

	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.	08
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
26 DE SEPTIEMBRE	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	
	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) AGOSTO - 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 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 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)

Se socializa el consolidado de PQRSF por escrito durante el mes de AGOSTO 2025, se presento 1 PQRS por escrito: para el servicio urgencia 1 queja, 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 AGOSTO 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	1	0	0	0	1
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	1	0	0	0	1

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campolegre

	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 AGOSTO 2025 se presentó 1 PQRS por escrito: para el servicio urgencias 1 queja, 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

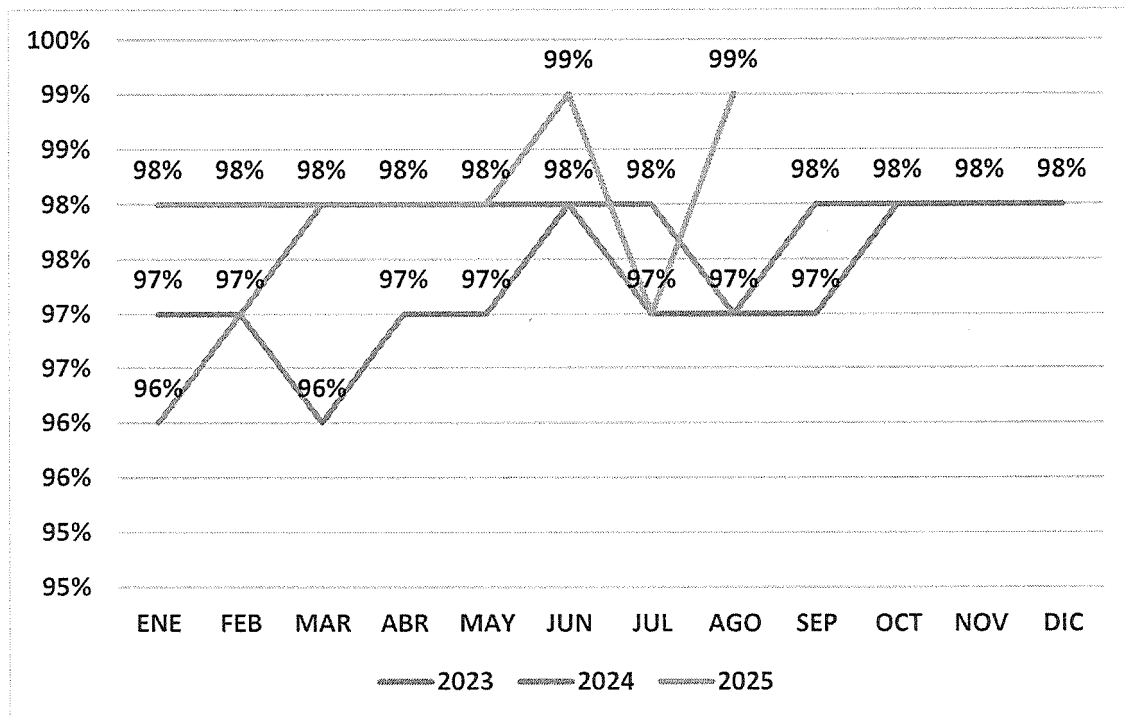
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
08 de agosto 2025	Queja	Urgencias	10 dias	Usuaría como acudiente de menor de edad manifiesta inconformidad con el servicio que le presto la Dra. Sharon en el servicio de urgencias cuando se encontraba realizando a la atención.	Se realiza 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, y determinar la competencia de la ESE.

	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 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?

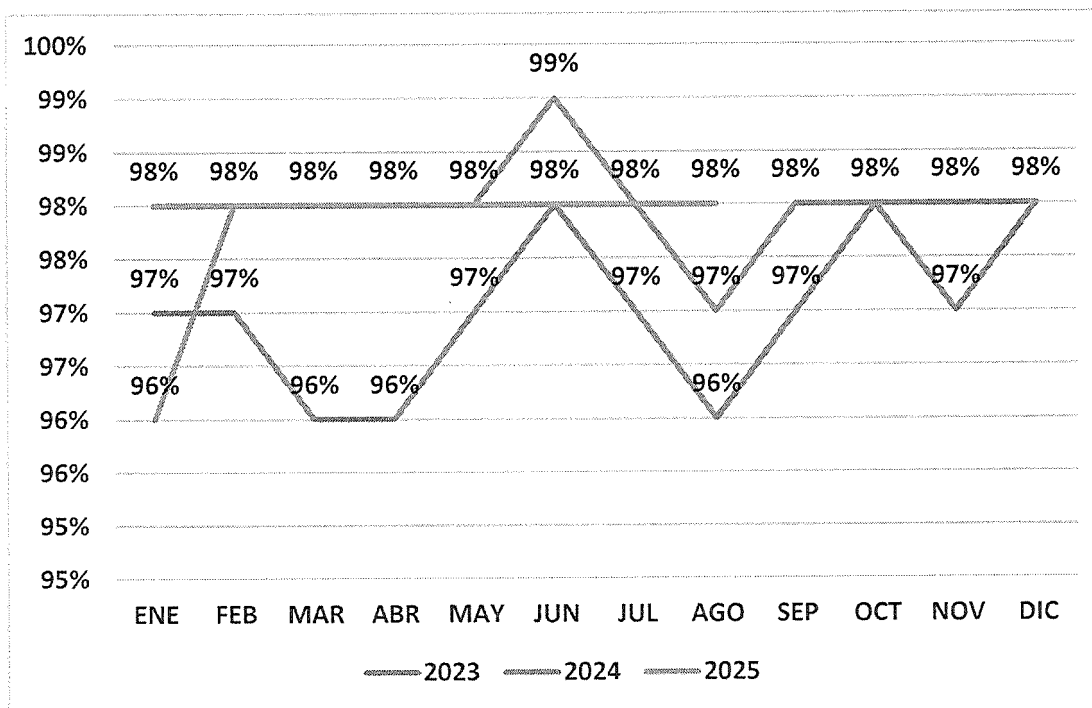
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 99% de conformidad para el mes de AGOSTO, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad de 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 AGOSTO. Teniendo establecida la meta de satisfacción superior al 95%.

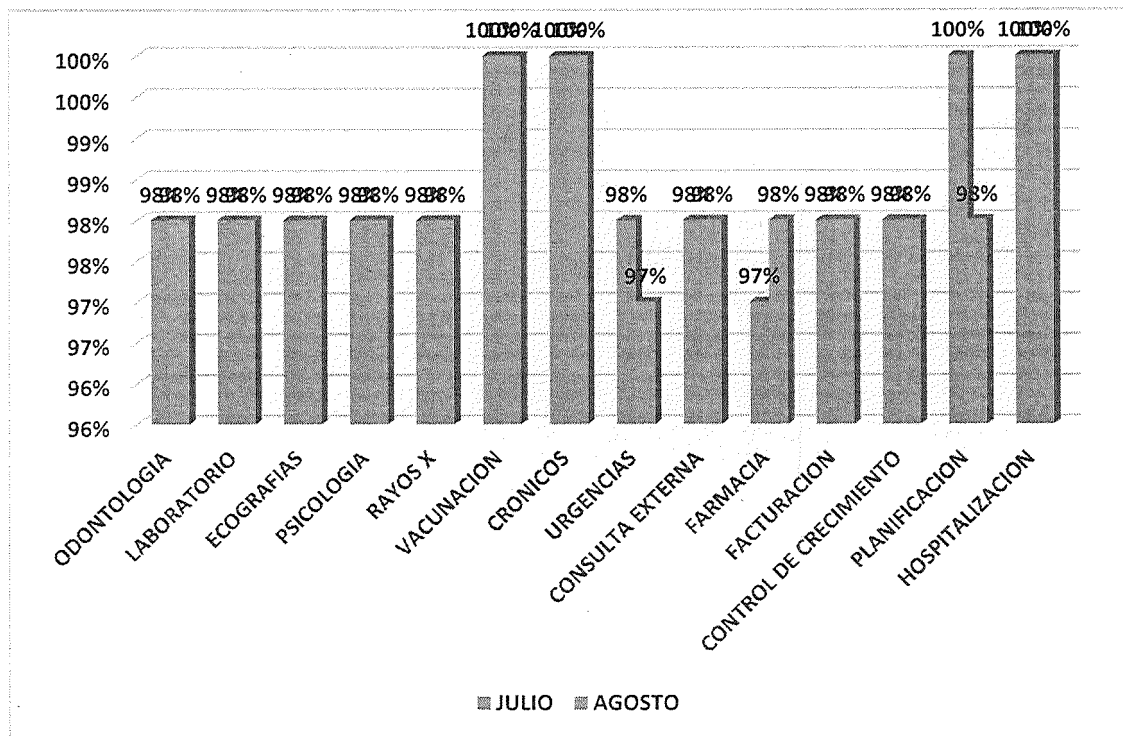


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
ACTA DE COMITÉ			
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 13

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

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

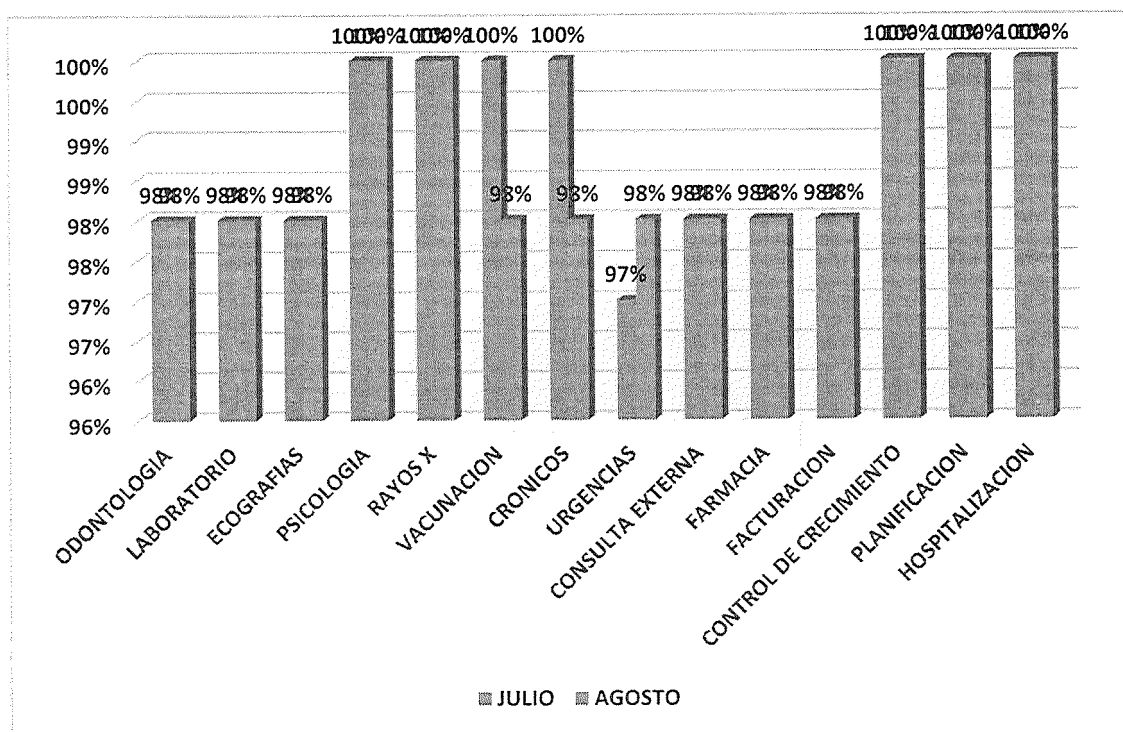
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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?

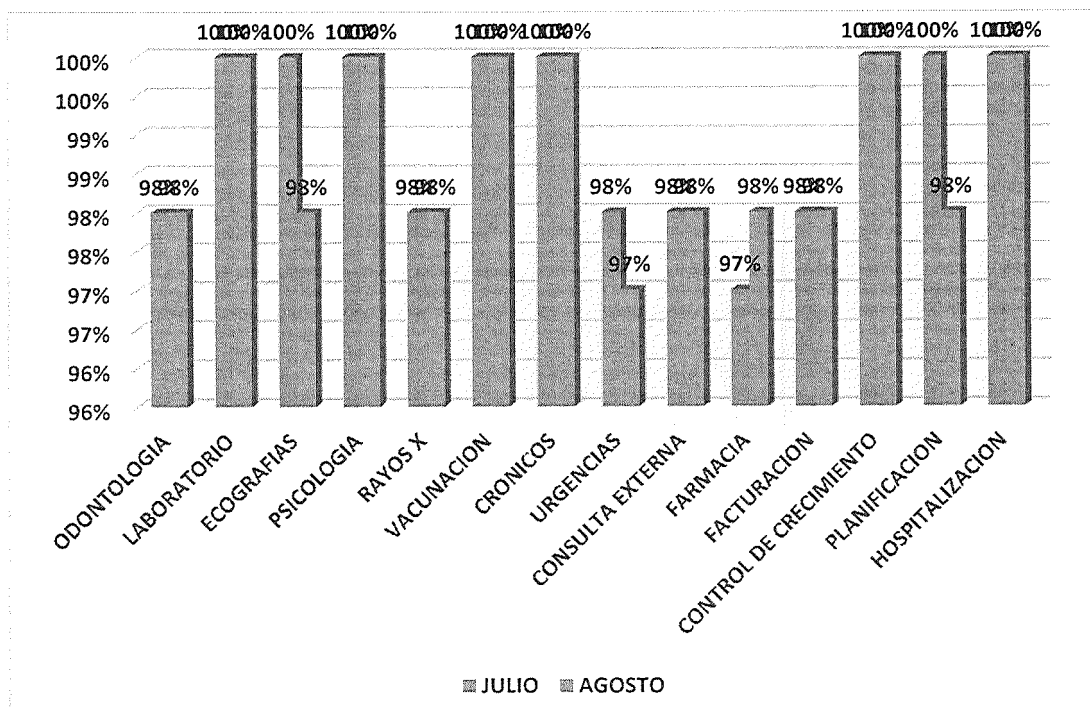
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en AGOSTO; mostrando satisfacción 100% para los servicios de psicología, rayos x, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de odontología, laboratorio, ecografía, vacunación, crónicos, 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: 8 de 13

¿CALIFIQUE EL TRATO DEL PERSONAL QUE LO ATENDIO?

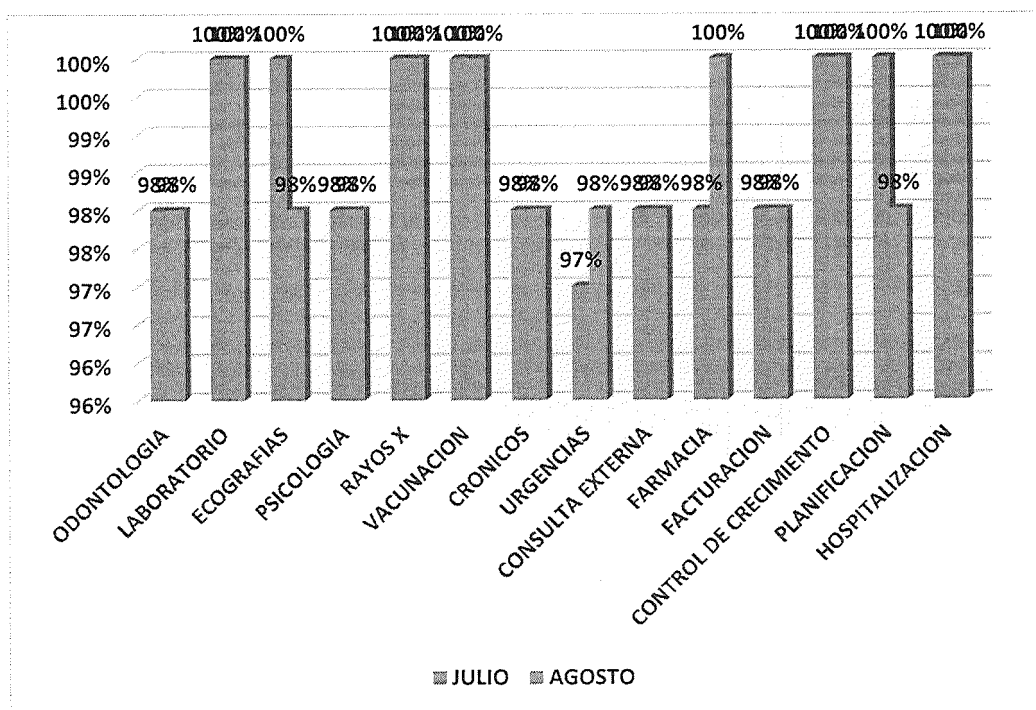
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en AGOSTO; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para los servicios de ecografías, odontología, rayos x, consulta externa, planificación, farmacia y facturación, por último, con un 97% 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: 9 de 13

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

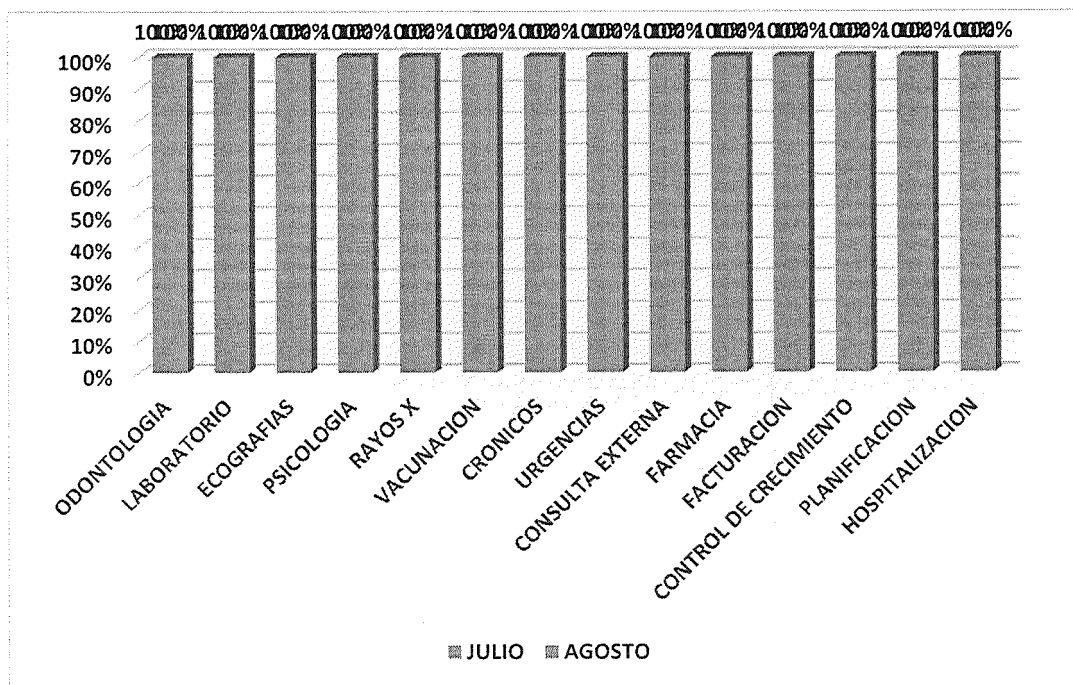
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de AGOSTO mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de ecografías, urgencias, facturación, psicología, odontología, crónicos, consulta externa 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: 10 de 13

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

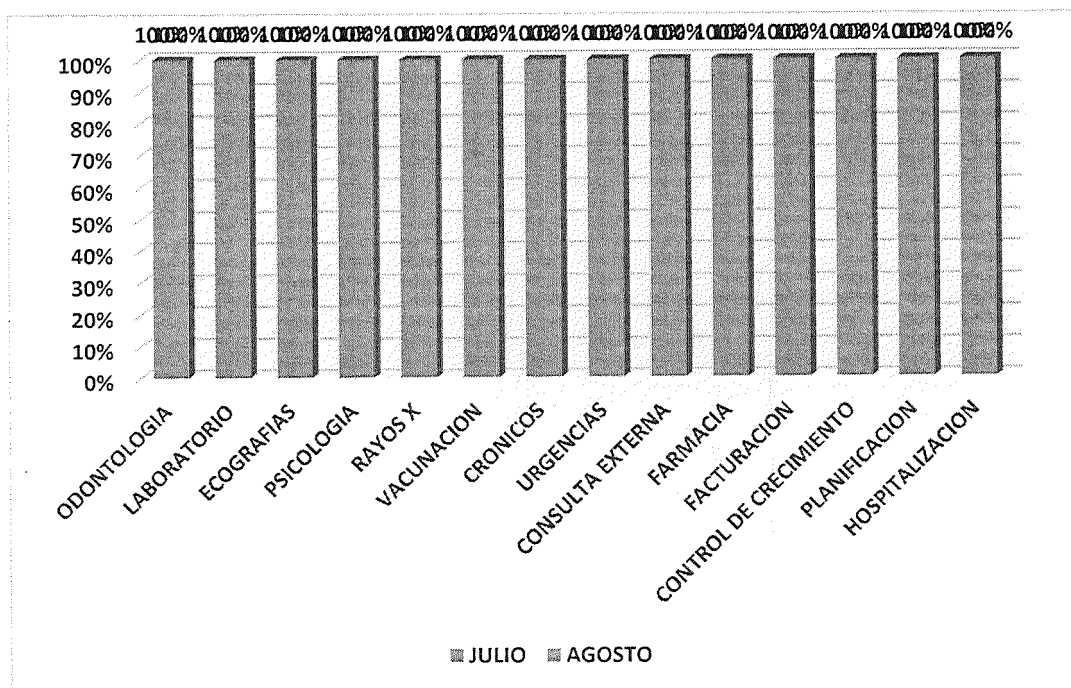
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de AGOSTO, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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 AGOSTO, 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

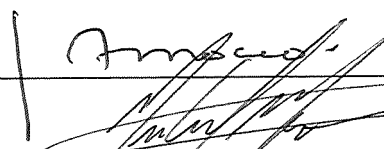
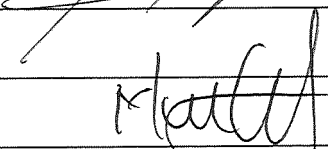
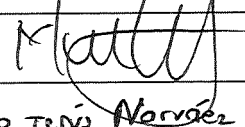
6. VARIOS

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	
María Alejandra Cerquera	Medico	
Marlon Andrés Gonzales	Jefe De Enfermería	
María De Jesús Narváez	Representante De La Asociación De Usuarios	María de Jesús Narváez Gordón.
José Amir Gonzales	Representante De La Asociación De Usuarios	José Amir Gonzales
Yobana Trujillo Reyes	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	Yobana Reyes Trujillo
María Nury Rojas Galvis	Representante De Las Organizaciones De La Comunidad.	María Nury 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-GP1-03

Versión: 01



TEMA:

RESPONSABLE: Nelly Giseth Nuñez

FECHA:

LUGAR:

HORA DE INICIO:

HORA DE FINALIZACIÓN:

ITEM

NOMBRE Y APELLIDO

IDENTIFICACIÓN

CARGO

CELULAR

CORREO ELECTRÓNICO

FIRMA

1 Marlon González

116451624

Enfermero

3125860688

gonzalezmarlon@hotmail.com

2 Jone A. Mares

74435572

Señalera ESE

316743414

señalera@hospitaldelrosario.gov.co

3 Jone A. Mares

45894919

VEEDORA

3127015208

veedora@hospitaldelrosario.gov.co

4 María de Jesús Narváez González

39.569.735

Veedora

3227442700

mariajesusnarvaez@gmail.com

5 María de Jesús Narváez González

36087344

veedora

3124669457

mariajesusnarvaez@gmail.com

6 Fabiana Reyes Aguilar

36080201

Veedora

3115343043

fabiana.reyes@hospitaldelrosario.gov.co

7 Nelly Giseth Nuñez

4079186328

BAU

3108639987

ngisethn@hospitaldelrosario.gov.co

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 1501 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/portafolio-contenido/plano-de-tratamiento-de-datos-personales.pdf>