

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 1 de 13

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	03
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
23 DE ABRIL DE 2026	Sala de Juntas	11:00 am	12:00 m
Integrantes del Comité	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	José Alexander Moreno Córdoba	Gerente	
	Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	
	María Alejandra Cerquera	Medica	
	Marlon Andrés Gonzales	Jefe De Enfermería	
	María De Jesús Narváez	Representante De La Asociación De Usuarios	
	José Amir Gonzales	Representante De La Asociación De Usuarios	
	Yobana Trujillo Reyes	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
	María Nury Rojas Galvis	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	
	Invitados:	Nombre y apellidos	Cargo/Área
Coordinadores		Todas las áreas	
Objetivo:	Realizar cumplimiento de socialización al Comité de Ética Hospitalario y al Programa de Calidad en Pro del Mejoramiento continuo Institucional sobre los PQRS y satisfacción al Usuario.		
ORDEN DEL DÍA			
1. Saludo y verificación del Quorum. 2. Aprobación del orden del día. 3. Seguimiento a los compromisos del Acta anterior. 4. Temas a tratar: a. sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) MARZO b. Propositiones y Varios. c. Compromisos. d. Lectura y aprobación del acta. 5. Firma de los Integrantes.			

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 2 de 13

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 marzo de 2026 Comité de Ética Hospitalarià. Una vez finalizada la lectura, la misma se aprueba por los integrantes del comité.												
4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS												
Actividad	Responsable						Fecha	Observaciones				
N/A	N/A						N/A	N/A				
5. TEMAS A TRATAR												
1.Sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de MARZO 2026 se presentaron 2 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 2 quejas; La cual se radico en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo tramite en los tiempos establecidos como política de la ESE y mejoramiento de esta, de esta manera teniendo un 100 % de cumplimiento.												
CONSOLIDADO DE P.Q.R.S.F RADICADAS POR ESCRITO DEL MES DE MARZO AÑO 2026												
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	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre												

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 3 de 13

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de MARZO 2026 se presentaron 2 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 2 quejas; 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.Radicaion y segumiento de PQRSF.

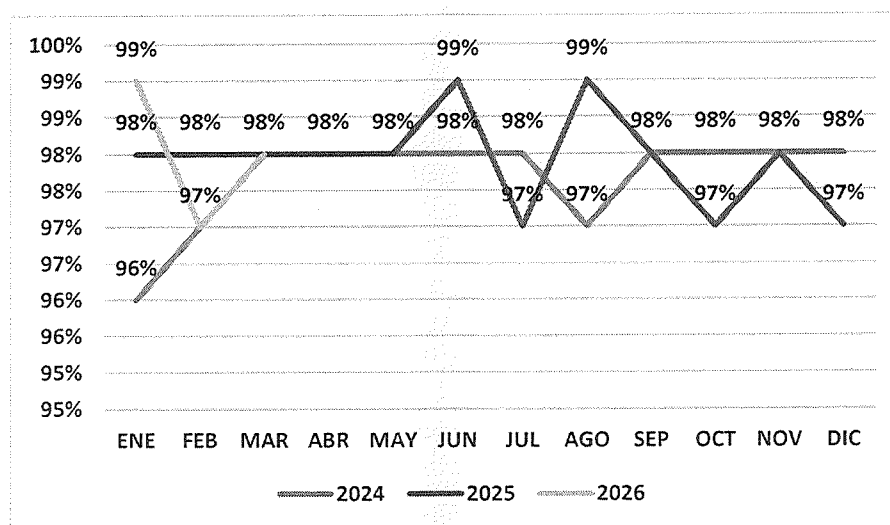
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
9-mar-26	QUEJA	URGENCIAS	7 días	usuaría manifiesta inconformidad en redes sociales, por el no préstamo de la ambulancia para poder ser trasladada hasta su domicilio.	En el presente caso, el protocolo fue aplicado correctamente, determinándose que no existían criterios clínicos para autorizar el traslado en ambulancia, dado el estado estable de la paciente y la indicación de manejo ambulatorio. Finalmente, la E.S.E. Hospital El Rosario de Campoalegre realizó la verificación interna del caso, revisando los registros asistenciales, la historia clínica y la información del personal involucrado. Así mismo, el caso fue puesto en conocimiento de las instancias institucionales correspondientes para su análisis dentro de los procesos de auditoría y mejoramiento continuo de la calidad.
24-mar-26	QUEJA	URGENCIAS	8 días	usuario manifiesta inconformidad en el servicio de urgencias, porque se le niega incapacidad del día siguiente a su ingreso por urgencias	De acuerdo con los registros clínicos, el paciente ingresa a la institución por un cuadro de dolor maxilofacial asociado a cefalea, con una evolución aproximada de dos semanas. Durante la atención se realizó valoración clínica completa, revisión de antecedentes incluyendo alergias medicamentosas y se instauró manejo analgésico acorde a su condición, priorizando en todo momento su seguridad y bienestar; Frente a la inconformidad manifestada respecto a la atención desde su ingreso al consultorio, se

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 5 de 13

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?

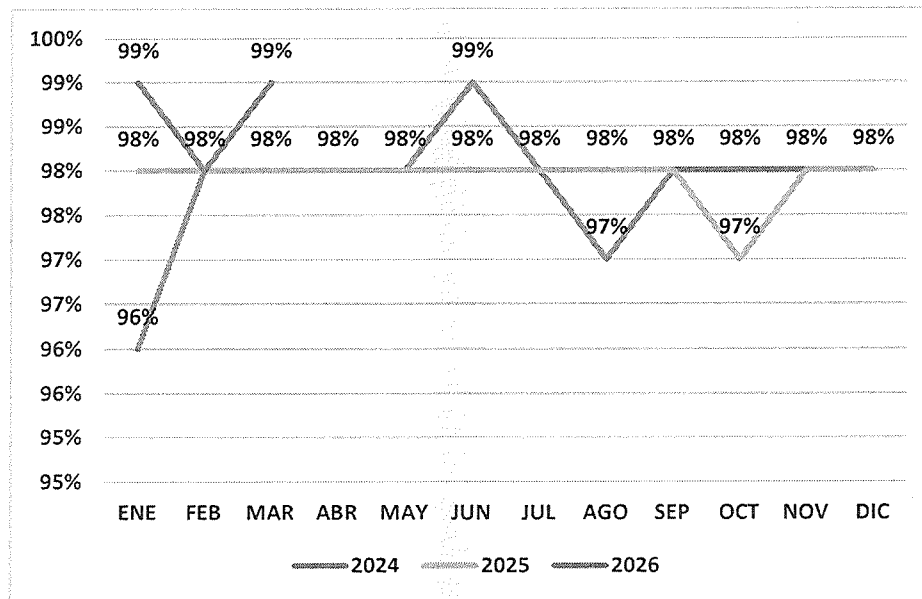
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo de los años 2024,2025 y 2026 donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de MARZO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad 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		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 13

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, se mantiene una satisfacción del 99% para el mes de MARZO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

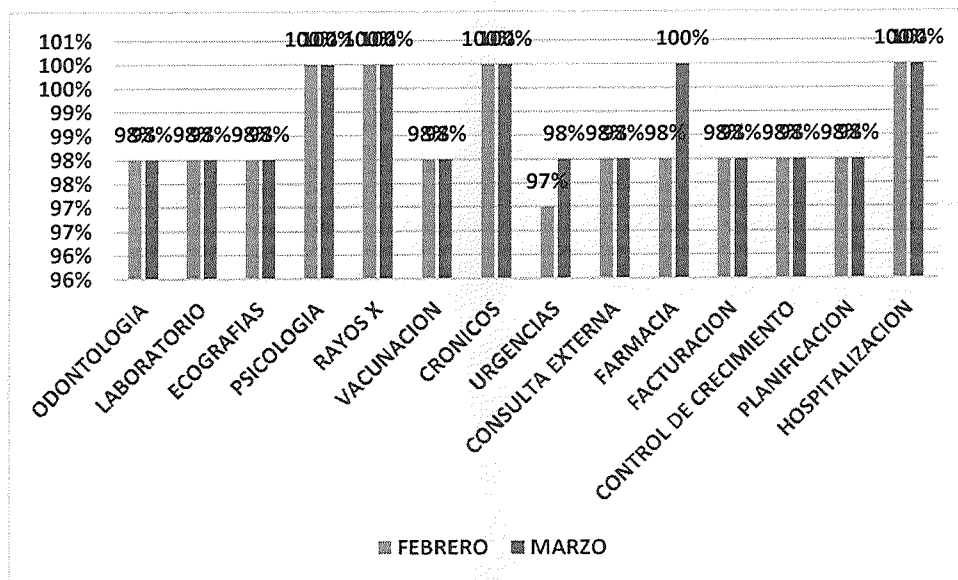


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 7 de 13

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

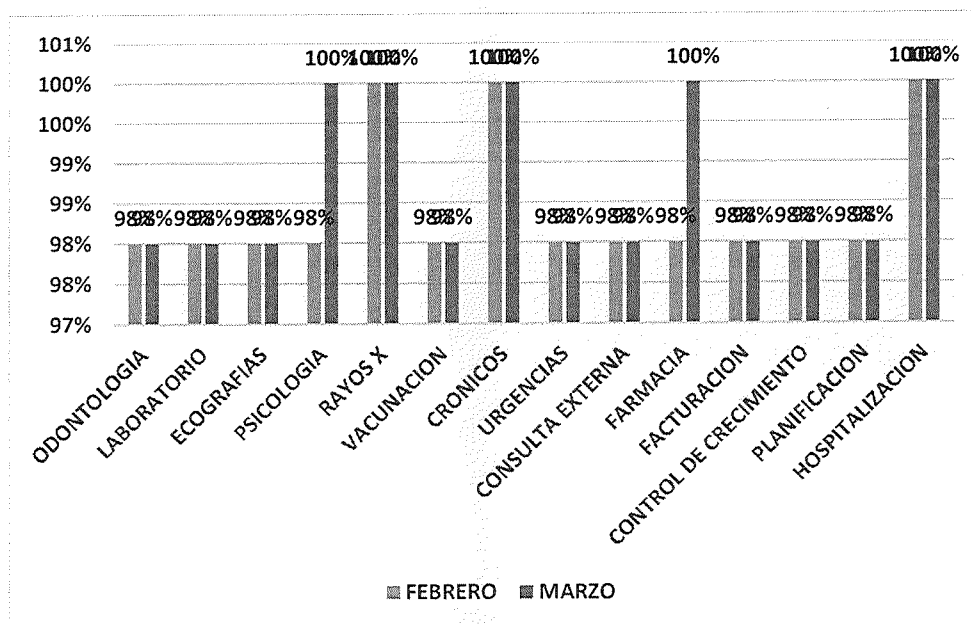
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 13

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

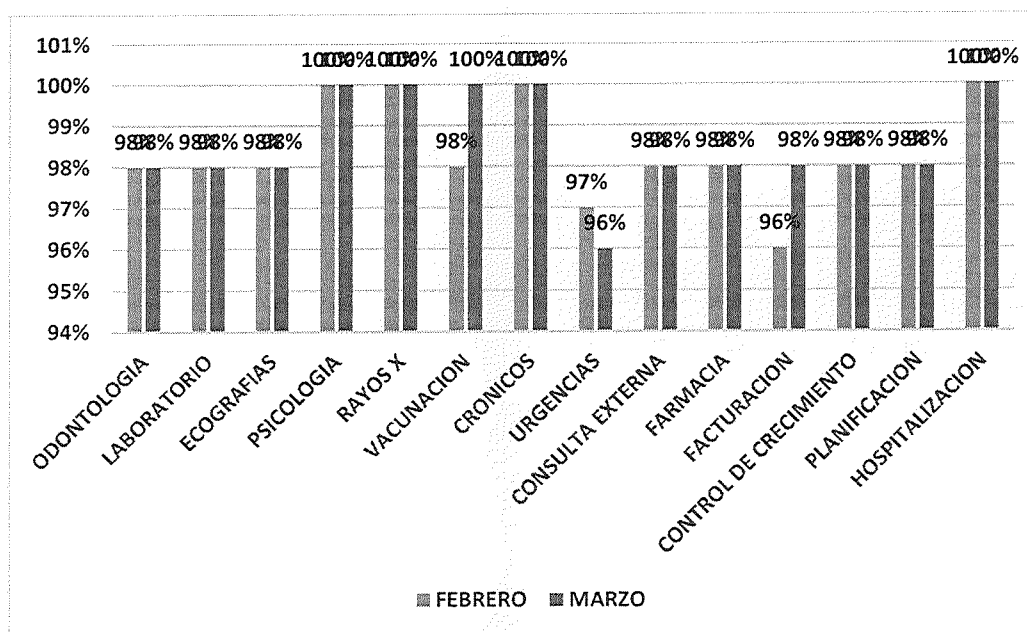
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención del mes de MARZO; mostrando satisfacción 100% para los servicios de psicología, rayos x, crónicos, farmacia y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía,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



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 9 de 13

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

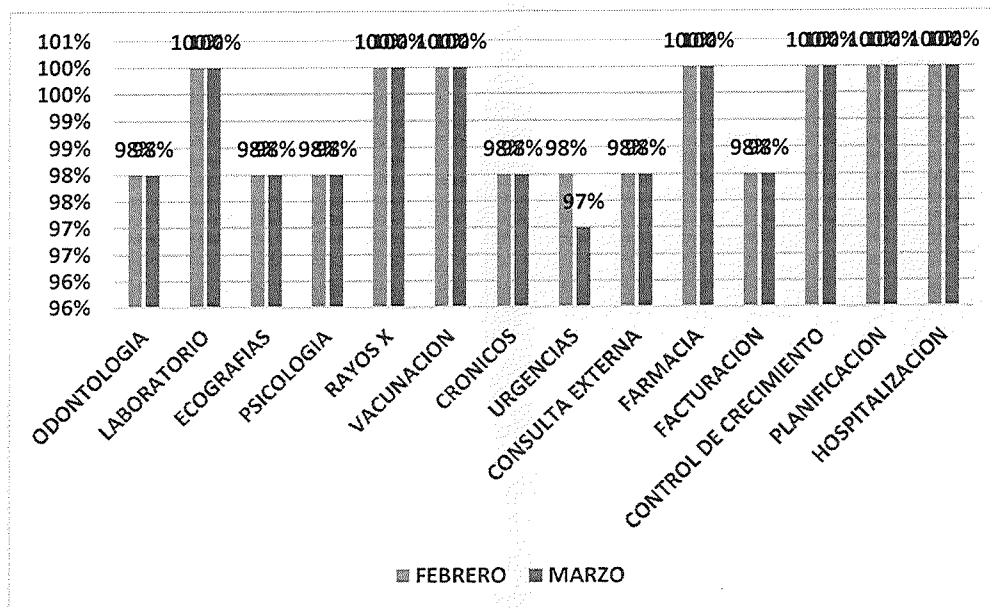
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en MARZO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de psicología, rayos x, vacunación, crónicos y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías,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



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 10 de 13

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

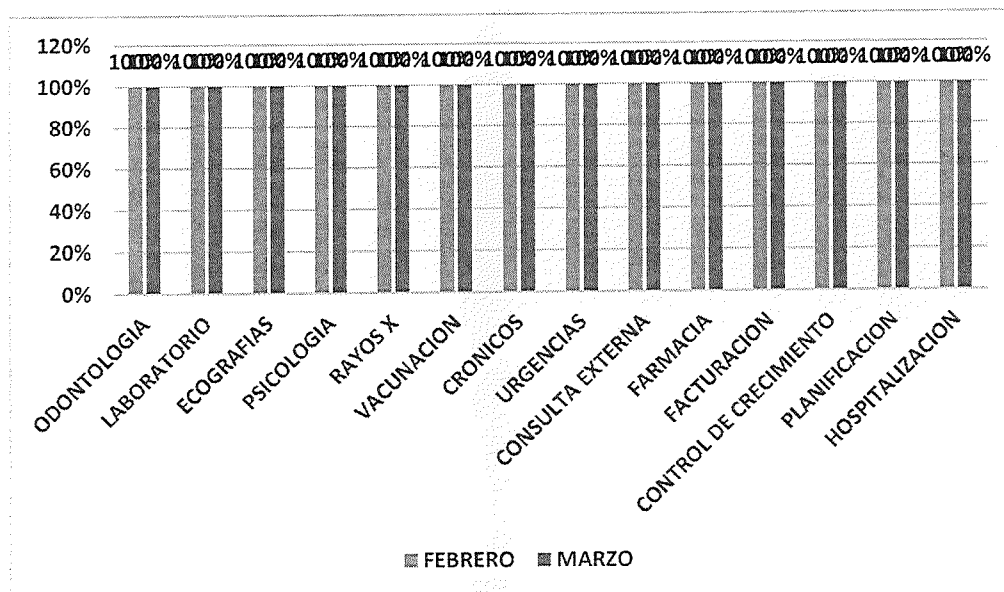
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de MARZO; mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo, planificación y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



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 11 de 13

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

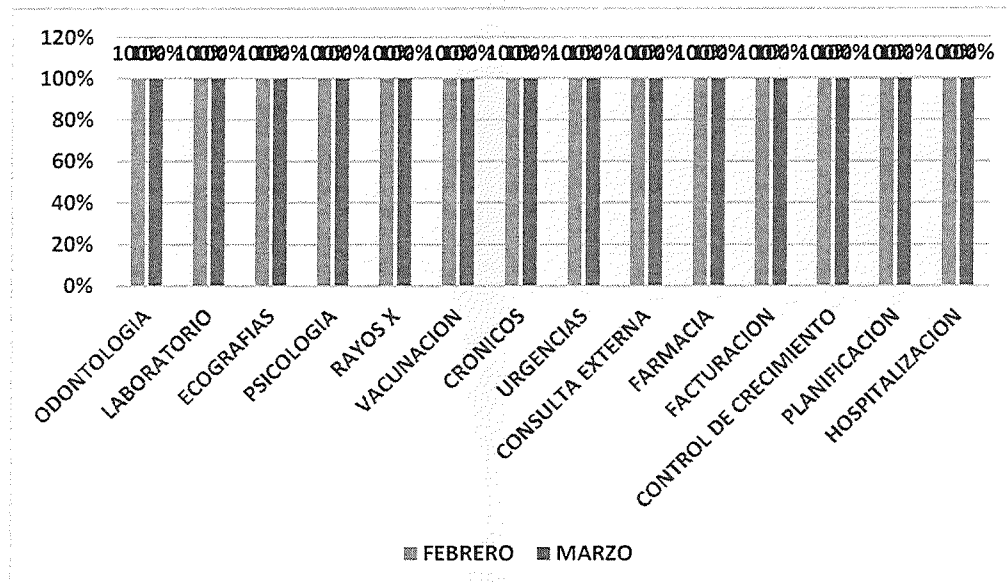
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de MARZO; mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



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

¿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.



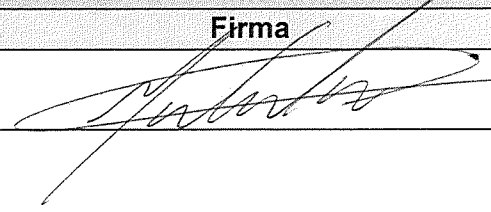
6. VARIOS

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 - MPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA: Permiso de Egreso Hospital - Mes - Marzo						
RESPONSABLE: Rafael José Trejillo Muñoz						
FECHA: 23 Abril de 2024						
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO	LUGAR: Sede de Juntos		
				HORA DE INICIO: 11:00 AM		
				HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM		
1	Rafael Joseph Trejillo M	10391816328	Secretaria tecnica	3108139987	hosp@hospitaldelrosario.gov.co	
2	Charles Andres Gonzalez	42648524	Enfermero	3123888866	mggonzales@unad.edu.co	
3	María de Jesús Novárez Gavira	39.567.731	Veedora	322.744.270	mariajnovarez2821@gmail.com	María de Jesús Novárez Gavira
4	Janina Kelly	4894919	VEEDOR	3122015108	janina.kelly@unad.edu.co	
5	Roberto Trejillo	36088281	Veedora	3115341043	robertotrejillo@gmail.com	
6	Yasminy Santos Galvis	36087344	Veedora	3744664857		Yasminy Santos Galvis
7	Maria Alejandra Cerezo Vargas	1002489464	Medico	320898214	cercezaalejandra@gmail.com	Maria Alejandra Cerezo Vargas
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/vwp-content/uploads/2022/10/CGO_PO-03_VI-Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf