

	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 14

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	04
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
29 DE MAYO	Sala de Juntas	10:30 am	11:00 am
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			
- Saludo y verificación del Quorum. - Aprobación del orden del día. - Seguimiento a los compromisos del Acta anterior. - Temas a tratar: sistema de información y atención al usuario (S.I.A.U) ABRIL - Proposiciones y Varios. - Compromisos. - Lectura y aprobación del acta. - 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 14

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 abril 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

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

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de ABRIL 2026 se presentó 4 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 1 queja y 2 felicitaciones, y 1 sugerencia para el servicio de farmacia. 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 ABRIL 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	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoalegre

 CAMPOALEGRE (N)	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 14

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de ABRIL 2026 se presentó 4 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 1 queja y 2 felicitaciones, y 1 sugerencia para el servicio de farmacia. 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.Radicacion y seguimiento de PQRSF.

FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
7-abr-26	QUEJA	URGENCIAS	10	USUARIO MANIFIESTA INCONFORMIDAD CON LA ATENCION DEL SERVICIO DEL DR. JEFFERSON JARA, INDICA QUE SU ATENCION FUE DESINTERESADA CON EL PACIENTE.	Se evidencia que el día 2 de abril de 2026 ingresó al servicio de urgencias el paciente Jorge Leonardo Joven, quien manifestó como motivo de consulta la solicitud de terminación y ampliación de una incapacidad médica ambulatoria, asociada a una patología de carácter crónico, la cual, según lo referido por el mismo paciente, es de larga evolución. Durante la atención, el personal de salud realizó la valoración clínica correspondiente, garantizando una atención oportuna, integral y humanizada, conforme a los protocolos institucionales y a los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. En el marco de dicha atención, se le explicó al paciente que la expedición y/o ampliación de incapacidades derivadas de patologías crónicas de manejo ambulatorio debe realizarse a través del servicio de consulta externa, en donde se asegura la continuidad del tratamiento, el seguimiento clínico y la pertinencia de este tipo de decisiones médicas.

	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: 4 de 14

7-abr-20	SUGERENCIA	FARMACIA	5	USUARIA MANIFIESTA SOLIDARIDAD PARA QUE VENDAN MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL, INDEPENDIENTE MENTE TIENE QUE PRIMAR LA SALUD DEL PACIENTE	En este sentido, es importante informar que los medicamentos identificados como de “uso institucional” están destinados exclusivamente a la atención de los pacientes vinculados a la institución, por lo cual no está permitida su comercialización o entrega para fines diferentes a los establecidos. Esta disposición se encuentra sustentada en el Decreto 677 de 1995, el cual regula aspectos relacionados con medicamentos y establece la prohibición de su comercialización cuando estos son de uso exclusivo institucional. Asimismo, el incumplimiento de esta normativa puede acarrear consecuencias legales, tales como medidas sanitarias (incluyendo decomiso de productos o cierre de establecimientos) y eventuales responsabilidades penales. De igual manera, el servicio farmacéutico se rige por lo dispuesto en el Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud), la Resolución 1403 de 2007, que establece el modelo de gestión del servicio farmacéutico, así como por los lineamientos y conceptos de vigilancia emitidos por el INVIMA, garantizando así la calidad, seguridad y uso adecuado de los medicamentos
28-abr-26	FELICITACION	URGENCIAS	1	USUARIA MANIFIESTA AGRADECIMIENTOS CON LA DRA. MARTHA VIVIANA BOTELLO POR SU CARISMA, EXCELENTE PROFESIONALISMO Y AMABILIDAD CON LA ATENCIÓN DE LA MENOR.	Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación

	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 14

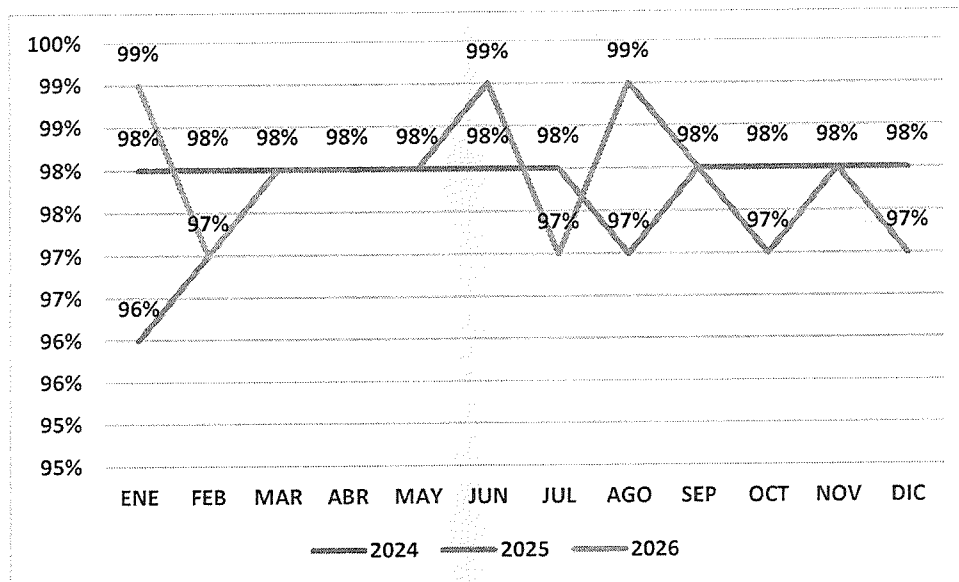
29-abr-26	FELICITACION	URGENCIAS	1	USUARIA MANIFIESTA AGRADECIMIENTOS CON LA DRA. MARTHA VIVIANA BOTELLO Y A LA ENFERMERA CLARA SANCHEZ POR SU CARISMA, EXCELENTE PROFESIONALISMO, ATENCION Y AMABILIDAD CON LA ATENCION DE LA MENOR .	Se realiza el respectivo procedimiento de PQRSF y se procede a entregar oficialmente las felicitaciones al profesional mencionado en la manifestación
-----------	--------------	-----------	---	---	---

	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 14

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?

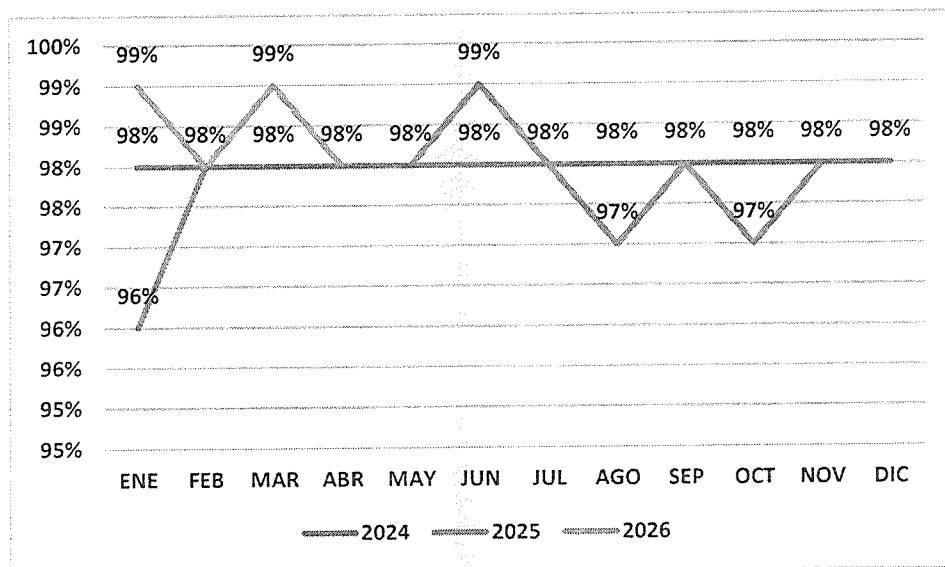
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo de los años 2024,2025 y 2026 donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de ABRIL, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad 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: 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 los años 2024, 2025 y 2026, se obtiene una satisfacción del 98% para el mes de ABRIL. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

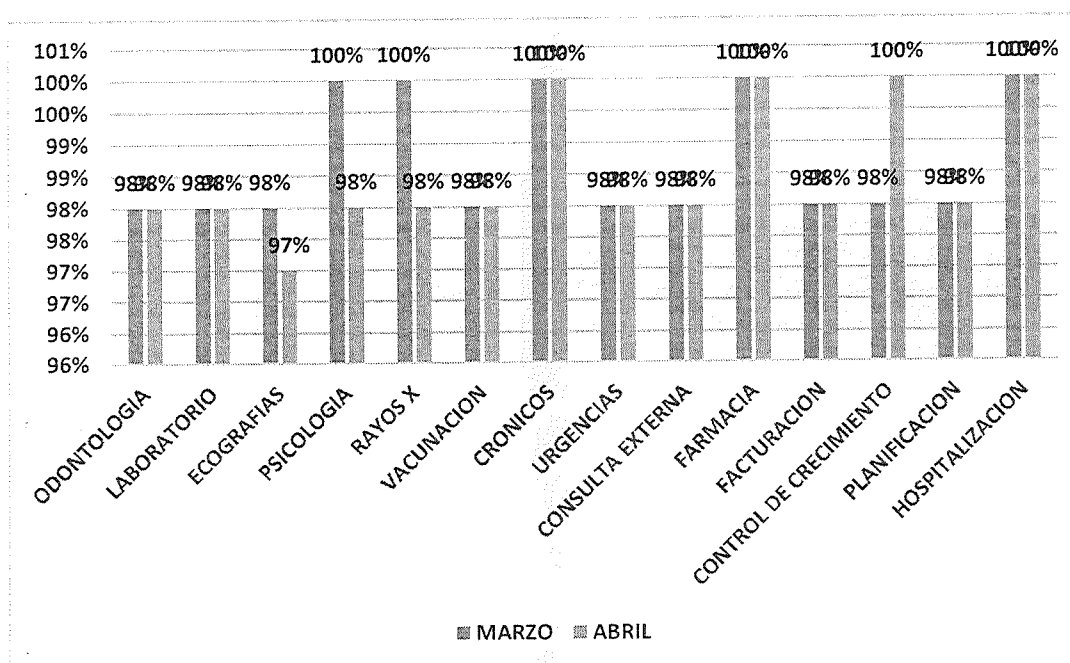


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 14

¿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 ABRIL; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de crónicos, farmacia y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de psicología, odontología, laboratorio, vacunación, urgencias, consulta externa, facturación, control de crecimiento y desarrollo y planificación; y con un 97% de satisfacción para el servicio de ecografías.

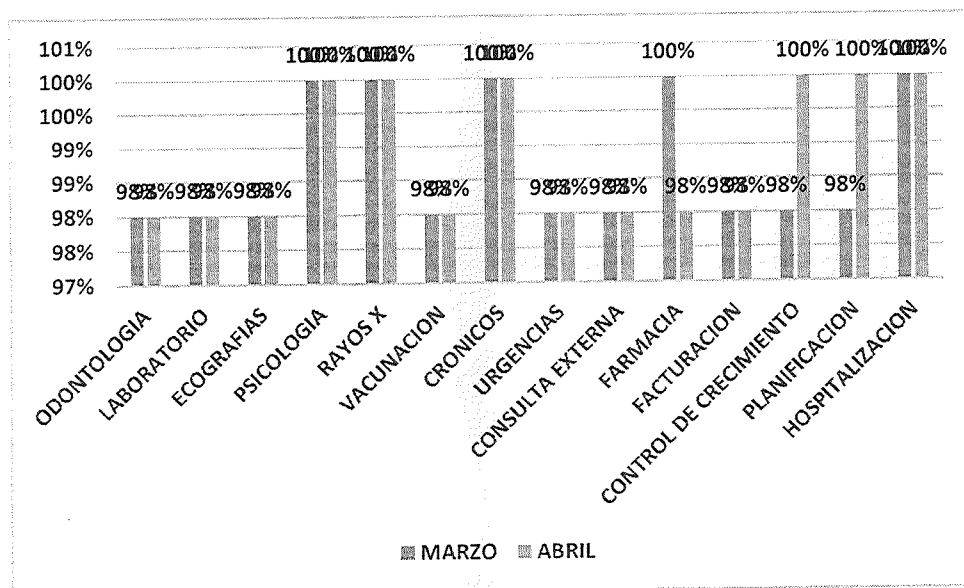
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



 HOSPITAL DEL Rosario FUNDACIÓN IAMÍ CAMPOALEGRE (H)	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 14

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

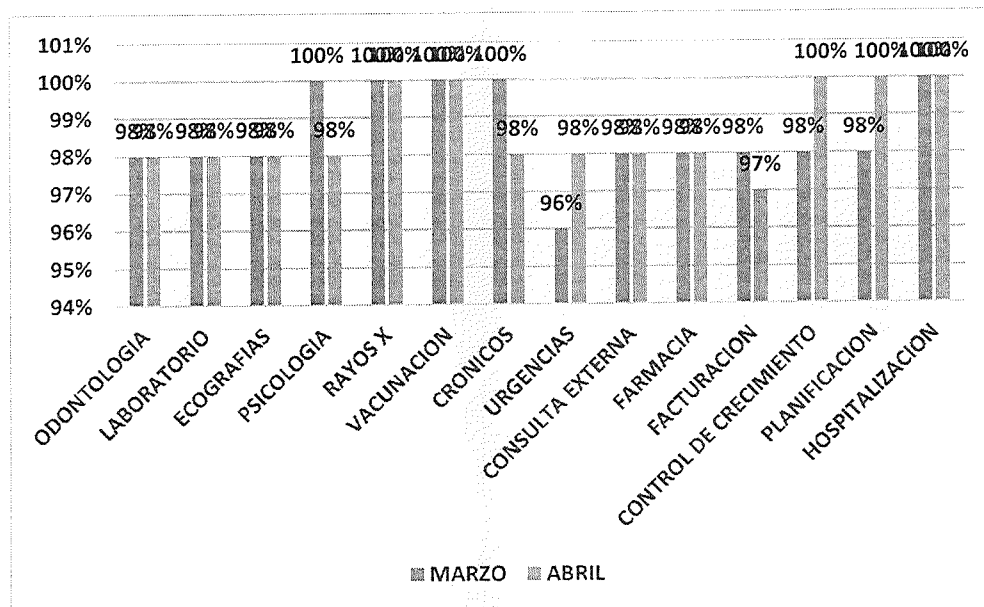
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención del mes de ABRIL; mostrando satisfacción 100% para los servicios de psicología, rayos x, crónicos, crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía, vacunación, urgencias consulta externa, farmacia 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: 10 de 14

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

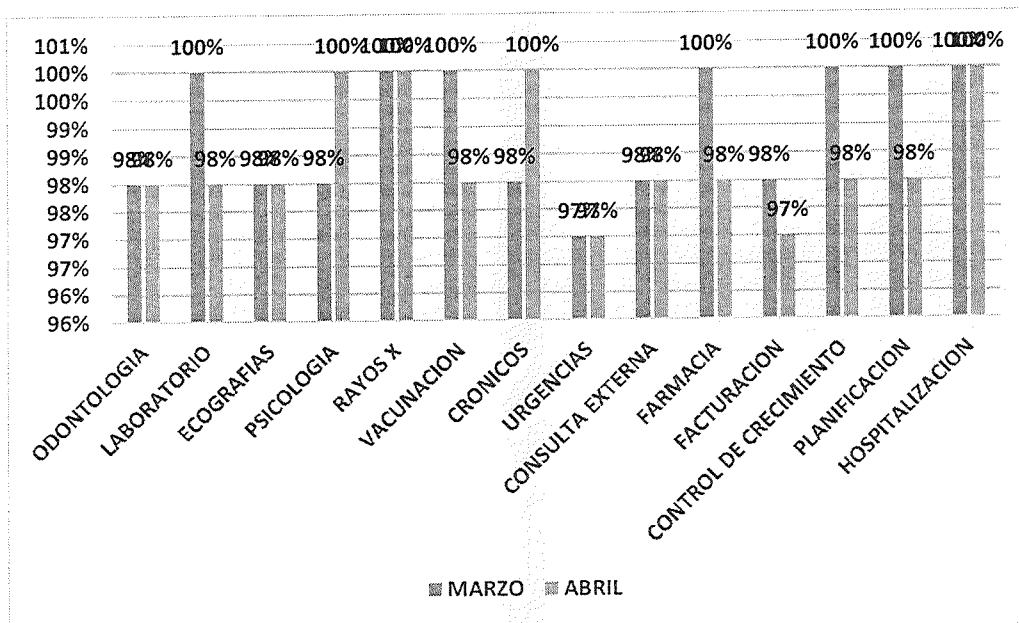
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en ABRIL; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de rayos x, vacunación, hospitalización control de crecimiento de desarrollo y planificación, Con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, psicología, crónicos, urgencias, consulta externa, farmacia; con un 97% de satisfacción para el servicio de 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: 11 de 14

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

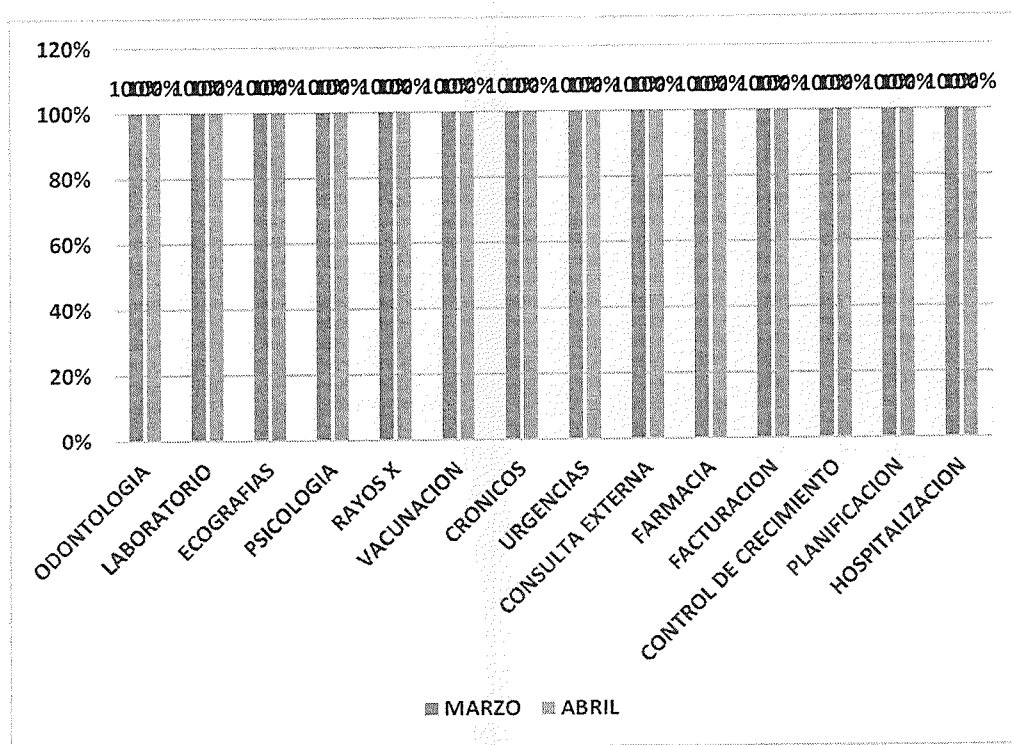
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de ABRIL; mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de psicología, rayos X, crónicos y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografías, vacunación, consulta externa, farmacia, control de crecimiento desarrollo y planificación y Con un 97% de satisfacción para el servicio de 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: 12 de 14

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

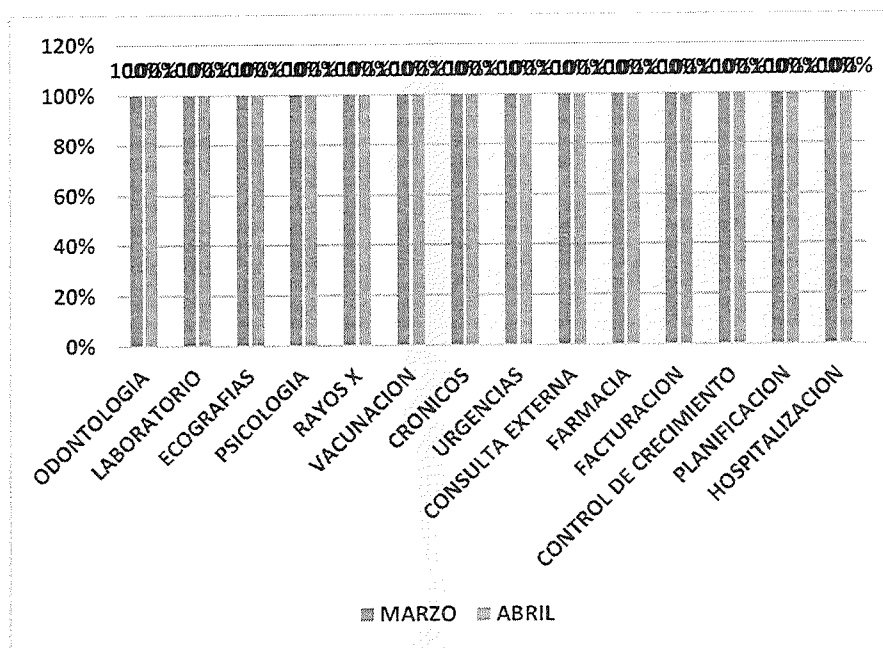
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de ABRIL; mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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: 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 ABRIL; 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
Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalaria
RESPONSABLE: Mary Iseth Mujiles Medina
FECHA: 29 Nov 2026

LUGAR: Auditorio ESE Hospital del Rosario
HORA DE INICIO:
HORA DE FINALIZACIÓN:

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Mary Iseth Mujiles M	1079180328	BIAD	3108639487	biad.hospital@rosario.gov.co	
2	Lana de parí Navarro G	89.569.735	Veedora	32774427	lananavarro2821@gmail.com	
3	Marlen Andry Gonzalez	10640224	Jefe Enfermería	312360066	Proteiged@rosario.gov.co	
4	Heira Angélica Salas	Veedora		3124669454		
5	Heira Angélica Salas	3108639487	Veedora	3115348043		
6	Maria Alejandra Cordero Vargas	1004989964	Medica Rural	3108639487	veedora@rosario.gov.co	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						