

	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.	04
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
29 de Mayo 2025	Sala de Juntas	10:30 am	12:00 m
Integrantes del Comité	Nombre y apellidos	Cargo/Área	
	José Alexander Moreno Córdoba	Gerente	
	Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	
	Oscar Mauricio Losada	Medico	
	Sandra Milena Vélez	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 Cury 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) ABRIL b. Proposiciones 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 30 de abril de 2025 Comité de Ética Hospitalaria. Una vez finalizada la lectura, la misma se aprueba por los integrantes del comité.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha	Observaciones
N/A	N/A	N/A	N/A

5. TEMAS A TRATAR

1.Sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) ABRIL

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de ABRIL 2025, se presentaron 3 PQRS por escrito: 1 queja para el servicio de urgencias, 1 queja para los orientadores y 1 queja para el servicio de crecimiento y desarrollo, Las cuales se radicaron en la ESE Hospital del Rosario por los canales de buzón de Sugerencias, Oficina del SIAU así mismo se realizó el respectivo trámite 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 ABRIL 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	0	0	1	1	2
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3

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 Abril 2025 se presentaron 3 PQRS por escrito: para el servicio control de crecimiento y desarrollo 1 queja, 1 sugerencia 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

2.Radicacon y segumiento de PQRSF

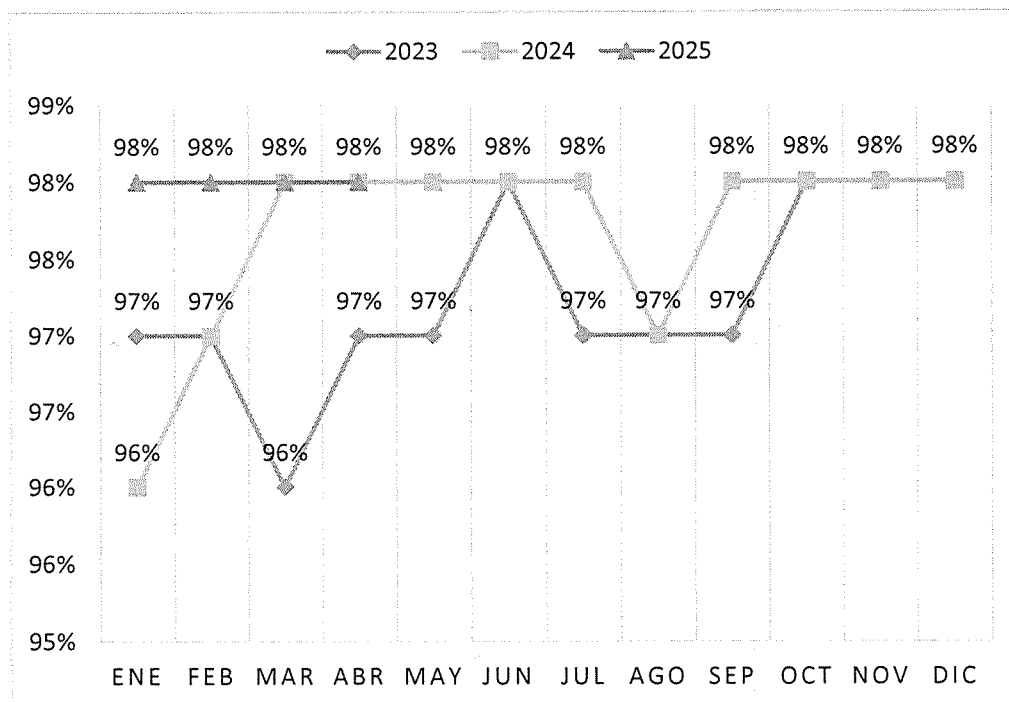
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
01 de abril de 2025	Queja	Crecimiento y Desarrollo	8 día	Acudiente del menor, manifiesta inconformidad por la atención que recibió en el servicio de Crecimiento y desarrollo, por parte de la jefe del servicio social obligatorio.	Se realiza el Se realiza el procedimiento de investigación y Análisis con el equipo de gestión de la calidad, en coordinación con la profesional técnico científica, para impactar el asunto de referencia esta en fortalecer la capacitación sobre las técnicas para la correcta medición y medidas antropométricas y demás de la promoción de las actividades contempladas en la política de humanización, plan de seguridad del paciente y los protocolos de nutrición.
03 de abril de 2025	Queja	Urgencias	15 dias	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.
07 de abril de 2025	Sugerencia	Urgencias	8 dias	Usuaría manifiesta inconformidad con la atención que recibió por parte	Se realiza el procedimiento de investigación y análisis con el equipo de gestión de la calidad, y seguridad del

				del médico Oscar, indica que no realiza examen físico.	paciente, el cual dando respuesta a la usuaria 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.
--	--	--	--	--	--

3.Consolidado de satisfacción del usuario

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

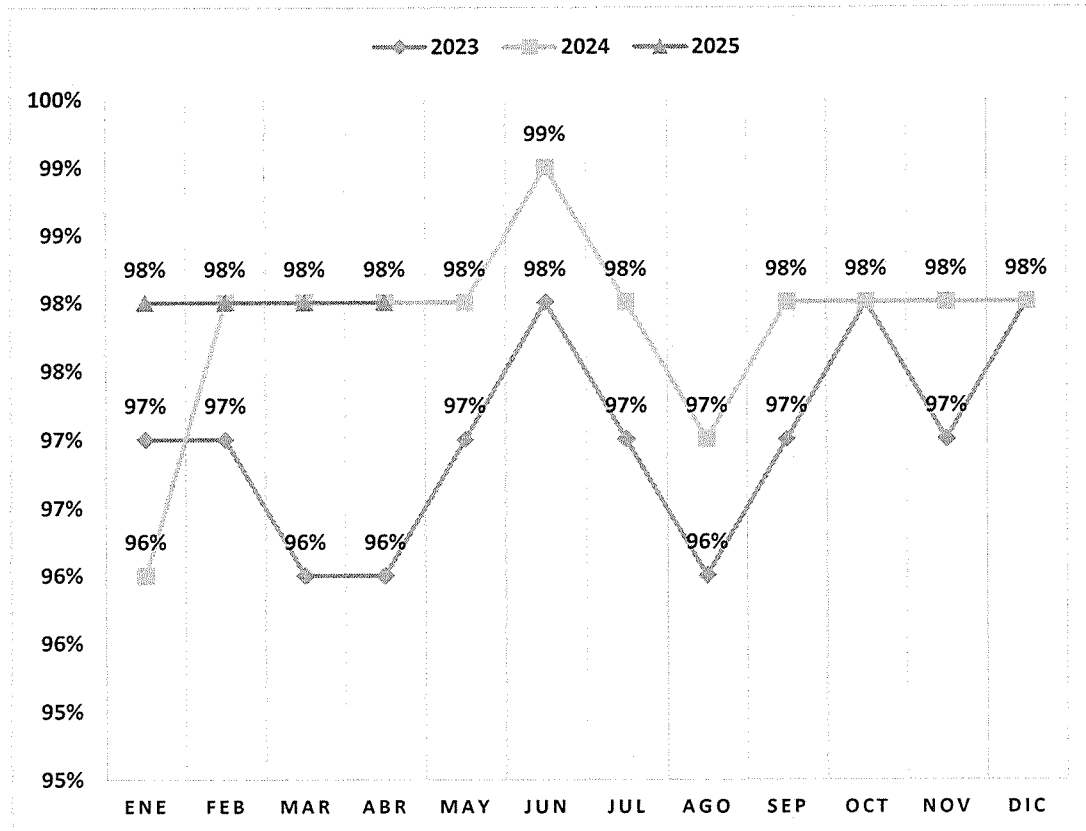
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de ABRIL, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de 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: 5 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 años anteriores, se mantiene una satisfacción del 98% para el mes de ABRIL. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

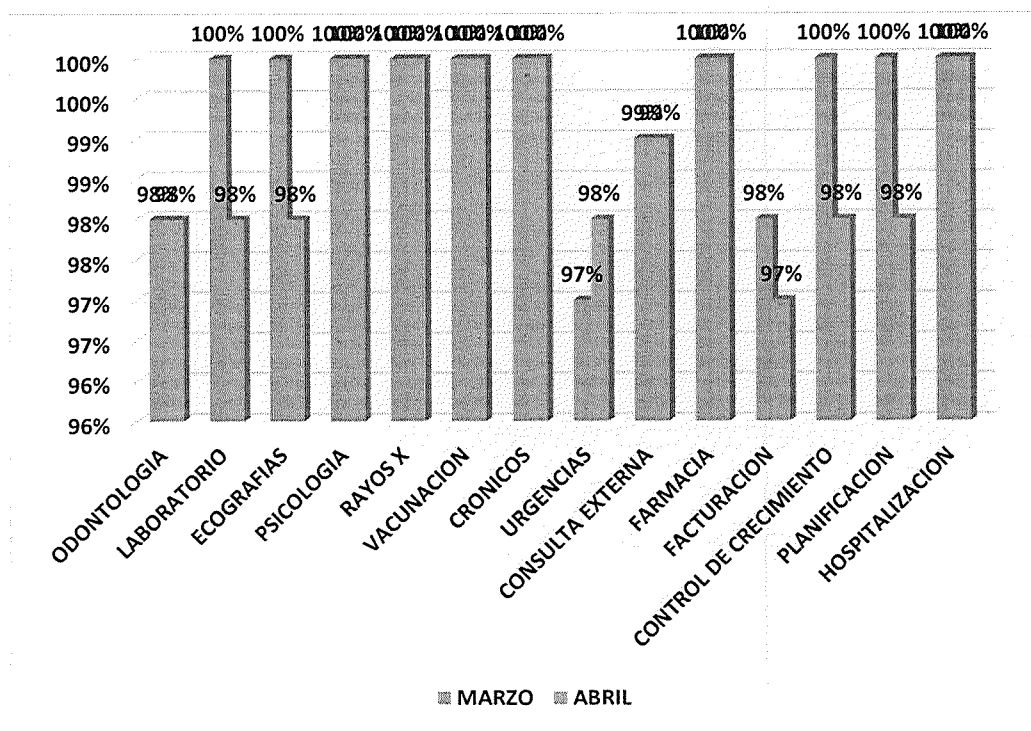


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 13

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

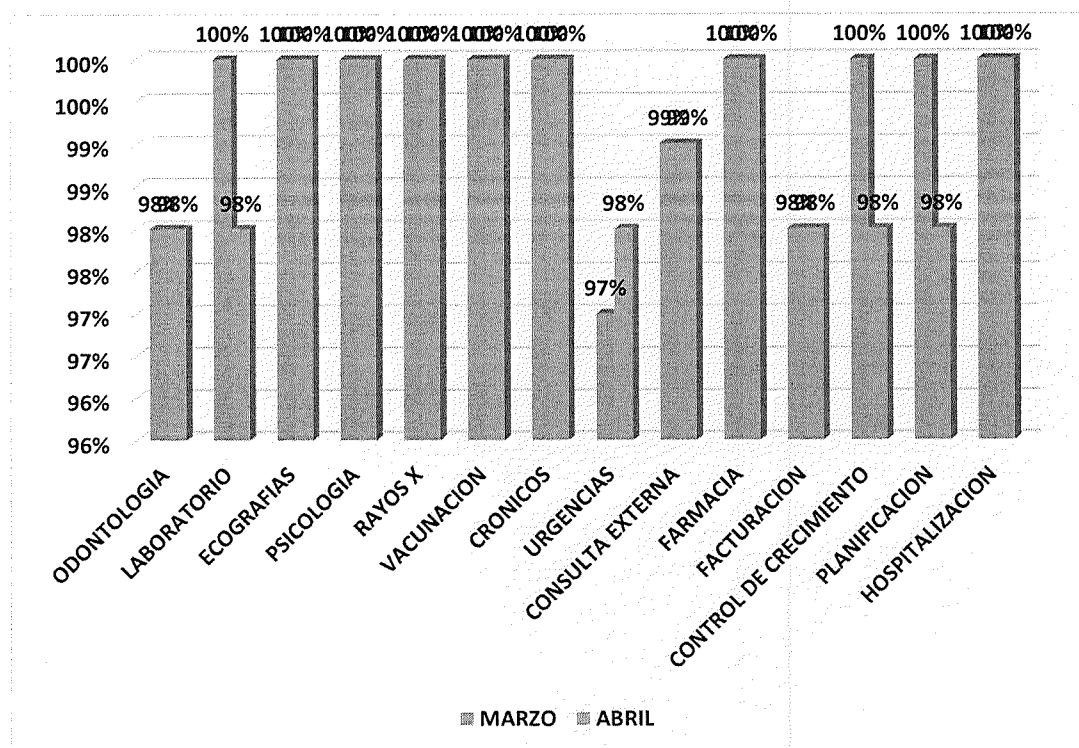
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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: 7 de 13

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

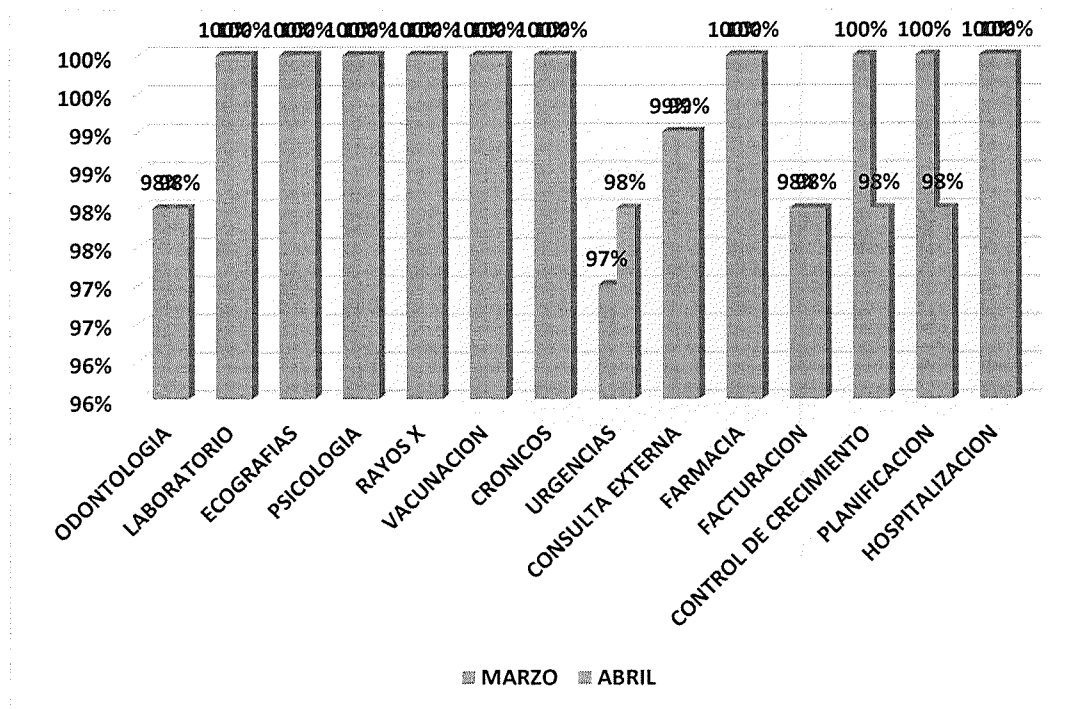
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ABRIL; mostrando satisfacción 100% para los servicios de ecografía, psicología, rayos x, vacunación, crónicos, farmacia y hospitalización con un 99 % para el servicio de consulta externa. Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, urgencias, 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: 8 de 13

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

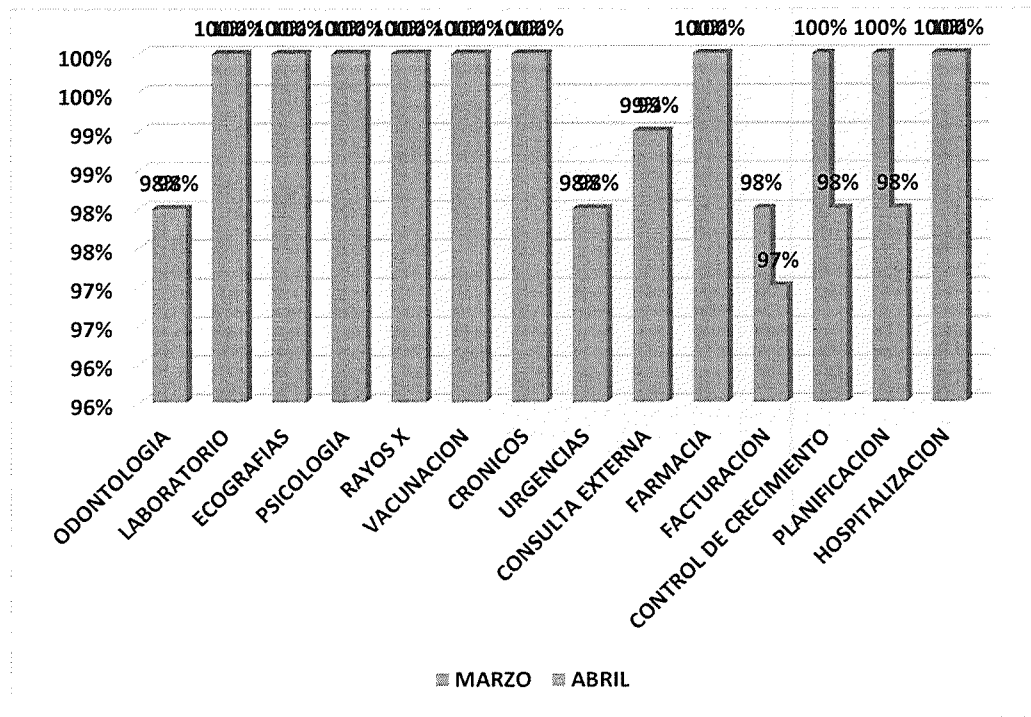
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ABRIL; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de ecografía, laboratorio, psicología, rayos X, vacunación, crónicos, farmacia y hospitalización, con un 99 % para el servicio de consulta externa.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



	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

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

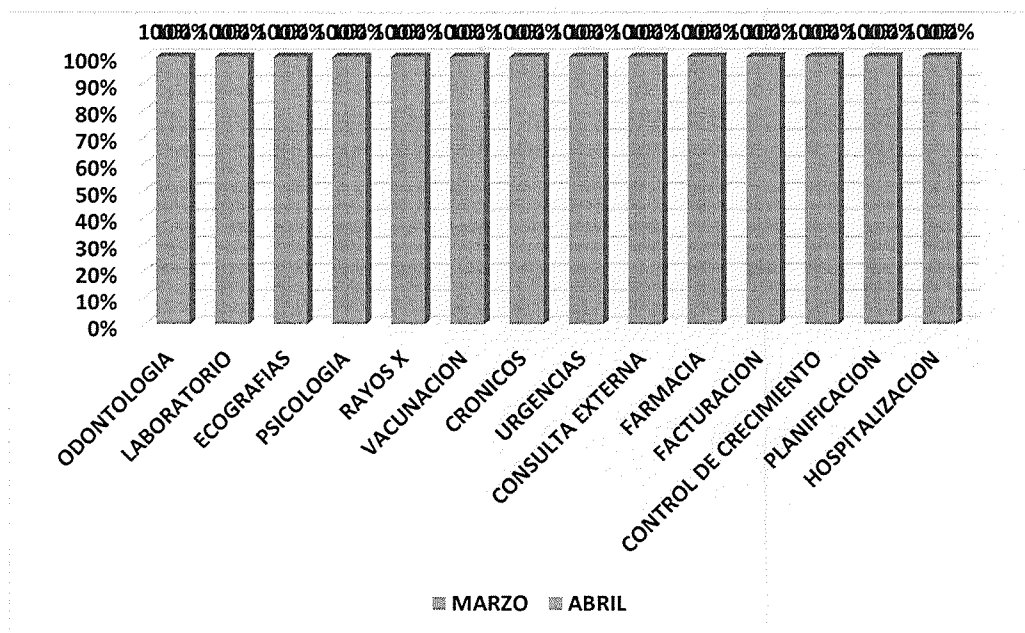
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de ABRIL mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, ecografía, psicología, rayos X, vacunación, crónicos y farmacia, Con un 99%de satisfacción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



	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

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

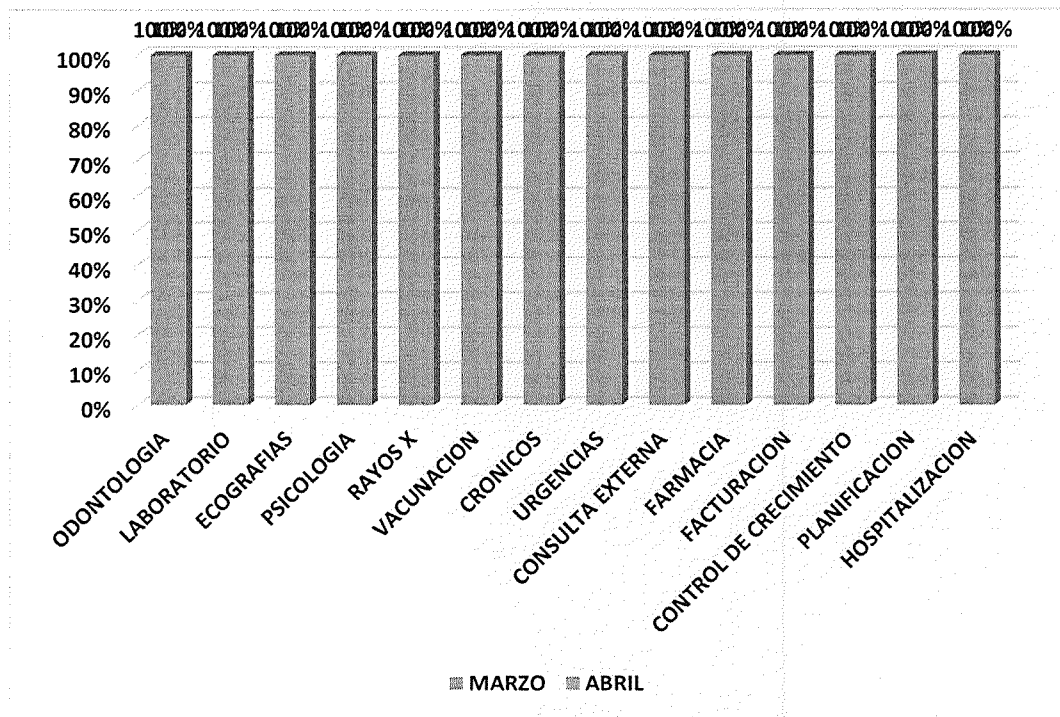
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de ABRIL, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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: 11 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 ABRIL, 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		
	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

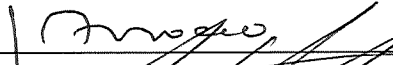
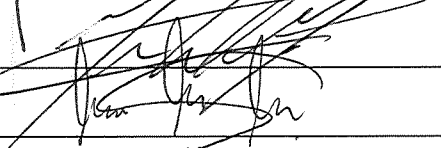
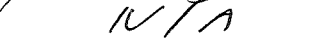
6. VARIOS

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
José Alexander Moreno Córdoba	Gerente	
Marly Giseth Trujillo Medina	Secretaria Técnica	
Oscar Mauricio Losada	Medico	
Sandra Milena Vélez	Jefe De Enfermería	N/A
María De Jesús Narváez	Representante De La Asociación De Usuarios	María de Jesús Narváez García
José Amir Gonzales	Representante De La Asociación De Usuarios	José Amir fly
Yobana Trujillo Reyes	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	N/A
María Cury Rojas Galvis	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	María Cury Rojas Galvis



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
Nit. 891.180.039-0

Procesos: Sistema de Gestión Integral - MIPG
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalario				LUGAR: Sala de juntas		
RESPONSABLE: Nayeli Gisela Anillo Medina				HORA DE INICIO: 10:30 AM		
FECHA: 29 Nov 2025				HORA DE FINALIZACIÓN: 10:00 AM		
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Maria de Jesu Naveas Gonia	39.569.735	Medicora	3227442708	marianaveas28@gmail.com	Maria de Jesu Naveas
2	Marion Cruz Rojas Galvis	36087344	Medicora	3124669454		Nayeli Anillo
3	Juan Antonio Joly	4.894.414	"	3127615268		
4	Alba Lucía Joly	37636914	Medicora	318007739	albalucias@bunuel.com	
5	Oscar Mauricio Jorda	1035295471	Medico SSO	3124932846	oscardasaleto@gmail.com	
6	Diego Alejandro Moreno	791431111	Quirano	316743444	diegoalejandro.moreno@bunuel.com	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Al diligenciar este formato, el titular de los datos personales autoriza de manera expresa a la ESE Hospital del Rosario para la recolección, almacenamiento y tratamiento de los mismos, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 sobre Protección de Datos Personales, el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, y las demás disposiciones normativas que complementen, modifiquen o adicionen el régimen de protección de datos personales en Colombia. Comienza la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/wp-content/uploads/2022/10/GCO-FO-03-V1/Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>