

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

ACTA No. 10

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FECHA: 10 DE OCTUBRE DE 2025
HORA INICIAL: 9:30 am
HORA FINAL: 10:00 am

ASUNTO: REPORTE MES DE SEPTIEMBRE 2025

PARTICIPANTES:

Cargo	Nombres y Apellidos	En Calidad (**)
Subdirector Científico	Pablo León Puentes Q.	Integrante
Líder Gestión Calidad	Adriana Rojas	Integrante
Coordinador medico	Faiber Alejandro Losada	Integrante
Coordinadora Atención al Usuario (SIAU)	Andrea Yomaira Lamilla E.	Integrante
Asesora (Acreditación y programa PAMEC)	Mónica Chávarro	Integrante
Delegado Secretaria de Salud	Mayra Alejandra Motta Escalante	Integrante
Delegado Secretaria de Salud	Luisa Chávarro	Integrante
Delegado Secretaria de Salud	Martha Liliana Vieda M.	Integrante
Líder de Enfermería	Eliana Echeverría T.	Integrante
Representante asociación de usuarios	Libardo Chacón **	Integrante
Líder Imágenes Diagnosticas	Viviana Alexandra Delgado	Integrante

NOTA 1. (*) Tomar los datos de la lista de Asistencia.

NOTA 2. ()** Comisionado e Invitado.

AGENDA DE TRABAJO

1. Verificación del Quorum.
2. Saludo de bienvenida.
3. Lectura y aprobación del acta anterior.
4. Presentación de cumplimiento a compromisos.
5. Desarrollo del tema.
6. Plan de Mejoramiento
7. Fijación de compromisos y tareas para el Comité
8. Cierre del comité

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

Siendo las 9:30 am, del mes de Septiembre de 2025, se da inicio al comité de Ética. Se procede a verificar que los dos integrantes de la Asociación de Usuarios y el delegado de la Secretaria Municipal de Salud se encuentren presentes, verificándose la presencia de un (1) delegados de la Asociación de Usuarios (Libardo Chacón) y, las representantes por parte de la Secretaría de Salud Municipal (Dra. Mayra Alejandra Motta E – Secretaria de Salud Municipal de

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

Garzón, Luisa Chávarro y Martha Liliana Vieda). De igual manera, se encuentran presentes los líderes de las diferentes unidades funcionales registradas en la planilla de asistencia.




2. SALUDO DE BIENVENIDA.

El comité es presidido por el Dr. Pablo León Puentes, quien realiza un breve saludo a los participantes del Comité de Ética y a todos los participantes del comité de Gestión Clínica, agradeciendo la participación y presencia.

3. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

Se da lectura al acta anterior, correspondiente a la información del periodo del mes de Septiembre de 2025.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS.

Responsables	Actividad	Estado del compromiso y/o cierre de ciclo
Coordinación SIAU.	 Dar continuidad a los procesos y actividades, para el cumplimiento adecuada en el SIAU.	 Seguimiento y continuidad a todos los procesos y actividades que se realizan en el SIAU.
Coordinación SIAU	 2 OM. Programar visita a la obra nueva torre, para conocer los avances por solicitud de la asociación de usuarios.	 Cerrada

➤ DESARROLLO:

En el transcurso del mes de Septiembre de 2025, se encontraron veinte (20) quejas, seis (6) derecho de petición, ciento treinta y tres (133) solicitud, treinta y cinco (35) felicitaciones, treinta y cuatro (34) tutelas, nueve (9) historia clínica, uno (1) descargo, uno (1) no aplica; resaltando que en su totalidad se emitieron las respuestas en el tiempo establecido por normatividad. (Circular 010 de la SUPERSALUD).

EL MOTIVO PRINCIPAL DE LAS QUEJAS FUERON LAS SIGUIENTES (entre otros):

1. No entregan historia clínica solicitada.
2. Demora en la atención.
3. Demora por poco personal en facturación.
4. Adulto mayor sin atención preferencial.
5. Trato no humanizado en pediatría por auxiliares.

A continuación se muestra la discriminación por servicio, de las manifestaciones emitidas por los usuarios, por tipo de manifestación:



DISCRIMINACION DE PQR POR SERVICIOS

SERVICIO	CANTIDAD	
	Agosto	Septiembre
CE	8	5
UR	3	2
Terapias	2	1
Facturación	0	10
Central de Citas	4	1
UCI A	3	0
Sala de Partos	2	0
Pediatría	0	1
I. Dx	3	0
TOTAL	26	20

ACCIONES

Intervención Humanización
Taller Mensual – SURA
Seguimiento semanal a Central de citas, por 1 mes
Convocatoria Terapeuta Ocupacional

Servicios que recibieron

felicitaciones: 35

H: 15

UR: 06

CE: 02

SP: 03

SIAU: 01

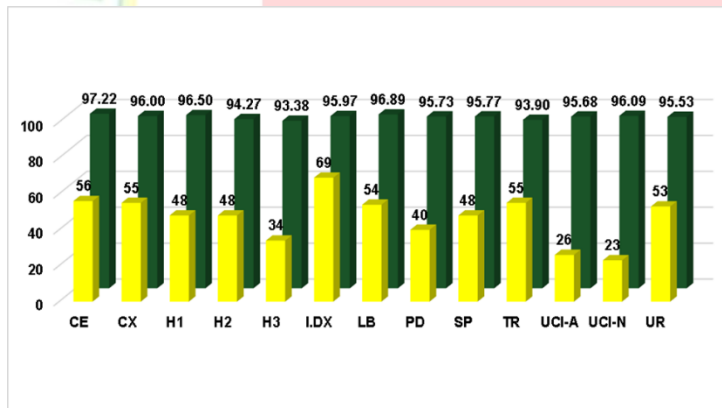
UCIA: 01

UCIN: 07

FELICITACIONES

En el mes de Septiembre se recibieron treinta y cinco (35) felicitaciones, que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO



Datos		
cbe5	Cuenta de cbe5	Promedio de x1
CE	56	97.22
CX	55	96.00
H1	48	96.50
H2	48	94.27
H3	34	93.38
I.DX	69	95.97
LB	54	96.89
PD	40	95.73
SP	48	95.77
TR	55	93.90
UCI-A	26	95.68
UCI-N	23	96.09
UR	53	95.53
Total genera	609	95.6

TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

En el mes de Septiembre de 2025, todos los servicios alcanzaron la meta establecida (90%), obteniendo el 95,6%, reflejando el compromiso del talento humano en la prestación de los servicios con Calidad.

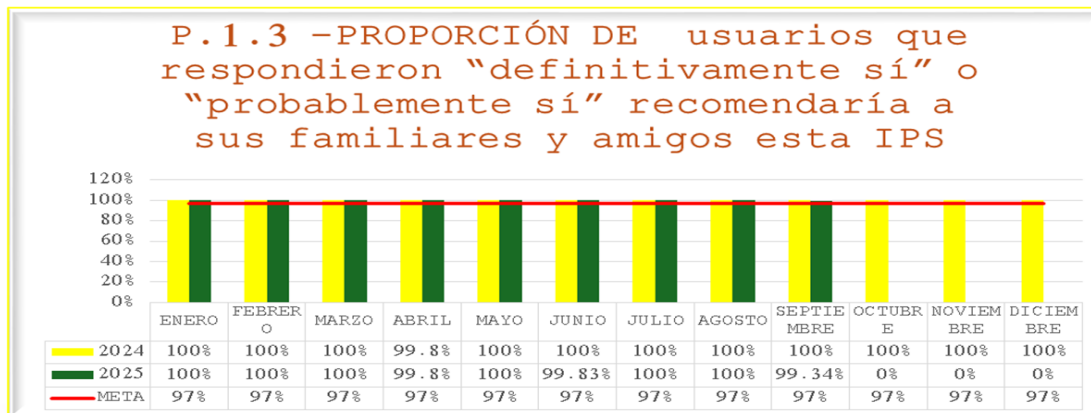
Es importante tener en cuenta que, las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para medir la satisfacción de los usuarios, frente a los servicios recibidos en nuestra Institución, es por esta razón que, aun cuando el porcentaje se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones que son manifestadas por los usuarios con el fin de generar las respectivas acciones encaminadas al mejoramiento continuo.

Referente, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016. Se evidencio lo siguiente:



¿Recomendaría a sus familiares y amigos los servicios del hospital?

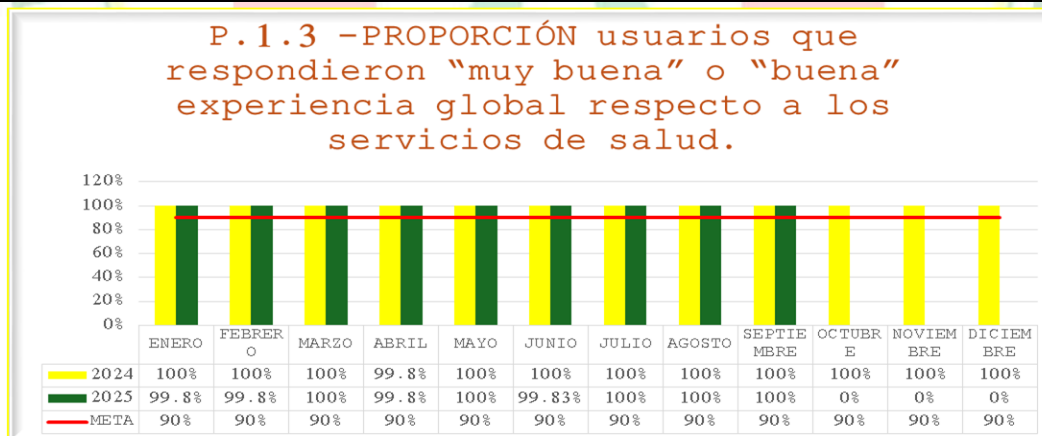
Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
605	0	0	4



Total encuestados 609 usuarios

¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través del hospital?

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
538	71	0	0	0



Total encuestados 609 usuarios.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021


CAPACITACIÓN CLIENTE EXTERNO (DEBERES Y DERECHOS, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, PSS)		
TEMA DE CAPACITACIÓN	SERVICIO O AREA	Nº DE PERSONAS CAPACITADAS
✓ Derechos y Deberes.	CONSULTA EXTERNA	56
✓ Portafolio de Servicios.	SALA DE PARTOS	48
✓ Modelo de atención	URGENCIAS/OBSERVACIÓN	53
✓ Enfoque Diferencial	HOSPITALIZACIÓN	130
✓ Participación Social en Salud	IMAGENOLOGÍA	69
✓ Canales para interponer PQR	CIRUGIA	55
	LABORATORIO	54
	PEDIATRIA	40
	UCI A	26
	UCI N	25
	TERAPIAS	55

6. FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

No.	Responsables	Descripción del compromiso
1	G.U.F. SIAU	<ul style="list-style-type: none"> - Dar continuidad a los procesos para el cumplimiento adecuado en el área. - Los generados en el Comité, los cuales serán informados por el área de calidad.

7. CIERRE DEL COMITE:

Siendo las 10:30 am, termina la intervención del Comité de Ética, con la participación de la oficina del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU).

Elaboró
 ANDREA YOMAIRA LAMILLA E. Gestor en Salud Pública con funciones de SIAU

Proyectó: Andrea Yomaira Lamilla Espinosa/Agremiación Sindical SÁVITRA/Apoyo subdirección Técnico Científica/



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA
NIT: 891.180.026-5

Código: D1FO1402

Versión: 03

Vigencia: 11/02/2021

ACTA DE COMITE

	CONTROL ASISTENCIA		Código: A2FO1061 - 007
			Versión: 06
			Vigencia: 24/02/2025

Objetivo: Realizar el Comité de Ética del mes de octubre 2025, con socialización mes de septiembre
 Nombre del Evento: Comité Ética mes de octubre socialización mes de 8/1/25 Fecha: 10/10/25
 Expositor: Comité de Ética - Andrea Lamiel G.

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Patricia de Jesús G.	19383734	S.T.C.	S.T.C.	[Firma]
2	[Firma]	22411	[Firma]	[Firma]	[Firma]
3	Francisco Chacoma Tejeda	104439146	CHP	Comit. Ética	[Firma]
4	Darwins Quiñones Ríos	1047219112	Enfermera	Programa Seguridad de la Salud	Darwins Quiñones
5	Alan Paredes Audoz	1077969969	Dir. UN-SP	secretaria@hospitalsvpgarzon.gov.co	[Firma]
6	Maya Alejandra Motta	103849570	Secretaria Salud	secretaria@hospitalsvpgarzon.gov.co	[Firma]
7	Lidia Chacón	17192418	A. USPARIOS	A. USPARIOS	[Firma]
8	Estefany Oy Valderama	107538703	Coordinadora	Epidemiología	[Firma]
9	Guillermo Burbano A.	12114467	Asesor	Genética	[Firma]
10	Eidy Lorena Compañel Paredes	53017441	Coordinadora Social	SIEM	[Firma]
11	Yaim Medina Sanabria	10230532	Enfermera Jefe	Consulta Externa	[Firma]
12	Dionecida Pillime Montedegre	1079879292	Química Farmacéutica	Farmacia	[Firma]
13	Adriana Torres Olivares	1047297479	Enfermera	SIEM	[Firma]
14	Hayda Lorena Torres Gómez	55069352	Ref. Humanización	Humanización	[Firma]
15	Daniela Torres Olivares	1007205551	Enfermera	Unidad de Salud	[Firma]
16	Adriana Torres Olivares	5277936	Asesora	Asesora	[Firma]
17					
18					
19					

Vigilado Supersalud

Calle 7 #14-69 - <https://portal.hospitalsvpgarzon.gov.co/>
 gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co, calidad@hospitalsvpgarzon.gov.co
 "UN FUTURO QUE CONSTRUIMOS TODOS"

