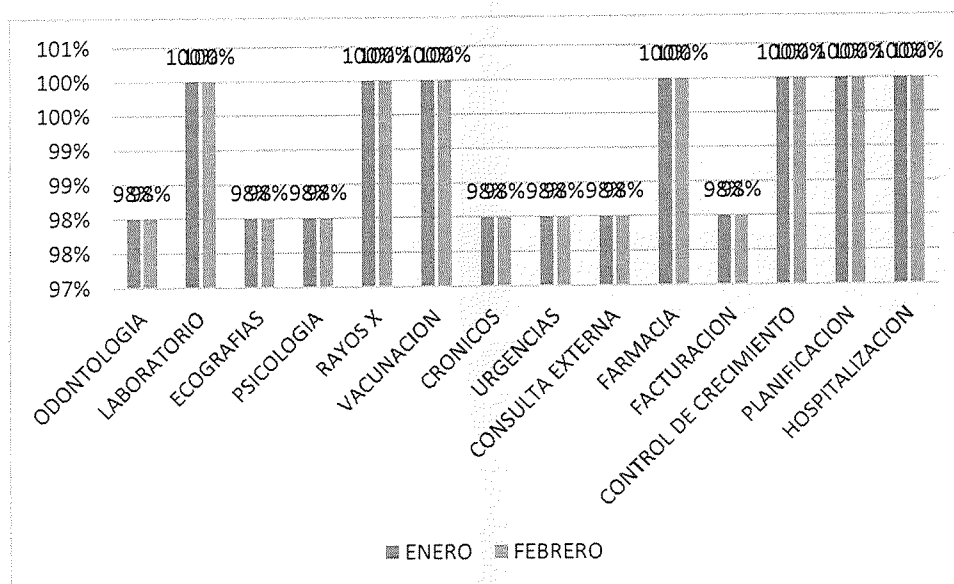
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en FEBRERO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos x, crónicos y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, vacunación,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



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

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

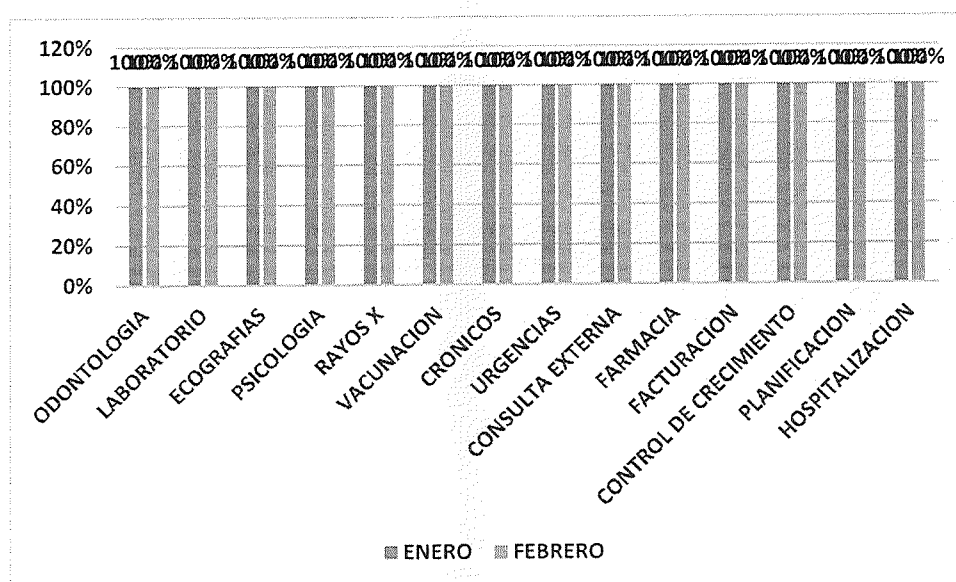
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de FEBRERO, mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación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



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

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

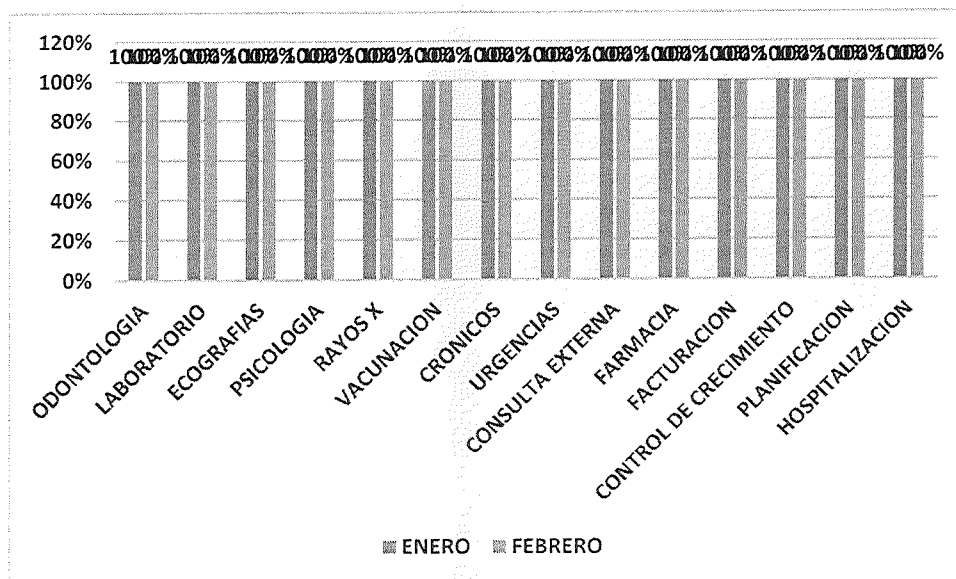
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de FEBRERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



|                                                                                   |                                                    |                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>ESE HOSPITAL DEL ROSARIO</b>                    |                    |  |
|                                                                                   | Nit. 891.180.039-0                                 |                    |                                                                                     |
|                                                                                   | Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG          |                    |                                                                                     |
|                                                                                   | Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional |                    |                                                                                     |
| <b>ACTA DE COMITÉ</b>                                                             |                                                    |                    |                                                                                     |
| Fecha: 12-02-2025                                                                 | Versión: 02                                        | Código: FOR-GPI-02 | Página: 14 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 FEBRERO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.



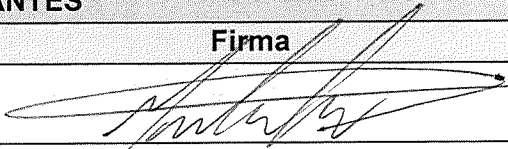
### 6. VARIOS

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  
Subprocesos: Gestión de la Planeación Institucional

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalario - Mes febrero  
RESPONSABLE: María Jesús Novón García

FECHA: 26 de mayo 2024

LUGAR: Sala de juntas  
HORA DE INICIO: 11:00 AM

HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM

| ITEM | NOMBRE Y APELLIDO        | IDENTIFICACIÓN | CARGO                 | CELULAR    | CORREO ELECTRÓNICO                        | FIRMA |
|------|--------------------------|----------------|-----------------------|------------|-------------------------------------------|-------|
| 1    | María Jesús Novón García | 4039186328     | Coordinadora jurídica | 3108639981 | mariajesusnovon@hospitaldelrosario.gov.co |       |
| 2    | María Andrés Escobar     | 1126481624     | Enfermera             | 312386968  | mg.andraes@hospitaldelrosario.gov.co      |       |
| 3    | María Jesús Novón García | 39569.735      | Coordinadora          | 3227442708 | mariajesusnovon@gmail.com                 |       |
| 4    | María Jesús Novón García | 4.894919       | Coordinadora          | 302261524  | mariajesusnovon@gmail.com                 |       |
| 5    | María Jesús Novón García | 31008201       | Coordinadora          | 3115308013 | mariajesusnovon@gmail.com                 |       |
| 6    | María Jesús Novón García | 36087344       | Coordinadora          | 3124669459 | mariajesusnovon@gmail.com                 |       |
| 7    | María Jesús Novón García | 1001489964     | Médico                | 320818114  | caracaslegandrade@gmail.com               |       |
| 8    |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 9    |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 10   |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 11   |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 12   |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 13   |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 14   |                          |                |                       |            |                                           |       |
| 15   |                          |                |                       |            |                                           |       |

A 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/politica-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf>