



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. 01

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL

FECHA: 27 DE FEBRERO DE 2025

HORA INICIAL: 10:00 am

HORA FINAL: 11:00 am

ASUNTO: REPORTE MES DE ENERO 2025

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos	Cargo	En Calidad (**)
Pablo León Puentes Q.	Subdirector Científico	Integrante
Marybel Castaño Rodríguez	Lider Gestión Calidad	Integrante
Faiber Alejandro Losada	Coordinador medico	Integrante
Laura Ximena Tovar	Coordinadora Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Mónica Chavarro	Asesora (Acreditación y programa PAMEC)	Integrante
Dainer Triana Herran	Delegado Secretaria de Salud	Integrante
Maria Fernanda Méndez	Lider de Enfermería	Integrante
Libardo Chacón **	Representante asociación de usuarios	Integrante
Maria Delia Quiroga **	Representante asociación de usuarios	Integrante
Viviana Alexandra Delgado	Lider Imágenes Diagnosticas	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

	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

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

Siendo las 10:05 de la mañana, del 27 de febrero 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 Secretaría Municipal de Salud se encuentren presentes, verificándose la presencia de los dos (2) delegados de la Asociación de Usuarios y, por parte de la Secretaría de Salud Municipal, ninguno. De igual manera, se encuentran presentes los líderes de las diferentes unidades funcionales registrados en la planilla de asistencia.

2. SALUDO DE BIENVENIDA.

El comité es presidido por el Doctor 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 (No.12), correspondiente a la información del periodo del mes de enero de 2025, la cual es aprobada.

4. SEGUIMIENTO A COMPROMISOS.

Responsables	Actividad	Estado del compromiso y/o cierre de ciclo
SIAU - LAURA XIMENA TOVAR	Ⓜ Dar continuidad a los procesos para el cumplimiento adecuada en el área.	Ⓜ Seguimiento continuidad a todos los procesos que se realizan en el área de SIAU.

5. DESARROLLO:

En el transcurso del mes de enero de 2025, se encontraron (26) quejas finales: 21 en buzón de sugerencias, 1 en extranet y 4 en correo, resaltando que en su totalidad se emitieron las respuestas en el tiempo establecido por normatividad.

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

- Ⓜ Maltrato por parte de la enfermera de turno me regana por quitarme el medicamento y según ella por desconectarme sola de este, sabiendo que la enfermera del turno anterior fue quien lo hizo pues yo se lo pedí porque tenía diarrea en ese momento y me demore. me levanto la voz frente a los otros pacientes.
- Ⓜ La enfermera jefe de turno llamada Daniela mucha falta de empatía, vocación y profesionalismo viendo mi situación y estado de salud no quiso darme una camilla adecuada para mi estado de salud y eso hizo que empeorara.






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

-  Esperando a que por favor nos pongan atención a esta queja, le hacemos anónima porque si la hacemos con nombres corremos el riesgo que nos despidan como lo han hecho con compañeros. La coordinadora de servicios generales es muy grosera con su personal.
-  Queja por mala actitud de la paciente Jasbleidy Figueroa hacia el personal de turno
-  Muy malo el servicio de operación la sacaron de cirugía a las 6:30 pm y siendo las 10:00 pm y no la sube a piso el cual tenía la habitación asignada 340.

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

SERVICIOS HABILITADOS	P	Q	R	S	F	D.P	T	N° SIN RESPUESTA
CONSULTA EXTERNA	19	2		27				
URGENCIAS		11			26			
CIRUGIA	5	3	1	2	8			
FACTURACION	6	1						
IMÁGENES DX				1				
CENTRO DE TERAPIAS	7			1				
SALA DE PARTOS					3			
IAMI								
SUBDIR. ADTIVA.								
SUBCIENTIFICA-N.	6			20		3	4	
NUTRICION-LACTANCIA								
LABORATORIO								
CONTRATACIÓN	1							
ASEO - LIMPIEZA TOTAL		1						
TALENTO HUMANO	1							
HOSPITALIZACIÓN 1		1			14			
HOSPITALIZACIÓN 2								
HOSPITALIZACIÓN 3								
UCI ADULTOS					1			
UCI NEONATAL		1			2			
SIAU	11	1		4	1			
CENTRAL DE CITAS	2	2						
VIGILANCIA		2						
PEDIATRIA					6			
GERENCIA								
REFERENCIAS		1						
ARCHIVO	1			3				
CALIDAD	1							
SST								
TOTAL	60	26	1	58	61	3	4	



FELICITACIONES

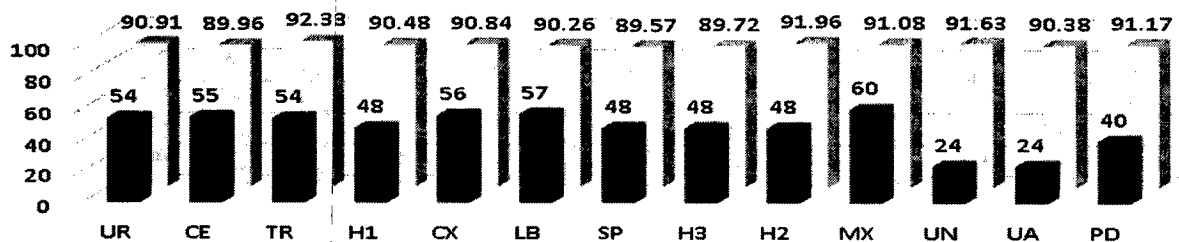
En el mes de enero se recibieron sesenta y un (61) felicitaciones, que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

- Felicitar al médico Cristian Castaño por su excelente atención muchísimas gracias por la atención prestada.
- Buena atención
- Felicitaciones, excelente servicio, tanto como personal, médico y jefes de enfermería.
- Agradezco la atención prestada durante la estancia hospitalaria
- El servicio es muy excelente más explican todo lo de los bebés y el cuidado
- El servicio de atención súper bien me pareció muy profesional la atención con la niña
- Muy chévere la atención, muchas gracias
- Soy la sobrina de la señora Anaime y sus acompañantes mi tía por medio de preguntas ha manifestado que la atención ha sido muy buena, han tenido paciencia y cuidado
- Gracias por las enfermeras y jefes son personas con excelente sentido
- Llevo con mi tía un par de días hospitalizada y la verdad quiero felicitar a las enfermeras y que ha ejercido su trabajo
- Muy buena atención y servicio son personas que valen que consiguen su trabajo. ahora en día difícilmente le dan cuidado

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO

Durante el mes de enero de 2025, se realizaron 616 encuestas en los diferentes servicios que brinda la Institución, de los cuales 559 usuarios indicaron estar satisfechos con el servicio prestado; arrojando un porcentaje total del 90.78 %

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE ENERO 90.78%



TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

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



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

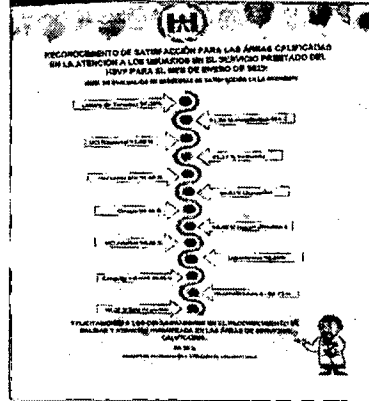
Código: D1FO1402

Versión: 03

ACTA DE COMITE

Vigencia: 11/02/2021

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?

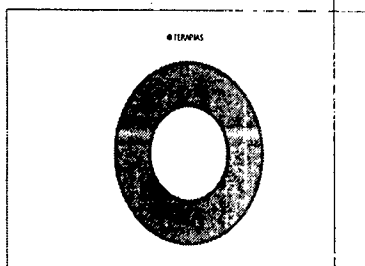
Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
574	42	0	0

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

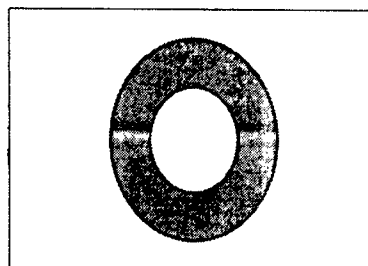
Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
287	328	1	0	0

MEDICIÓN DE TIEMPO – CONSULTAS

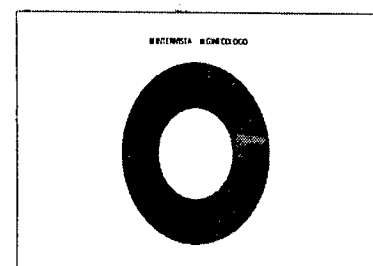
Se muestra en gráfica el promedio del tiempo de contacto entre usuario y profesional tratante en la consulta




Terapias



Imágenes Diagnósticas



Medicina Interna y Ginecología

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

6. PLAN DE MEJORAMIENTO

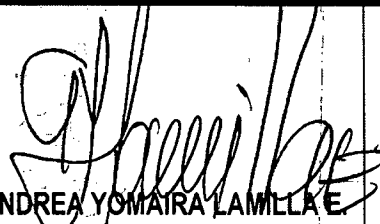
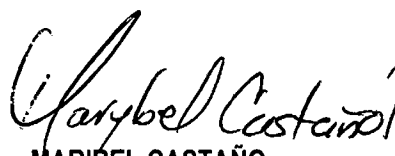
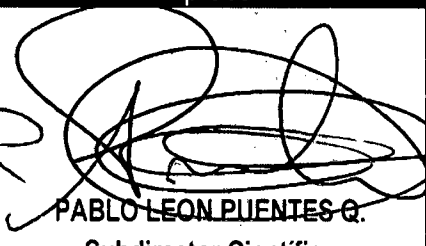
NO APLICA

7. FIJACIÓN DE COMPROMISOS Y TAREAS PARA EL MES

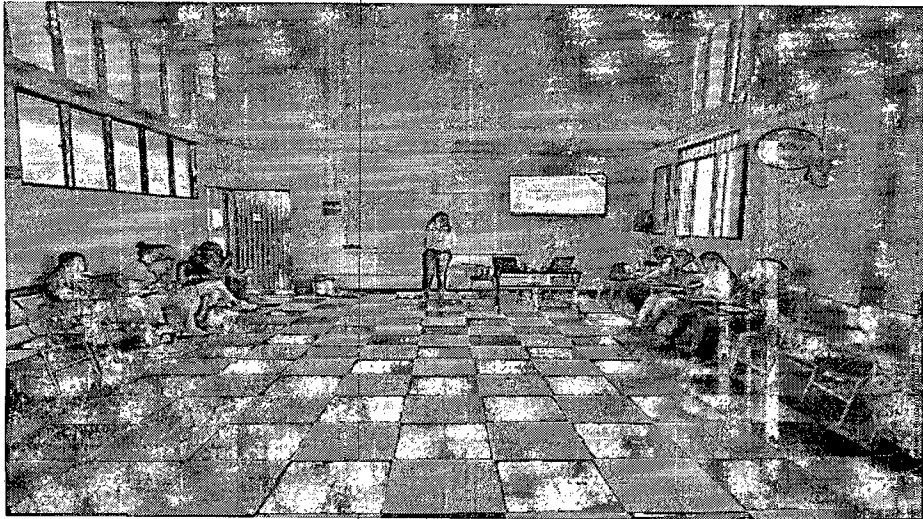
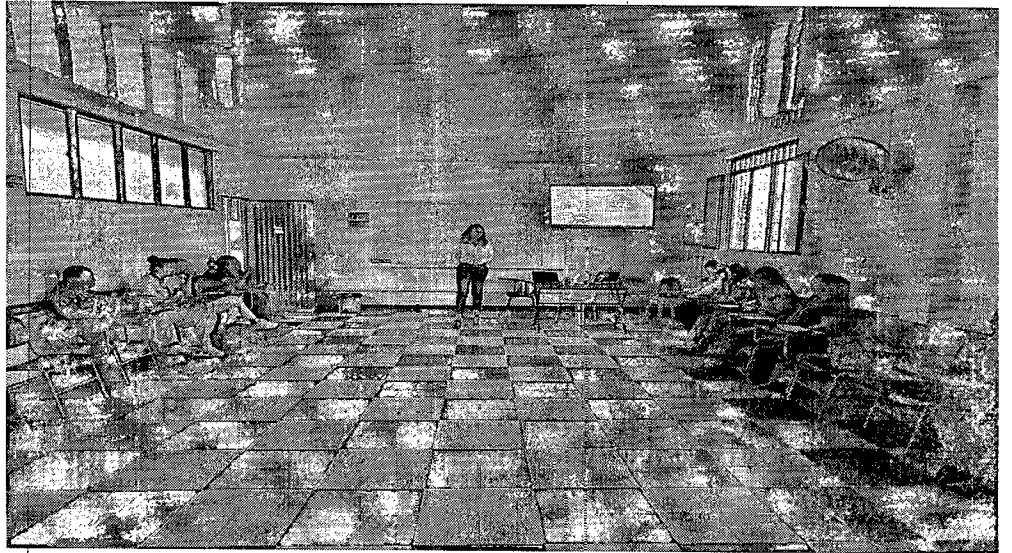
No.	Responsables	Descripción del compromiso
1	G.U.F. SIAU	- Dar continuidad a los procesos para el cumplimiento adecuado en el área.

8. CIERRE DEL COMITE:

Siendo las 11:00 am, termina la intervención del Comité de Ética con la participación de la oficina del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU).

Elaboró	Revisó	Aprobó
 ANDREA YOMAIRA LAMILLA E. Coordinadora SIAU	 MARIBEL CASTAÑO RODRIGUEZ Líder de mejora continua	 PABLO LEÓN PUENTES G. Subdirector Científico

Proyectó: Andrea Yomaira Lamilla Espinosa





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

Código: D1FO1458
 Versión: 05
 Vigencia: 12/02/2021

Objetivo: Presentar el Comité SIAU - ÉTICA (01-2025)
Nombre del Evento: Comité SIAU - ÉTICA **Fecha:** 27/02/2025
Expositor: Líder U.F. Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Tónico Chavarría Fombador	26309299	ance-Atendimiento	Calidad	Tónico Chavarría F
2	Vizza Nuyona Balleza Amigón	1077862360	Ref. referencia	Referencia	Vizza Nuyona Balleza Amigón
3	Maria Fernanda Mendez Pedraza	55059635	Enfermera	Coord. Enfermería	Maria Fernanda Mendez Pedraza
4	Charbel Castaño R	55059895	Ref. calidad	Calidad	Charbel Castaño R
5	Maria Delia Quiroga	55059551	comite etica		Maria Delia Quiroga
6	Isbardo Chacón	12192418	A. Usuarios	As. Usuario	Isbardo Chacón
7	Fabry Fomayor F.	40940253	Prof. esp.	C.E	Fabry Fomayor F.
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					



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

Código: D1FO1458
 Versión: 05
 Vigencia: 12/02/2021

Objetivo: Presentar el Comité de Ética-SIAU (01-2025)
Nombre del Evento: Comité SIAU - ÉTICA
Expositor: Andrea Yamara Lamilla Espinosa - GUE SIAU-Sistema de Información y Atención
Fecha: 27-02-2025

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Ma Manegasta Pérez Cabrera	15061241	Ref. seg. de	Calidad	[Firma]
2	Ana Lina Quiroga Amigui	1080157747	Enfermera	IAMLI-RIAS	[Firma]
3	Ashraf Magaly Peña Pralle	36089788	Asesoría Técnica IAMLI	Área técnica IAMLI	[Firma]
4	Ana Ines Prient Lozada	55056452	Coordinación	lab. clínica	[Firma]
5	Alex Echeverri R	8682171	Orofarmacéutica	Farmacéutica	[Firma]
6	Daniela Lizeth Vera Cuicudo	1006107203	Dir. farmaceutica	Farmacéutica	[Firma]
7	Annel Yessil Valeriano G.	1077859775	Enfermera	UCS-Adulto	[Firma]
8	José Fredy Calleja	42232092	Psicólogo	Archivo	[Firma]
9	Francisca Camila Cortés	1.121.957376	Enfermera	CIRUGIA	[Firma]
10	Orleyda Bora Melchior	82.711.298	Nutricionista	Nutrición	[Firma]
11	Adriana Pineda Olivares	1042991139	Enfermera	Salud de primer	[Firma]
12	Virginia Alexandra Delgado Daz	1077857880	Enfermera lab.	Tragos Dx	[Firma]
13	Elvira Echeverría Tejera	1044391256	Enfermera	Uraquías	[Firma]
14	Elvira Barreiros Gutiérrez	55066589	G. Uniform	Calidad	[Firma]
15	Esra Ylma Celby Armes	1077866128	Procesos	Planeación Calidad	[Firma]
16	Sofy R Os Valderama	1075315203	Económica	Carburo	[Firma]