

	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.	05
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
25 DE JUNIO	Sala de Juntas	10:00 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			
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) MAYO 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 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 MAYO 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 MAYO 2026 se presentó 3 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 3 queja. La cual se radico en la ESE Hospital del Rosario por los canales de la 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 MAYO 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	3	0	0	0	3
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	3	0	0	0	3

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campoplegre

	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 MAYO 2026 se presentó 3 PQRSF por escrito: para el servicio de urgencias 3 quejas. Las cuales se radicarón en la ESE Hospital del Rosario por el canal de, 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.

SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO – SIAU

2.Radicacon y segumiento de PQRSF.

FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
4-may-26	QUEJA	URGENCIAS	2	la señora Angela Quimbaya, acudiente del menor Emiliano Ome, quien manifiesta inconformidad con la atención del médico Carlos Sandino, indica negligencia por parte del médico tratante porque no lo remitió para descartar, indica que el medico no tiene conocimiento.	es importante precisar que, en pacientes pediátricos, algunas lesiones osteoarticulares pueden presentar hallazgos radiológicos sutiles o difíciles de identificar en una valoración inicial, debido a los procesos normales de crecimiento y presencia de núcleos de osificación en desarrollo, situación ampliamente descrita en la literatura médica. en este caso, la conducta médica adoptada inicialmente obedeció al criterio clínico derivado de los hallazgos disponibles en el momento de la atención. de igual manera, revisados los registros clínicos, no se evidencia omisión deliberada, negligencia o intención de afectar la salud del menor por parte del profesional tratante. por el contrario, una vez identificado el hallazgo en la nueva valoración, se garantizó la continuidad, oportunidad y pertinencia en la atención médica requerida. Así mismo, se evidenció que durante dicha atención se ordenó seguimiento ambulatorio por pediatría y se brindaron recomendaciones y signos de alarma a la acudiente, actuaciones que se encuentran registradas en la historia clínica institucional.

	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

27-may26	QUEJA	URGENCIAS	3	la señora luz Mery gaita, manifiesta inconformidad del servicio de urgencias por parte de la jefe de turno, ya que el paciente tiene remisión pendiente por oftalmología, pero según disponibilidad y referencia de las entidades de segundo nivel no iba hacer aceptado, por tanto le sugieren que firme retiro voluntario y haga su ingreso a un segundo nivel por sus propios medios a lo que se mal interpreto y se generó controversia en el servicio.	De acuerdo con la verificación efectuada, se constató que el trámite de remisión fue gestionado oportunamente conforme a los protocolos institucionales vigentes. Sin embargo, es importante señalar que la disponibilidad de cupos para atención por Oftalmología depende de la capacidad instalada y de la aceptación por parte de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud receptoras, así como de las gestiones adelantadas por la Entidad Promotora de Salud (EPS) responsable del aseguramiento del usuario..
29-may-26	QUEJA	URGENCIAS	2	usuario manifiesta inconformidad, por que al momento de solicitar la epicrisis esta descrito que la acompañante fue grosera con el personal asistencial quien hizo parte de la atención del paciente, a lo que indica que sea modificada esta afirmación	Para tal fin, se efectuó la verificación de la historia clínica, el análisis de los registros institucionales y la consulta con el personal asistencial y administrativo que participó en la atención del usuario. Como resultado de esta revisión, se evidenció que durante la estancia del paciente en el servicio de urgencias se presentaron manifestaciones de inconformidad por parte de la acompañante, relacionadas principalmente con el proceso de remisión y traslado del paciente, situación que generó diversos requerimientos al personal encargado de la atención y gestión administrativa. De acuerdo con la información recopilada, las anotaciones consignadas en la historia clínica corresponden a registros efectuados por el profesional tratante en ejercicio de su

	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

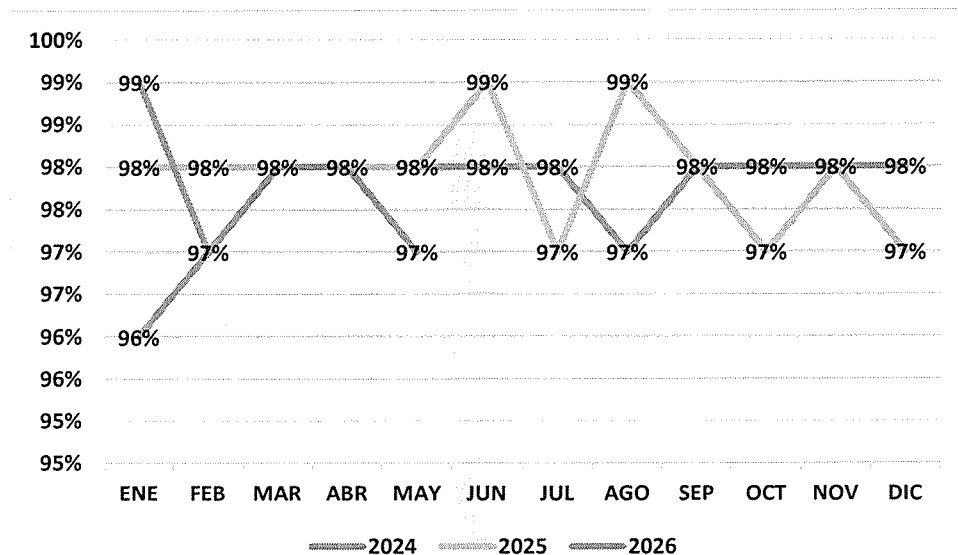
					autonomía profesional y en cumplimiento de los lineamientos normativos que regulan el diligenciamiento de la historia clínica. Dichos registros tienen como finalidad documentar los acontecimientos relevantes ocurridos durante la prestación de los servicios de salud y constituyen parte integral del registro clínico del paciente. Asimismo, durante la investigación realizada no se evidenciaron actuaciones por parte del personal asistencial que hubiesen afectado la calidad de la atención médica brindada ni que hubiesen limitado el acceso del paciente a los servicios requeridos. Por el contrario, se verificó que la institución continuó desarrollando las gestiones correspondientes para garantizar el proceso de referencia y traslado, conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.
--	--	--	--	--	---

	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?

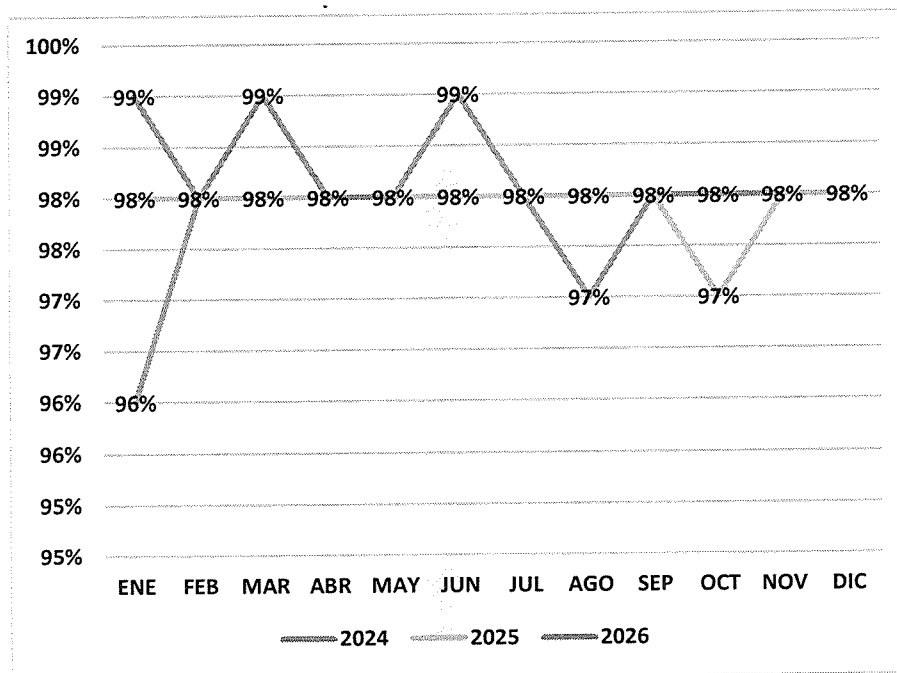
Se socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo de los años 2024,2025 y 2026 donde se obtiene un porcentaje de un 97% de conformidad para el mes de MAYO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de 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 MAYO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

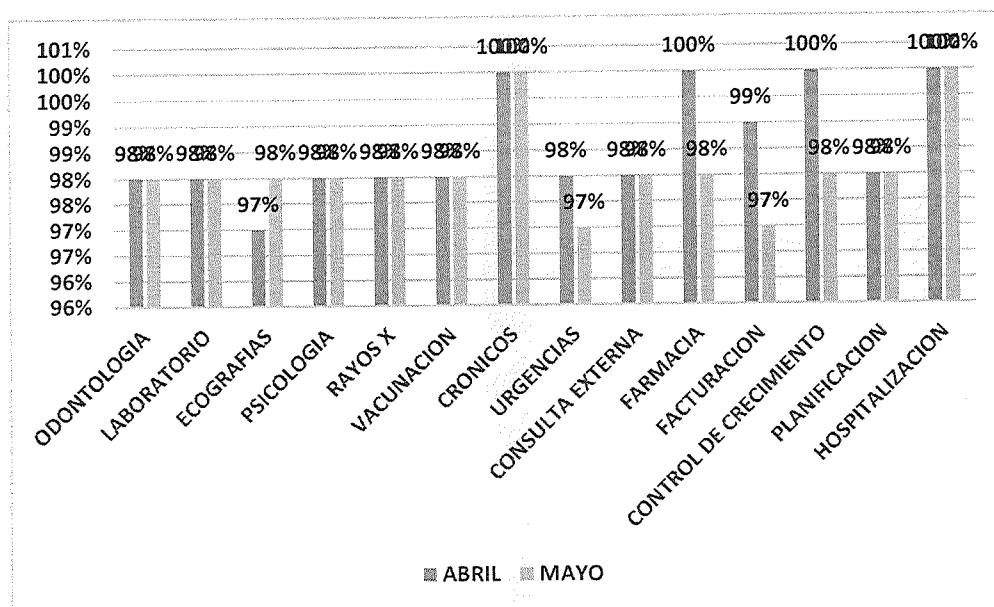


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 8 de 14

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

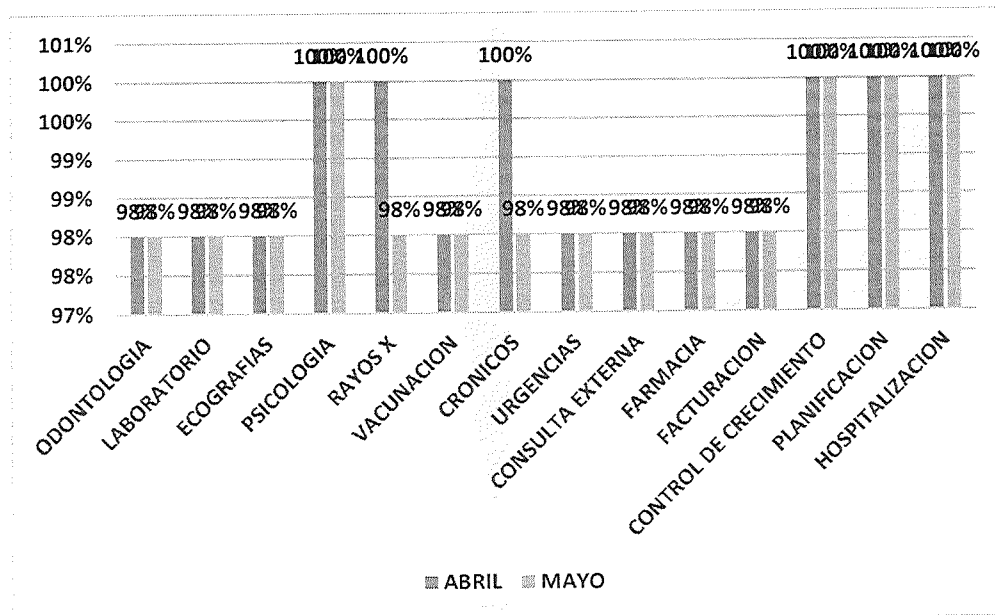
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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: 9 de 14

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

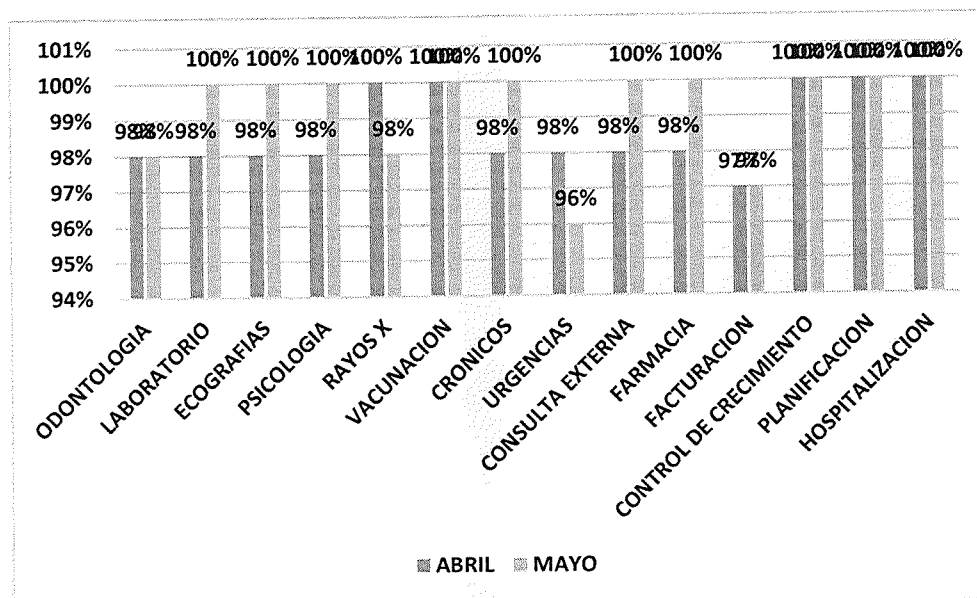
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención del mes de MAYO; mostrando satisfacción 100% para los servicios de psicología, crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio,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



 CAMPOALFREDE (4)	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?

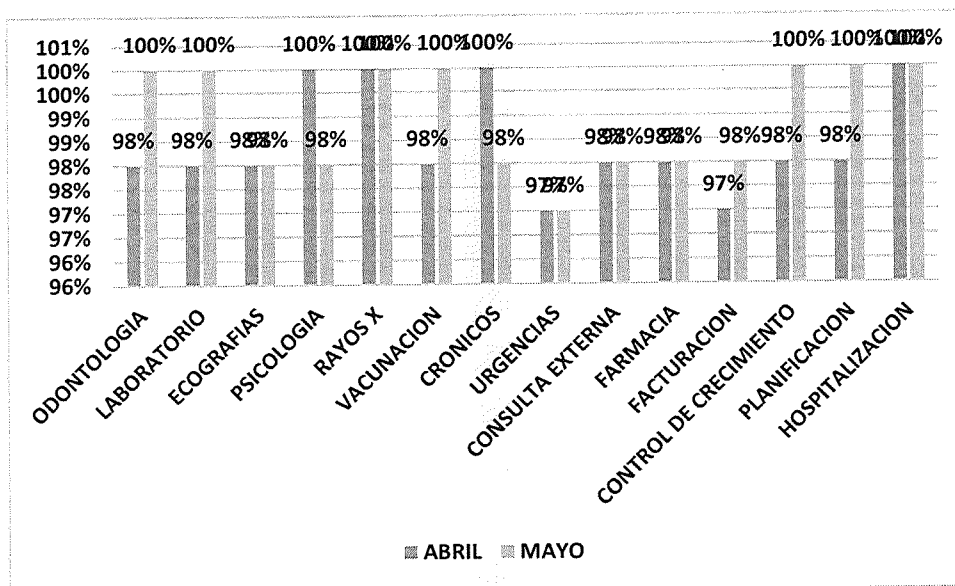
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en MAYO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, ecografías, psicología, vacunación, crónicos, consulta externa, farmacia, rayos, control de crecimiento de desarrollo, planificación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

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

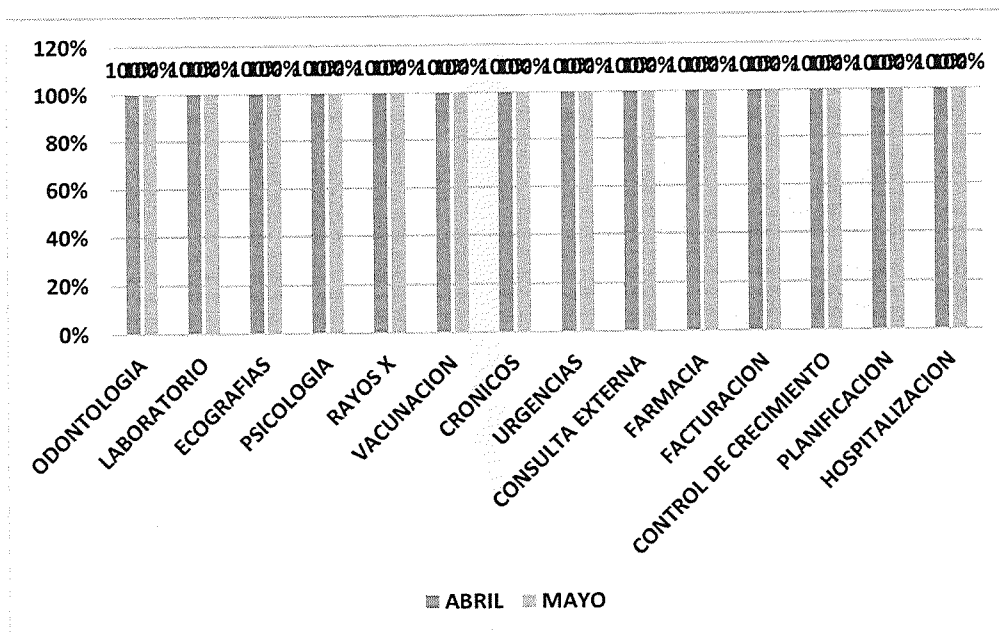
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de MAYO; mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de odontología, laboratorio, rayos X, vacunación, control de crecimiento y desarrollo, planificación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

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

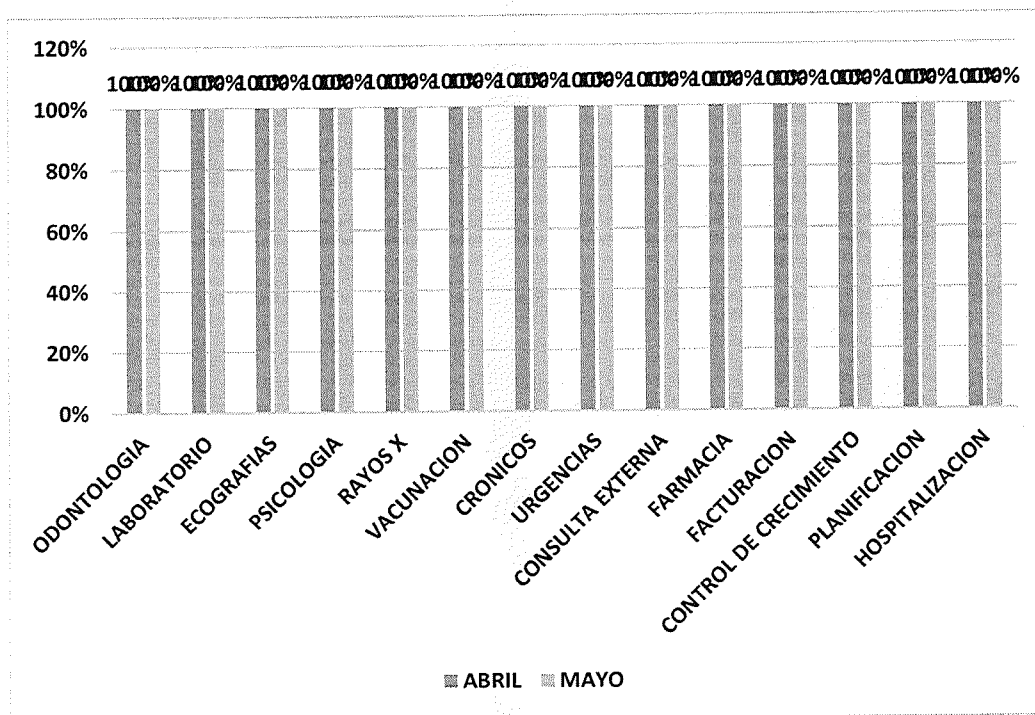
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de MAYO; mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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 MAYO; mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios que se prestan en la ESE Hospital del rosario.



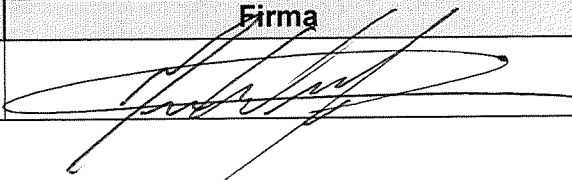
6. VARIOS

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 Etica Hospitalario
RESPONSABLE: María Lucía Mujica Medina
FECHA: 25 nov 2026

LUGAR: Sala de juntas
HORA DE INICIO:
HORA DE FINALIZACIÓN:

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Marly Gisela Mujica	4094186328	DE ASO	3108639989	hospitaldelrosario.gov.co	
2	Tina Lina Rey	4109494919	UESOR	3122065205		
3	María Lina Profesora	36093344	Veedora	3124669457		
4	María del Pilar Navarro	39.569.735	Veedora	3227442706	maripia2821@gmail.com	
5	María Inés Mejía	360882201	Veedora	3115347043		
6	María Andrea Gonzales	1126451624	Jefe Enfermería	3123566465	ingemalas2009@gmail.com	
7	María Alejandra Cereza Vargas	1004489464	Medica rural	3208982114	cerezaalejandra@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 1317 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/portafolio-contenidos/2022/10/GCO-PO-03-V1/Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>