

	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.	09
Fecha	Lugar	Hora inicio	Hora fin
23 DE OCTUBRE	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) SEPTIEMBRE - 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 SEPTIEMBRE 2025, se presentó 2 PQRS por escrito: para el servicio de odontología 1 sugerencia y para el servicio de orientadores 1 queja, la cual se radicaron 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 SEPTIEMBRE 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	0	1
SUGERENCIA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº DE QUEJAS CONTESTADAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2

Fuente: Oficina SIAU ESE del Rosario de Campalegre

	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 SEPTIEMBRE 2025 se presentaron 2 PQRS por escrito: para el servicio odontología 1 sugerencia y para el servicio de orientadores 1 queja, La cual se radicaron 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 seguimiento de PQRSF

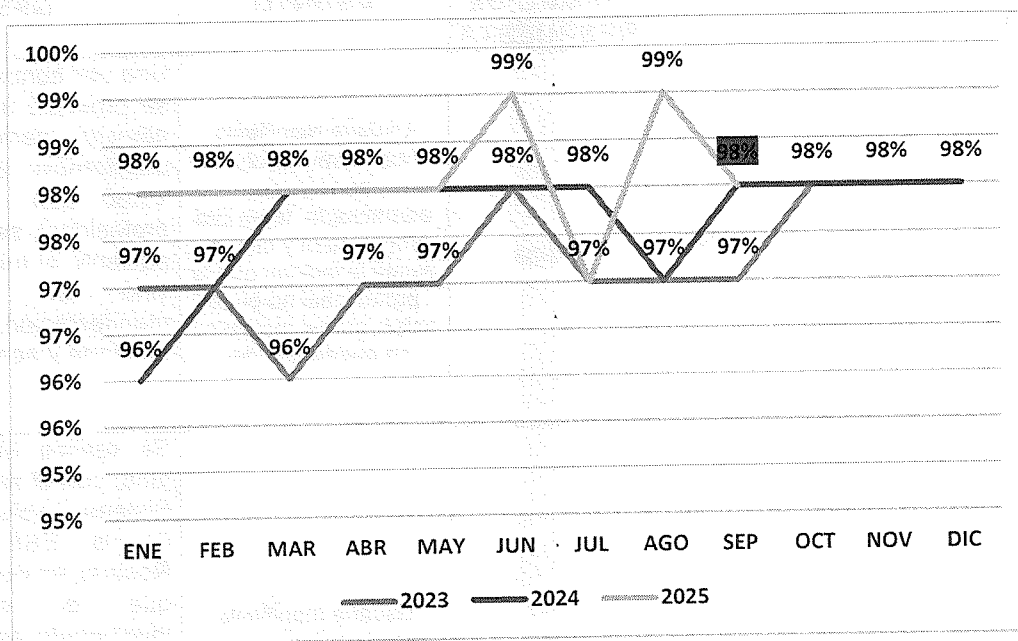
FECHA DE RADICACION	TIPO	SERVICO	TIEMPO DE RESPUESTA	ASUNTO	GESTION
1-sep-25	sugerencia	odontologia	3 días	Usuaría manifiesta inconformidad con el servicio de odontología, tenía cita programada y cuando asiste le indican que la profesional no pudo asistir por tal motivo no se puede atender.	Una vez conocida la situación, se procedió a reprogramar la atención para el día 04 de septiembre de 2025 a las 11:00 a.m. con la misma profesional, se le informa a la paciente el mismo día en que vino a interponer su manifestación, el cual ella entiende y acepta.
23-sep-25	queja	orientadores	1 día	Usuaría manifiesta inconformidad con la atención que le presto el orientador de turno, puesto a que utilizo palabras ofensivas, y maltrato cuando ella se dirigía al Servicio de hospitalización.	Se realiza el procedimiento junto con el área de Calidad y Sistema de atención al usuario de la ESE Hospital del Rosario, en donde se expresa que el el funcionario involucrado actuó conforme a las órdenes y protocolos vigentes, recordando que como servidores públicos y miembros de la institución debemos dar ejemplo en el cumplimiento de las normas, velando por el orden y la seguridad de todos los pacientes, familiares y trabajadores.

	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?

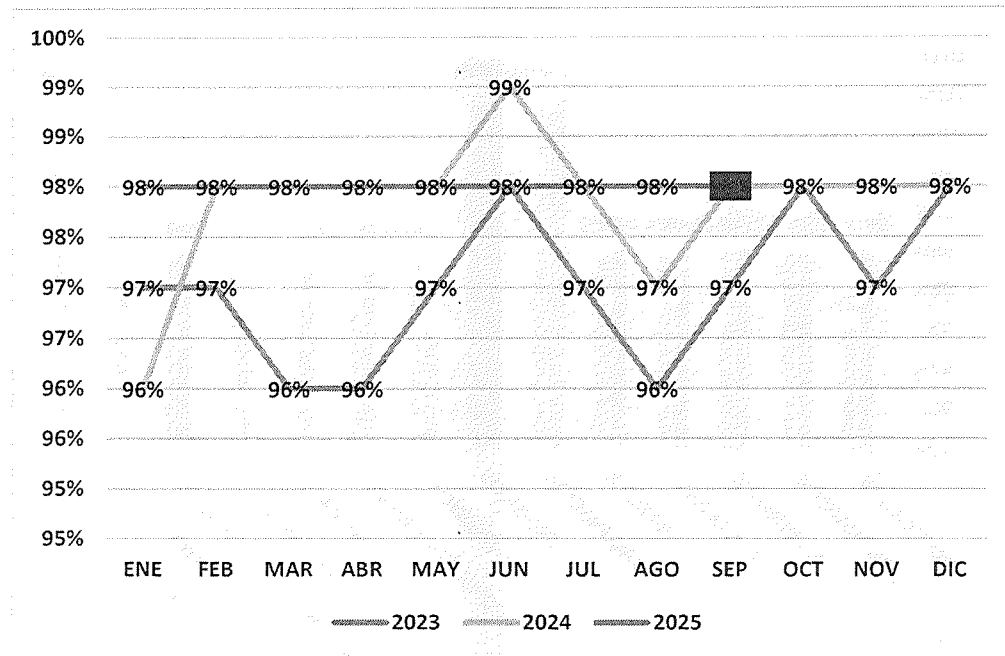
SE socializa la satisfacción global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de la IPS, llevando un comparativo del año 2023, 2024 y 2025, donde se obtiene un porcentaje de un 98% de conformidad para el mes de SEPTIEMBRE, aplicándose un total de 300 encuestas, divididas en la cantidad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

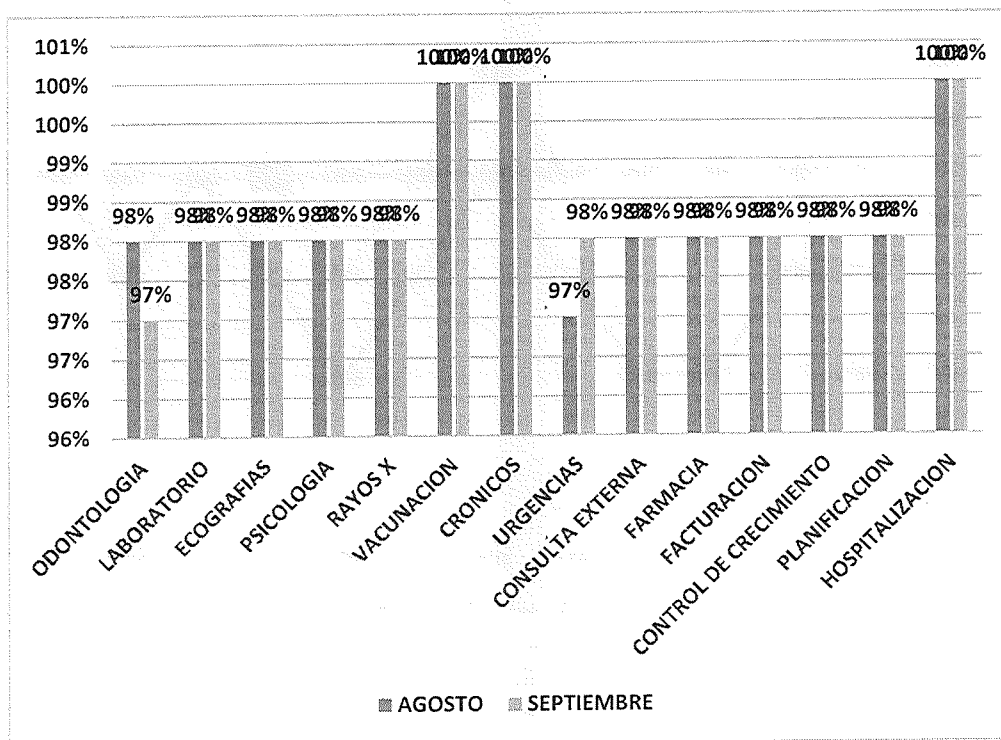


	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE COMITÉ		
Fecha: 12-02-2025	Versión: 02	Código: FOR-GPI-02	Página: 6 de 13

¿EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCION FUE?

Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en SEPTIEMBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de vacunación, crónicos, y hospitalización, Con un 98% de satisfacción para los servicios de urgencias, 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 odontología.

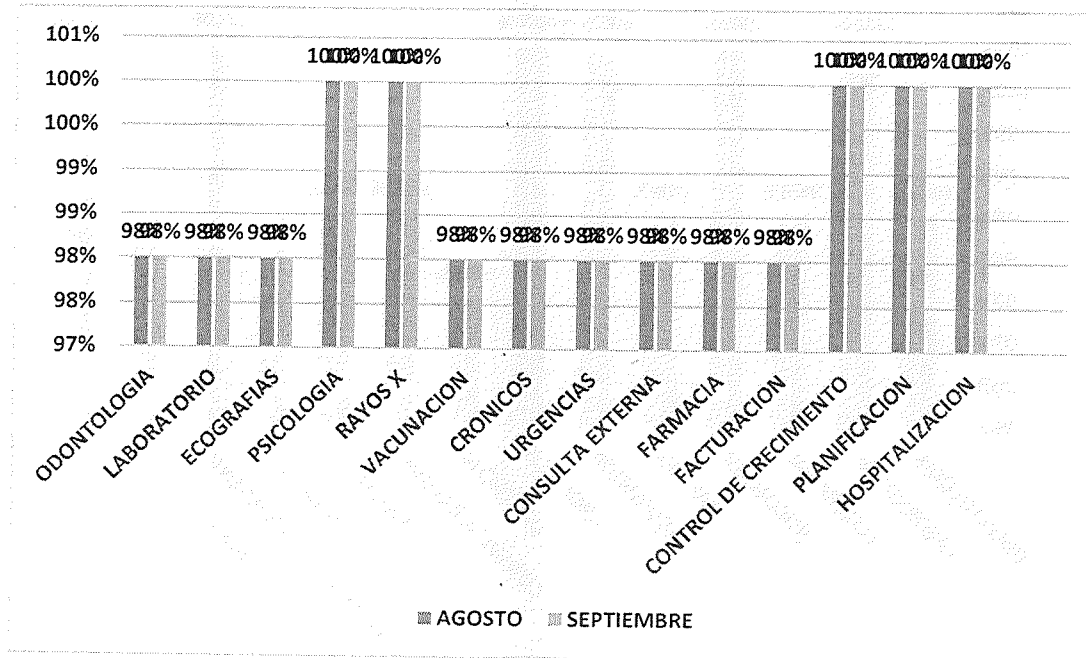
El valor de la pregunta corresponde de 1 a 5, siendo 5 la mayor valoración.



	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?

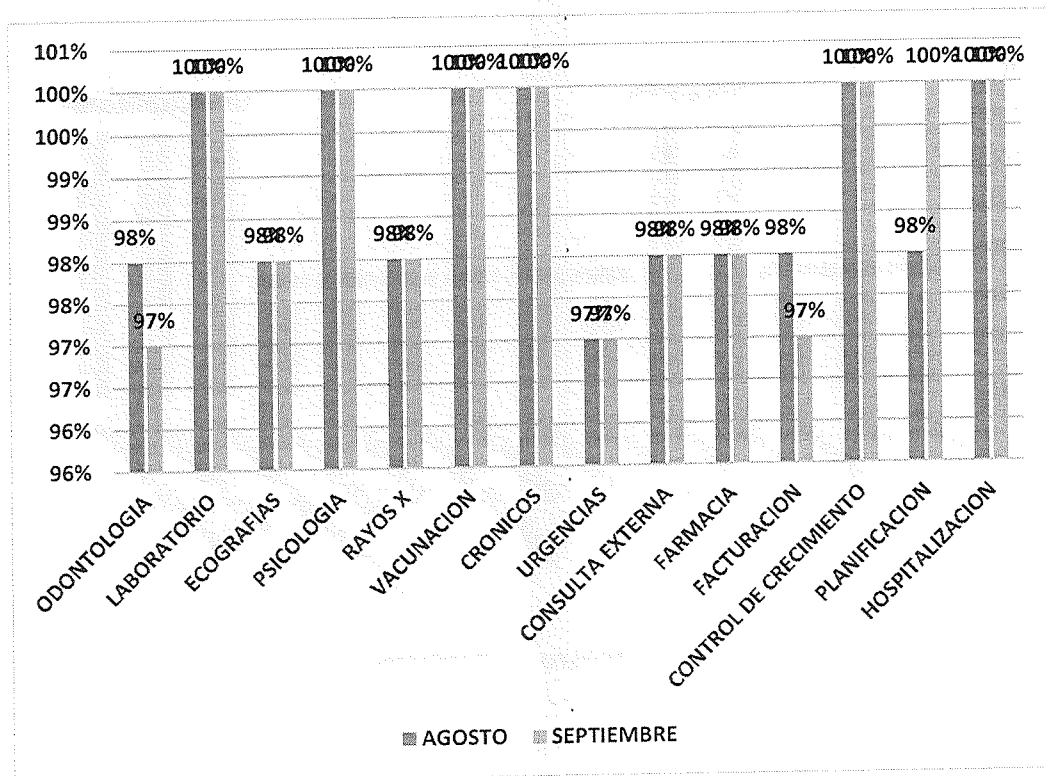
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en SEPTIEMBRE; mostrando satisfacción 100% para los servicios de psicología, rayos x, control de crecimiento y desarrollo, planificación y hospitalización, con un 98% de satisfacción para los servicios de 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?

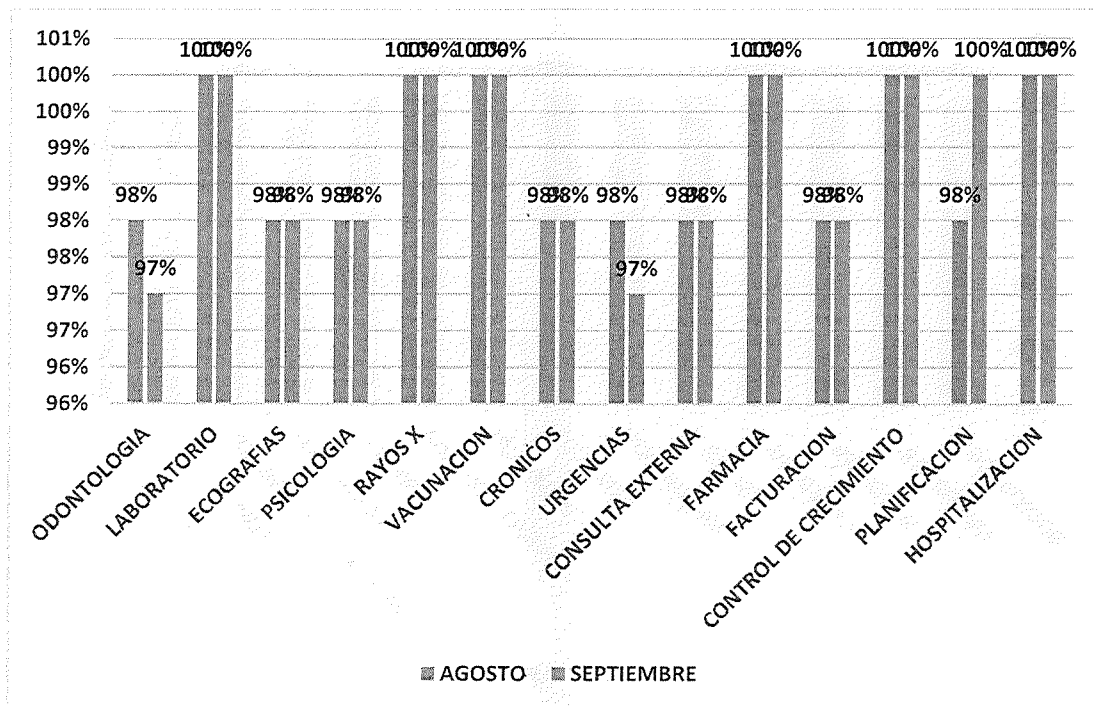
Se socializa la satisfacción en proporción al cumplimiento del tiempo de espera para la atención en SEPTIEMBRE; mostrando satisfacción del 100% para los servicios de laboratorio, psicología, vacunación, crónicos, planificación, hospitalización, crecimiento y desarrollo, Con un 98% de satisfacción para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

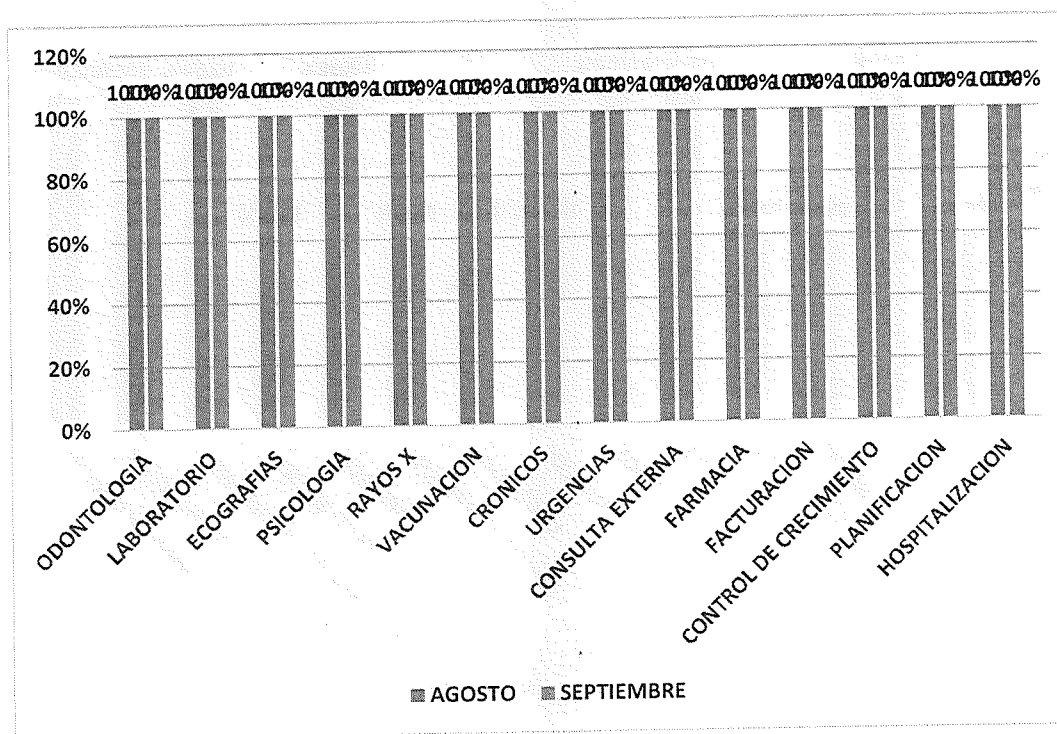
Se socializa la proporción de cumplimiento por servicio a la claridad de la información suministrada para el uso del servicio; para el mes de SEPTIEMBRE mostrando satisfacción del 100 % para los servicios de laboratorio, rayos X, vacunación, farmacia, control de crecimiento y desarrollo y hospitalización, Con un 98%de satisfacción para los servicios de ecografías, facturación, psicología, crónicos, consulta externa y planificación, Con un 97%de satisfacción para los servicios de odontología y 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: 10 de 13

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

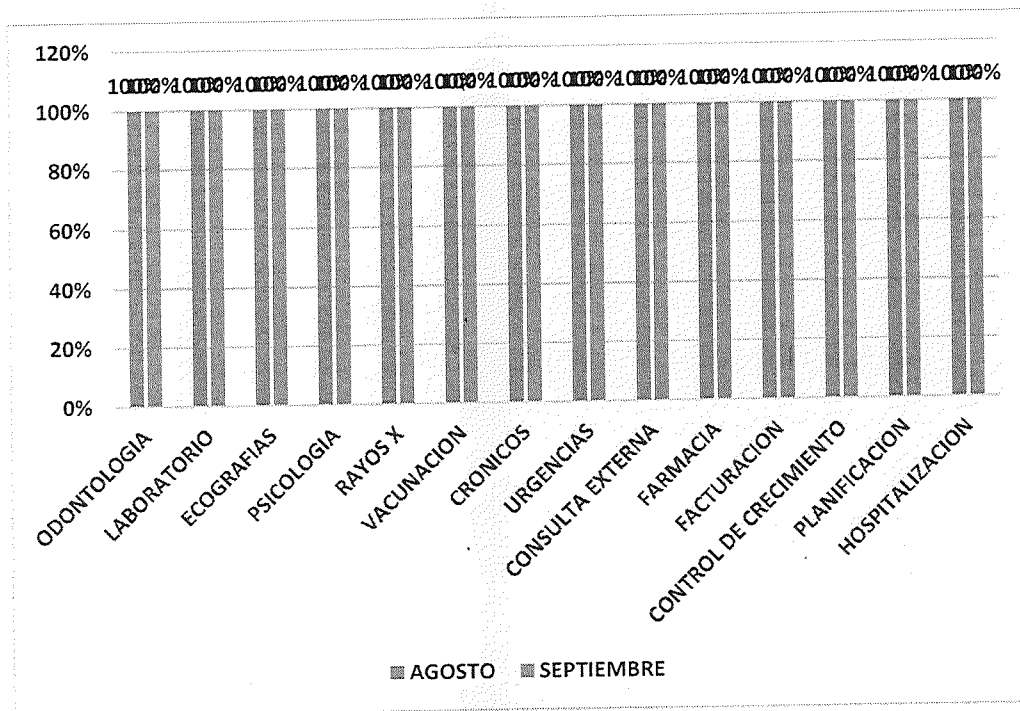
Se socializa el cumplimiento al servicio de la explicación sobre como tomarse los exámenes y como salieron los exámenes en el mes de SEPTIEMBRE, mostrando un porcentaje optimo del 100% para todos los servicios evaluados y prestados en nuestra institución.



	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 SEPTIEMBRE, 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

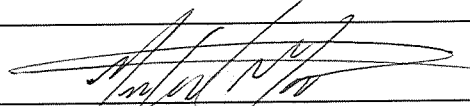
6. VARIOS

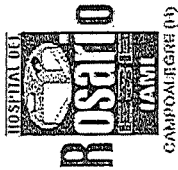
Se da por terminada la presentación del informe de los PQRS y satisfacción del usuario., Los integrantes del comité realizan la verificación del acta afirmando que se encuentran de acuerdo, proceden a firmar y se da por aprobada el acta.

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	Alejandra Cerquera.
Marlon Andrés Gonzales	Jefe De Enfermería	Marlon Andres Gonzales
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 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

CARPONA LEGRE (H)

Vigencia: 01-nov-2024

Código: FOR-GPI-03

Versión: 01



TEMA: Comité de Ética Hospitalario.

RESPONSABLE: Nancy Griseth Trujillo Medina

FECHA: 23 de octubre 2025

LUGAR: Sede de Junta

HORA DE INICIO: 11:00 AM

HORA DE FINALIZACIÓN:

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CÉDULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Marlon Gonzales	1125407624	Enfermero	312386968	mg.ongales451@hotmail.es	
2	Maria Alejandra Cegquera Vargas	1004489964	Medica	31089182714	cegqueraalejandra@gmail.com	Alejandra Cegquera
3	Yolanda Reyes Trujillo	36088301	Psicóloga	3165348043	duyosacola@gmail.com	
4	Maria de Jesús Naváez García	39.569.735	Veedora	3227442408	navaezj2821@gmail.com	Maria de Jesús Naváez García
5	Juan Carlos	4.894.919	UECOPR	3127015208	---	
6	Blairmary Rojas Galvis	36087344	Psicóloga	312466442	---	Blairmary Rojas
7	Nancy Griseth Trujillo M.	1674186328	BAU	3108639987	---	
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. Conozca la política de tratamiento de los datos personales de la entidad a través del siguiente link: <https://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/vp-content/uploads/2022/10/GCO-PO-03-VI-Política-de-privacidad-y-tratamiento-de-datos-personales.pdf>

