

	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 MARZO 2025		Fecha: 30 – 04 -2025	
ACTA N°:	03		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) MARZO 2025

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de MARZO 2025, se presentaron 4 PQRS por escrito: para el servicio consulta externa 1 felicitación, 2 quejas para el servicio de urgencias, 1 queja para los orientadores, 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 MARZO 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	ORIENTADORES	CRECIMIENTO Y DESARROLLO	
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	4

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de Marzo 2025 se presentaron 4 PQRS por escrito: para el servicio consulta externa 1 felicitación, 2 quejas para el servicio de urgencias, 1 queja para los orientadores, 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.

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO – SIAU

	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
10 de marzo de 2025	Felicitación	Consulta Externa	1 día	Usuario manifiesta agradecimientos y felicitaciones para el Dr. Oscar Losada por la prestación de su buen servicio.	Se realiza el procedimiento de oficiar el profesional en reconocimiento por su buena prestación del servicio.
10 de marzo de 2025	Queja	Urgencias	14 días	Usuaría manifiesta inconformidad por la prestación del servicio del orientador de turno.	Se realiza el procedimiento de investigación y Análisis con el equipo de gestión de la calidad, GREADSA, en donde se toman medidas como la capacitación todo el talento humano en atención al usuario y trato humanizado enfatizando la importancia de brindar explicaciones claras y respetuosas a los pacientes.
13 de marzo de 2025	Queja	Urgencias	12 días	Usuaría manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias, refiere que el personal del servicio tiene prioridades personales a la hora de atender a los pacientes.	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, y seguridad del paciente, el cual dando respuesta a la usuaría se refiere que se fortalecerá las capacitaciones de los pacientes de acuerdo a su estado de salud y no por parentesco, promoviendo la política de humanización.
14 de marzo de 2025	Queja	urgencias	11 días	Usaría refiere mal servicio por parte de contrarreferencia, indica que se demoran mucho con las remisiones a segundo nivel,	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, para impactar el asunto de la queja está en fortalecer el sistema de referencia

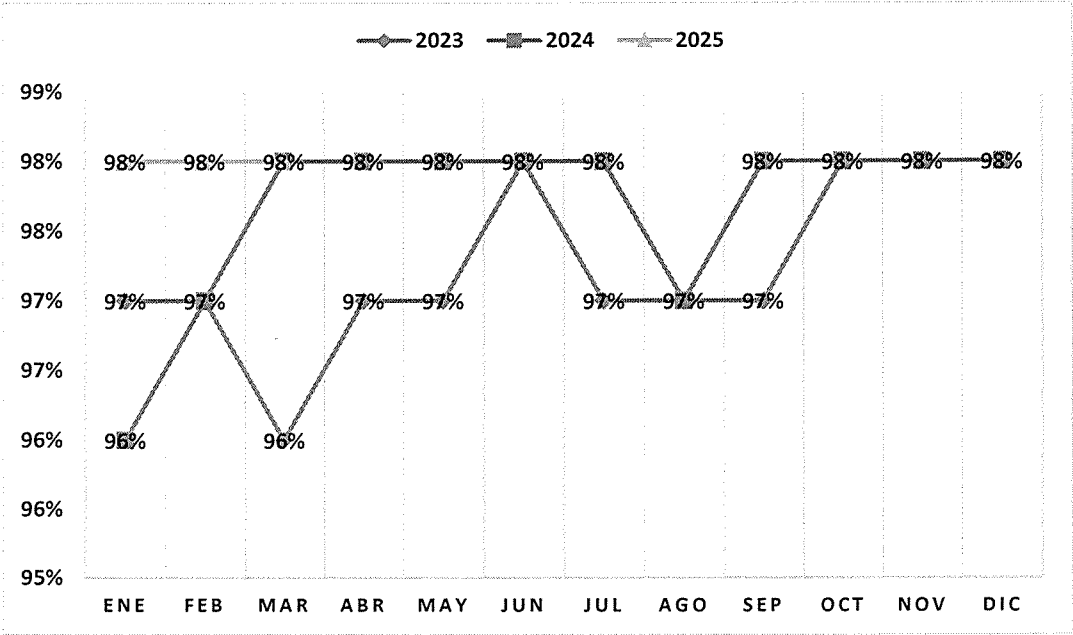
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0				
	Procesos: Sistema de Gestión Integral				
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional				
	ACTA DE COMITÉ				
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02		Versión: 01	Página: 5 de 14

				exige tiempo de espera para la misma.	y contrarreferencia, la política de humanización, plan de seguridad del paciente y los protocolos de (TAM Ambulancias) para garantizar los atributos de calidad en la atención integral de salud.
--	--	--	--	---------------------------------------	---

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?

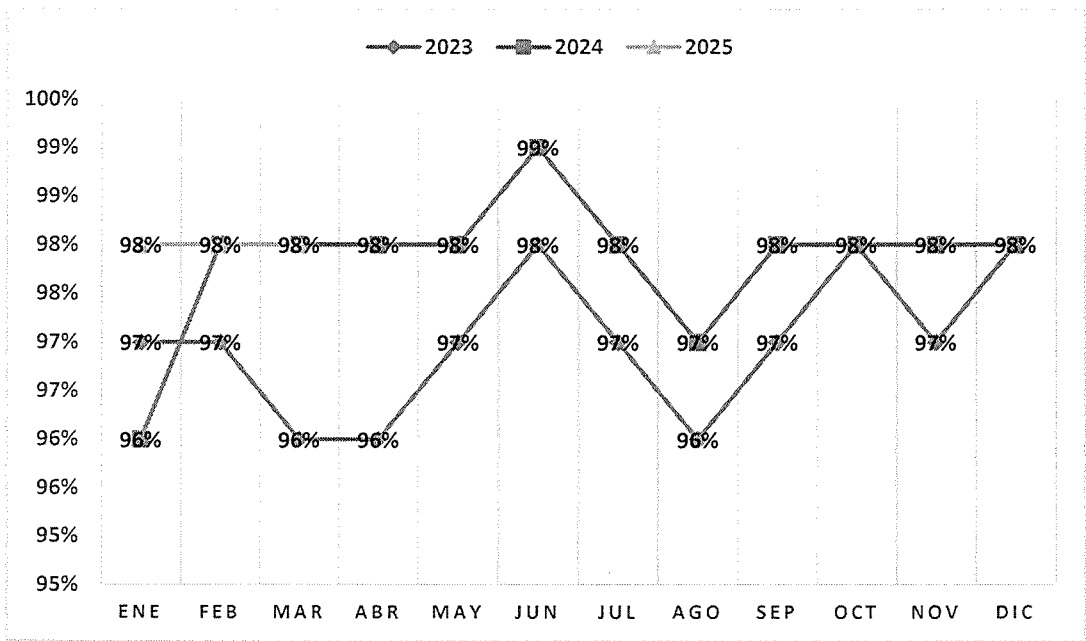
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de MARZO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de atenciones que se hallan recibido en las consultas, del mes vencido. Manifestando que en las únicas áreas o dependencia no aplicables es en orientadores y electro. La meta establecida es de 95%.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0			
	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: 7 de 14

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

Se socializa la satisfacción que proporcionan los usuarios de recomendar la IPS a un amigo o familiar con respecto años anteriores, se mantiene una satisfacción del 98% para el mes de MARZO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.



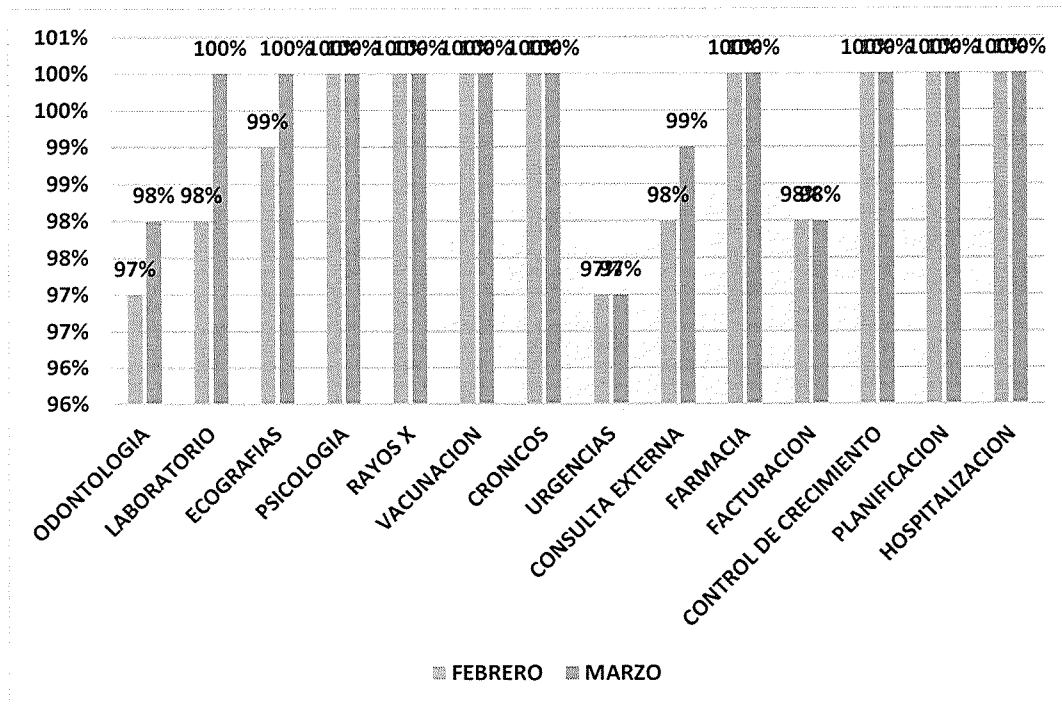
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	Nit. 891.180.039-0			
	Procesos: Sistema de Gestión Integral			
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional			
	ACTA DE COMITÉ			
Vigencia: 26-09-2024		Código: FOR-GPI-02	Versión: 01	Página: 8 de 14

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 MARZO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de ecografía, laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 99 % para el servicio de consulta externa. Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología y facturación, por último, con un porcentaje del 97% para el servicio de urgencia.

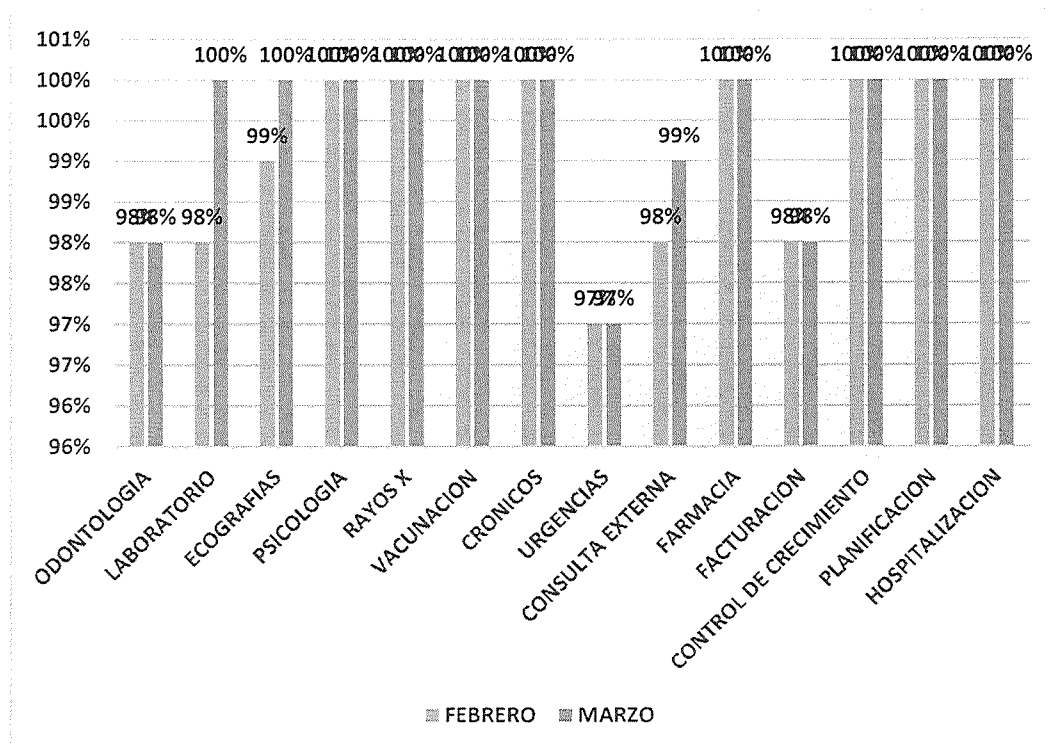
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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?

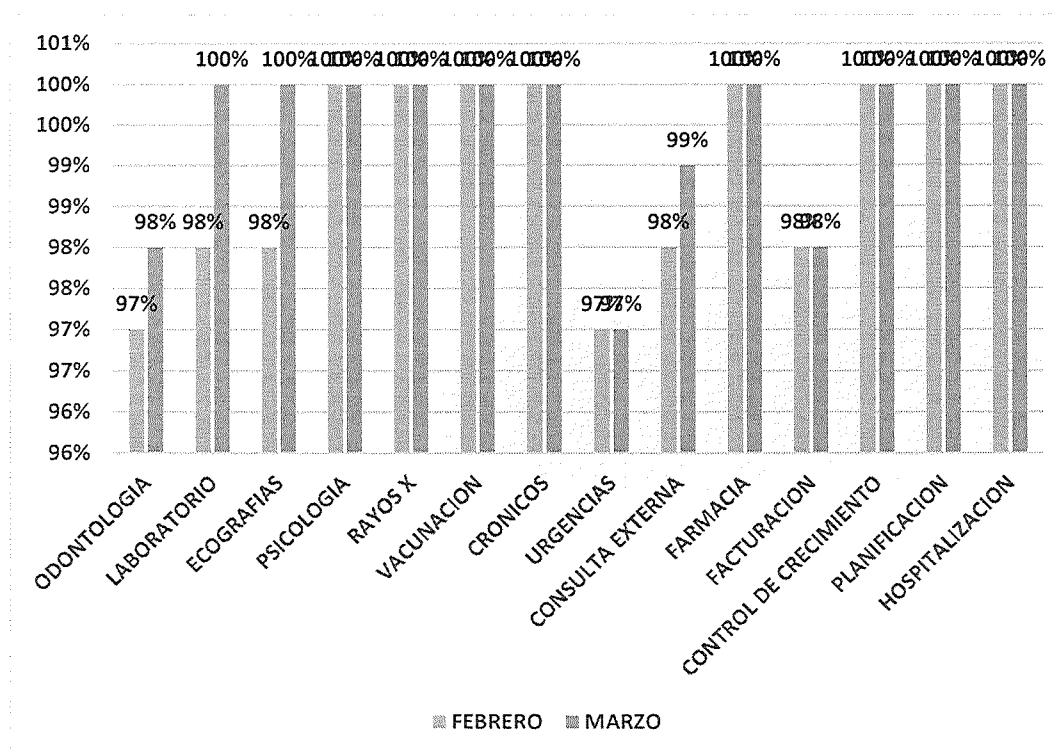
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en MARZO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de ecografía, laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización,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



	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?

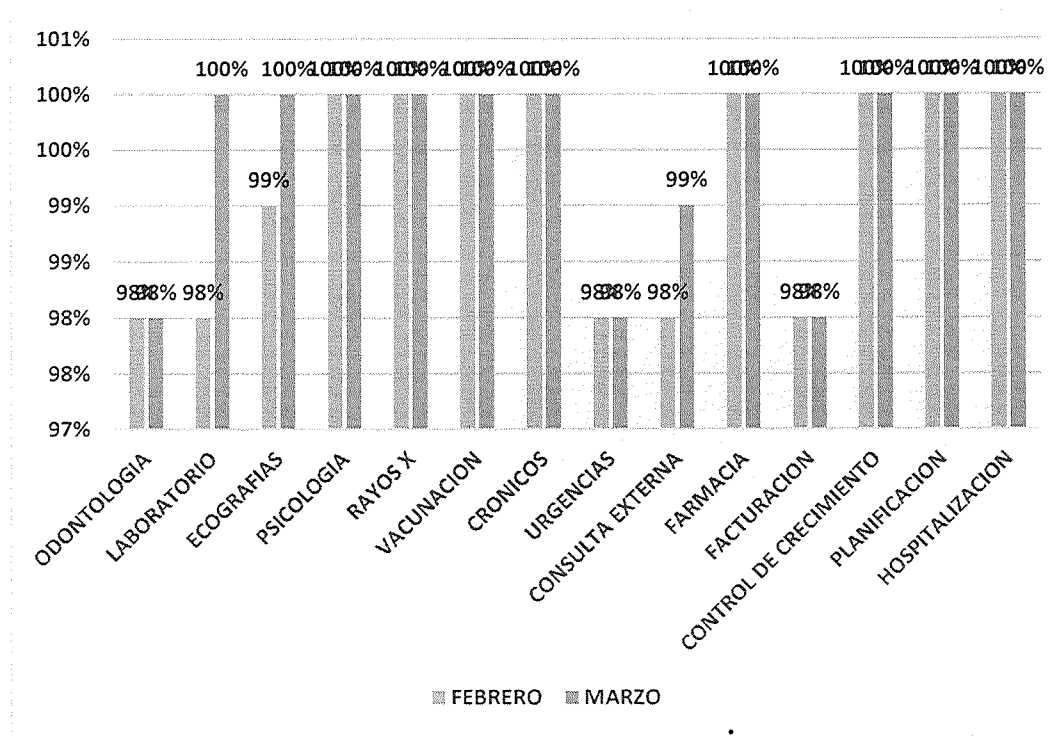
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en MARZO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de ecografía, laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización,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



	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: 11 de 14

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

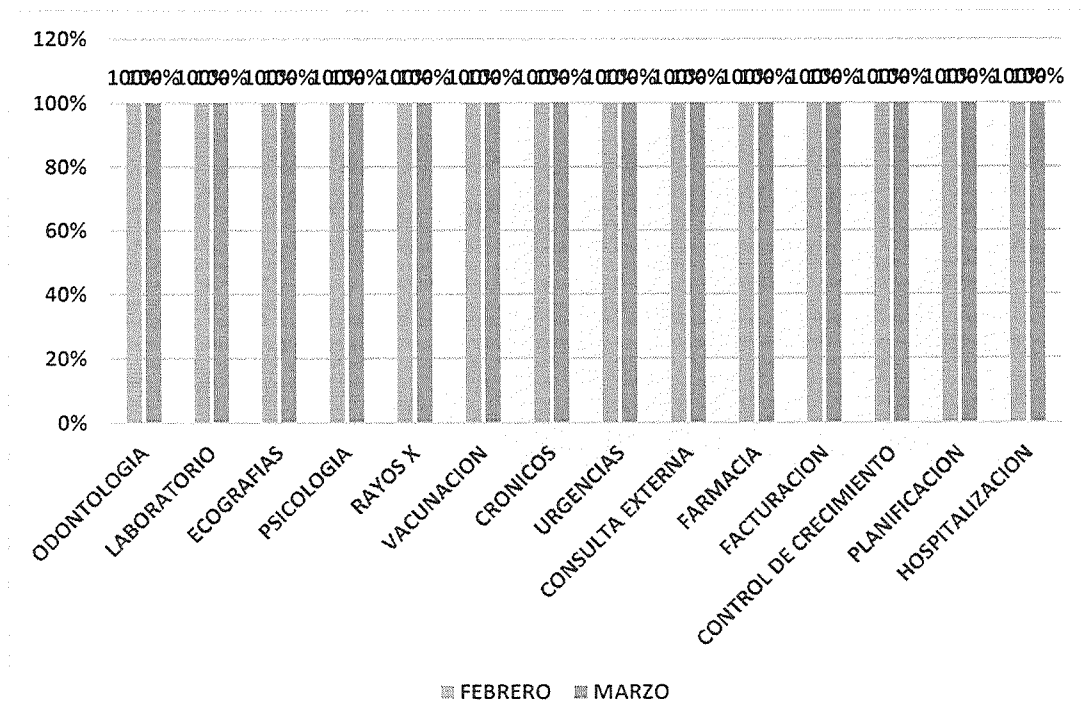
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de MARZO mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, ecografía, psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia, control de crecimiento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



	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?

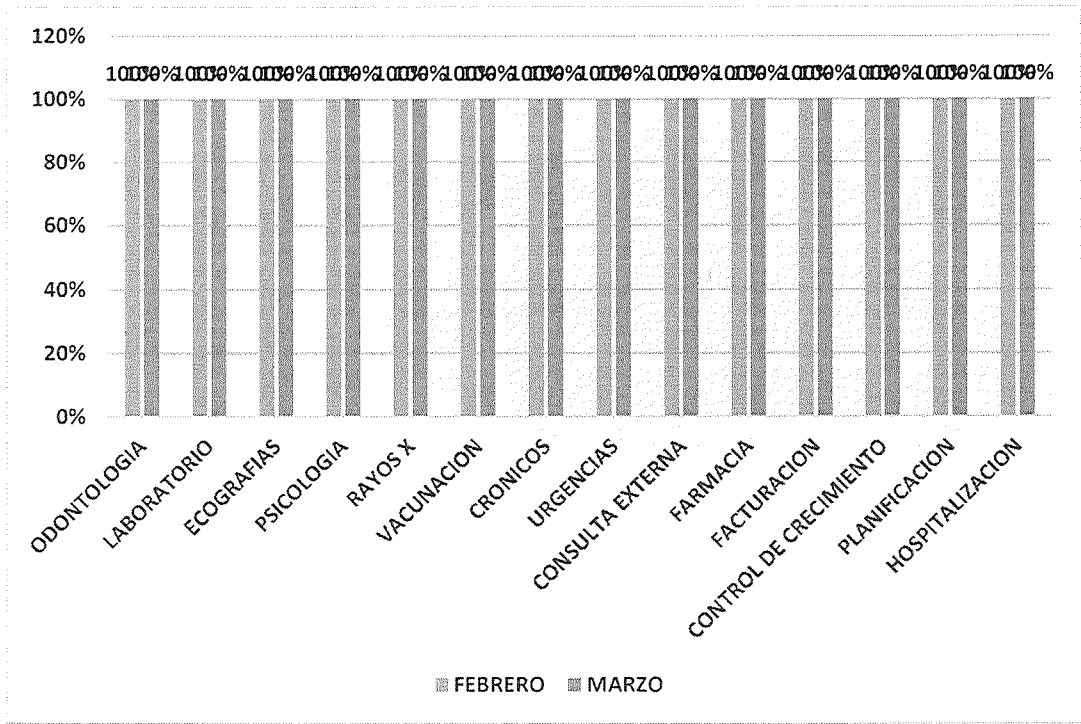
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de MARZO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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 MARZO, 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.

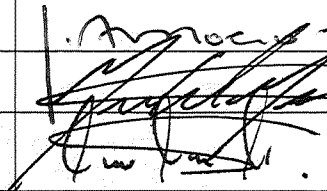
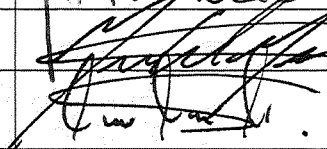
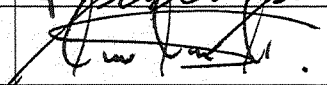
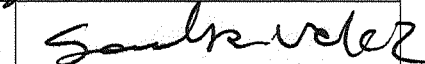
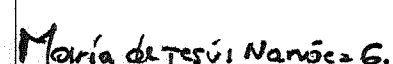
6. COMPROMISOS.

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

7. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA.

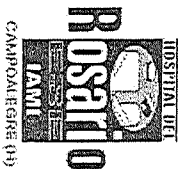
Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

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 - MPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional
LISTA DE ASISTENCIA
Vigencia: 01-nov-2024
Código: FOR-GP-03



TEMA: Permiso de oficina Hospitalaria
RESPONSABLE: Ally Gisel Rojas Medina
FECHA: 30 Abril 2025

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Marcos Nury Rojas E	36087344	Medico	3124662453		
2	José Ángel	4494919	Medico	3122015268		
3	Maria de Jesu Mercedes García	39.569.735	Medico	3227442406	maricel.92@gmail.com	
4	Milena Velazquez VARGAS	1085291520	Enfermera etc	3186393374	Sandela920@hotmail.com	
5	Osca Monique Lopez S	1075293471	Med Urg	3124932846	olozobasalecedo@gmail.com	
6	Yobana Reyes Aguila	36088201	Medico	3115348043	drayobanareyes@gmail.com	
7	Maira Alejandra Carraga	3168478674	Radiologa	3168478674	laleis22@hotmail.com	
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Atendiendo 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-PO-03-V1/Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>