

	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 16

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		Acta No.	07
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
28 DE AGOSTO	Sala de Juntas	10:00 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 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) JULIO
 - 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: 3 de 16

OBSERVACION:

En la anterior tabla muestra el consolidado de la clasificación de los PQRSF que se presentaron por escrito durante el mes de JULIO 2025 se presentaron 7 PQRS por escrito: para el servicio farmacia 1 queja, 2 felicitación y 2 sugerencias, 1 felicitación para el servicio de hospitalización, 1 queja para el servicio de orientadores, 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
11 de julio 2025	Felicitation	Hospitalización	1 dia	Usuario manifiesta agradecimientos por el excelente servicio que recibió mientras su instancia en la ESE.	Se realiza el reconocimiento a las personas que se menciona en la manifestación y se les hace entrega a los mismo.
11 de julio 2025	Felicitation	Urgencias	1 dia	Usuario manifiesta felicitaciones por la atención que, recibida durante la estadía en el hospital, exalta a las auxiliares de turno.	Se realiza el reconocimiento a las personas que se menciona en la manifestación y se les hace entrega a los mismo.
18 de julio de 2025	Sugerencia	Urgencias	15 dias	Usuaría manifiesta inconformidad en la sección de urgencias, debido a que se le hace el triage delante de todos los pacientes que están a la espera, sugiere que se le asigne un cubículo donde sea más privado para esta primera atención.	Se realiza el respectivo procedimiento, en donde se remite al gerente y la persona encargada de infraestructura, el cual se le da respuesta al usuario indicándole que actualmente, Actualmente, se encuentra en ejecución un proyecto para trasladar el servicio de Urgencias, este espacio contará con un

	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 16

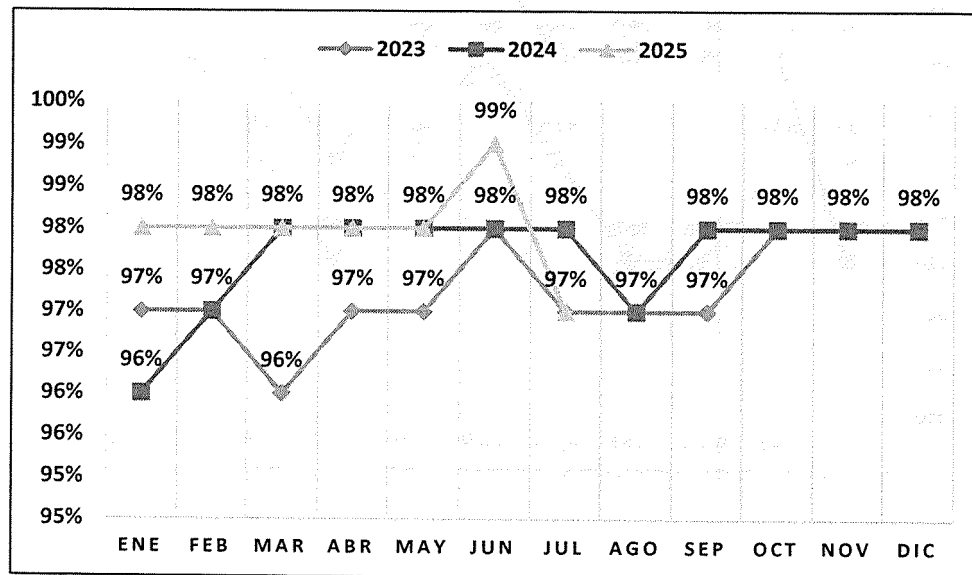
					2. Seguimiento al caso con el área de calidad, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención y, si es necesario, tomar correctivos adicionales.
24 de julio de 2025	Queja	Orientador	11 días	Usuaría manifiesta inconformidad con el servicio que presta el orientador Rodrigo Caviedes en el servicio de urgencias.	Se realiza el respectivo procedimiento de investigación interna del evento por parte del equipo de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta el protocolo de atención al usuario, con el propósito de identificar las causas, determinar la competencia de la ESE. Hemos tomado las siguientes medidas con el fin de evitar que situaciones similares se presenten en el futuro: 1. Capacitación a los profesionales asistenciales y administrativo en atención al usuario y trato humanizado, enfatizando la importancia de brindar explicaciones claras y respetuosas a los pacientes. 2. Seguimiento al caso con el área de calidad, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención y, si es necesario, tomar correctivos adicionales.
28 de julio de 2025	Sugerencia	Urgencias	11 días	Usuaría manifiesta incomodidad con el servicio de urgencias a la hora de realizar la revaloración para la lectura de los exámenes, indica que tuvo que esperar mucho tiempo, porque había urgencias de mayor riesgo.	Se realiza el respectivo procedimiento de investigación interna del evento por parte del equipo de Gestión de Calidad y seguridad del paciente. Como equipo de salud, nos enfrentamos con frecuencia a situaciones en las que es necesario priorizar casos según su gravedad, siempre con

	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 16

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 97% de conformidad para el mes de JULIO, 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%.

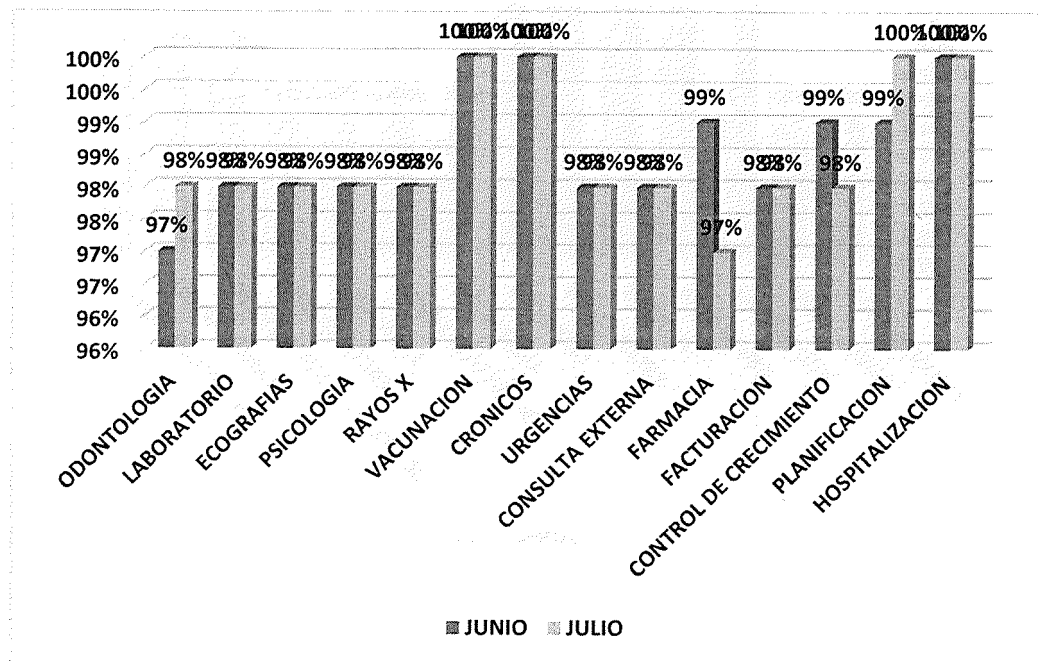


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 9 de 16

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

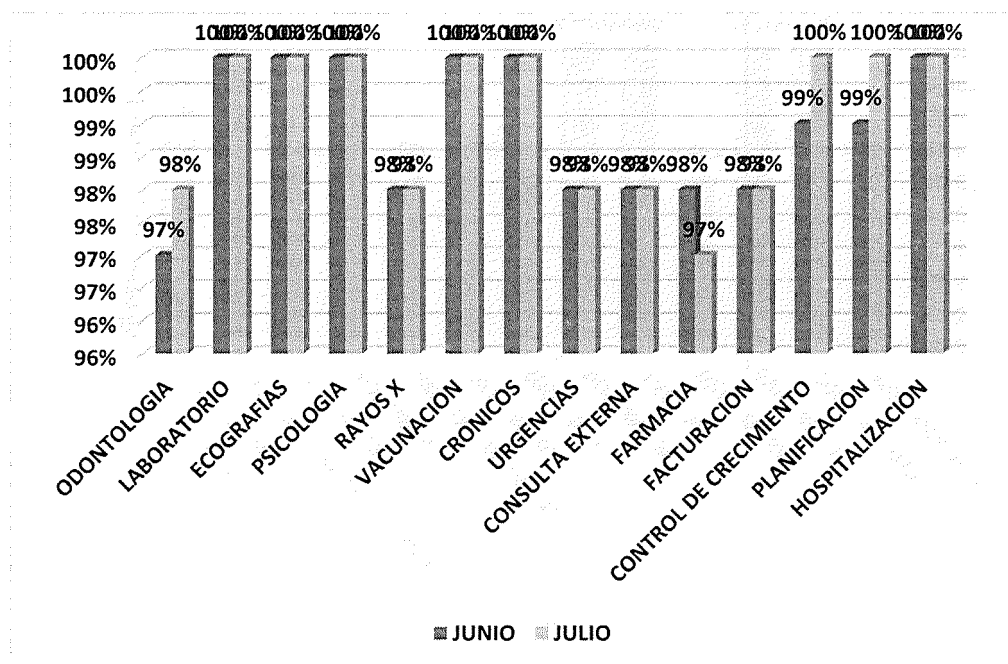
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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: 11 de 16

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

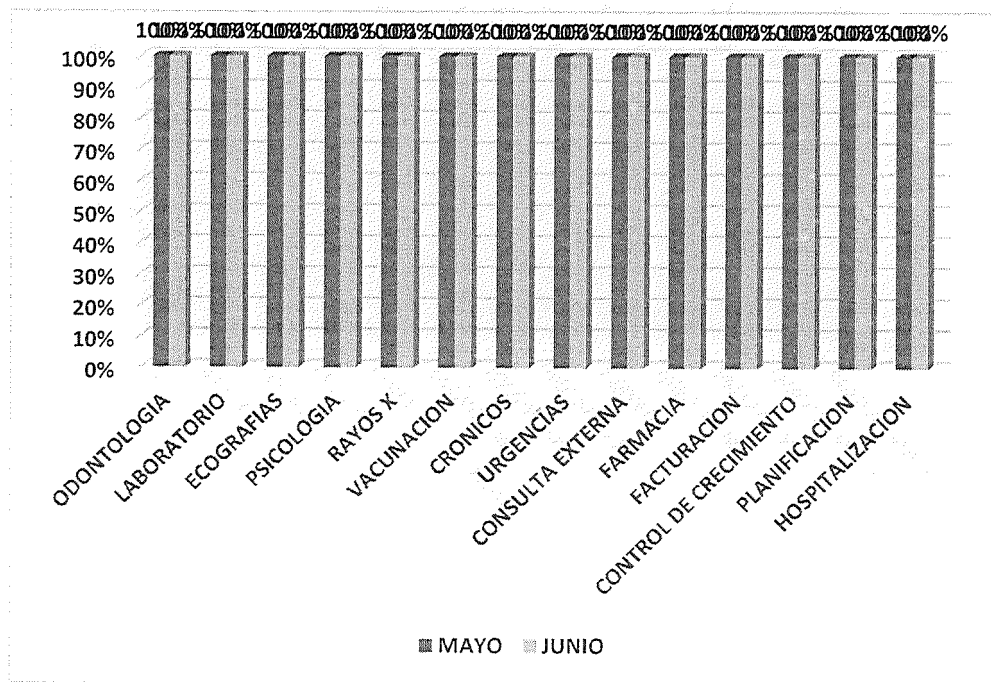
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en JULIO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de ecografía, laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, hospitalización, crecimiento y desarrollo y planificación, Con un 98% de satisfacción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



	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 16

¿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 JULIO, 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: 15 de 16

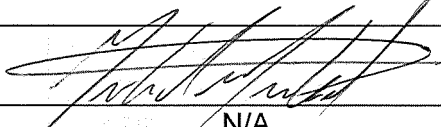
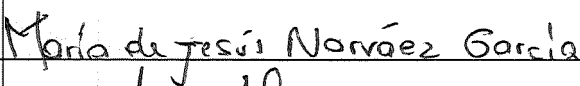
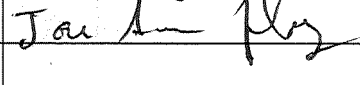
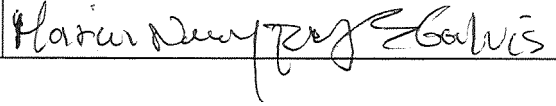
6. VARIOS

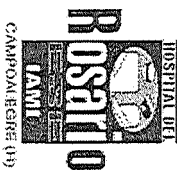
Se da por terminada la presentación del informe de los PQRS y satisfacción del usuario., Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

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	N/A
Sandra Milena Vélez	Jefe De Enfermería	N/A
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.	



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: Sede de Junta Co		
RESPONSABLE: Harly Gisela Novillo Medina				HORA DE INICIO: 10:00 AM		
FECHA: 28 Agosto 2025				HORA DE FINALIZACIÓN: 12:00 PM		
ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	San Am Br	4894919	UTEROE	312201520	-	H.
2	Maria de Jesi, Narváez S.	39.569735	Veedora	322744486	mangro281@gmail.com	Maria de Jesi Narváez S.
3	Maria de Jesi, Narváez S.	36087394	Veedora	312466945	-	Maria de Jesi Narváez S.
4	Maria de Jesi, Narváez S.	1099180328	UTEROE	312201520	-	Maria de Jesi Narváez S.
5						
6						
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 1001 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-FO-03-V1/Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>