

	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. 03

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FECHA: 27 DE MARZO DE 2025
HORA INICIAL: 11:20 am
HORA FINAL: 12:00 m

ASUNTO: REPORTE MES DE FEBRERO 2025

PARTICIPANTES:

Nombres y Apellidos	Cargo	En Calidad (**)
Pablo León Puentes Q.	Subdirector Científico	Integrante
Marybel Castaño Rodríguez	Líder Gestión Calidad	Integrante
Andrea Yomaira Lamilla E.	Coordinadora Atención al Usuario (SIAU)	Integrante
Faiver Alejandro Losada	Coordinador medico	Integrante
Mónica Chavarro	Asesora (Acreditación y programa PAMEC)	Integrante
Luisa Chávarro	Delegado Secretaria de Salud	Integrante
María Fernanda Méndez	Líder de Enfermería	Integrante
Libardo Chacón **	Representante asociación de usuarios	Integrante
María Delia Quiroga **	Representante asociación de usuarios	Integrante
Viviana Alexandra Delgado	Líder 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 GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM.

Siendo las 11:20 am, del 27 de marzo 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 uno de los dos (2) delegados de la Asociación de Usuarios (María Delia Quiroga Bustos) y, la representante por parte de la Secretaría de Salud Municipal (Luisa Chávarro), . 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.02), 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
G. en Salud Pública con Actividades de 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.

5. DESARROLLO:

En el transcurso del mes de febrero de 2025, se encontraron treinta y dos (32) quejas finales, a través de los siguientes canales: 26 en buzón de sugerencias, 1 en extranet y 5 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):

- ☑ Inconvenientes en asignación de citas.
- ☑ Falta de camillas.
- ☑ Demora con la implementación del digiturno (UR)
- ☑ Inconformidad atención auxiliar en consulta externa
- ☑ Demora en la entrega de resultados de laboratorios



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
CONSULTA EXTERNA		19		63	1		
URGENCIAS		4			1		
CIRUGIA		1		4			
FACTURACION				4			
IMÁGENES DX							
CENTRO DE TERAPIAS		1		9	1		
SALA DE PARTOS					8		
IAMI							
SUBDIR. ADTIVA.							
SUBCIENTIFICA-N.				16		2	10
NUTRICION-LACTANCIA							
LABORATORIO				1			
CONTRATACIÓN							
ASEO - LIMPIEZA TOTAL							
TALENTO HUMANO				1			
HOSPITALIZACIÓN 1		4					
HOSPITALIZACIÓN 2							
HOSPITALIZACIÓN 3							
UCI ADULTOS					1		
UCI NEONATAL					1		
SIAU		2		14			
CENTRAL DE CITAS				1			
VIGILANCIA							
PEDIATRIA		1			4		
GERENCIA							
REFERENCIAS							
ARCHIVO				1			
CALIDAD				3			
SST							
TOTAL		32		117	17	2	10

FELICITACIONES

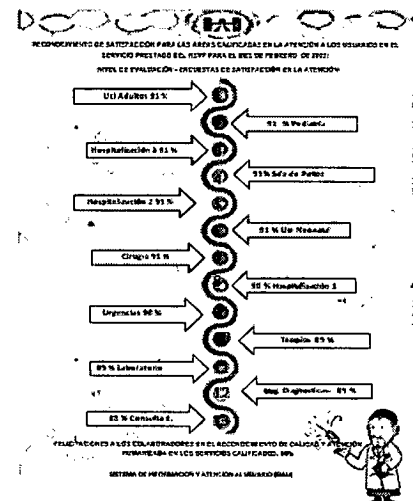
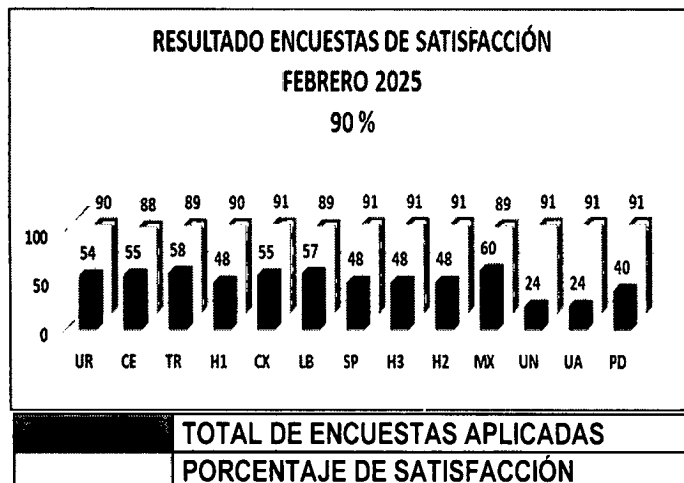
En el mes de febrero se recibieron diecisiete (17) felicitaciones, que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.



- ☺ Quiero agradecer al servicio de urgencias y felicitar por su compromiso y atención medica en especial al doctor Juan Quintero y al orientador Cristian Escobar muy buen servicio.
- ☺ Equipo de sala de partos me atiende muy bien desde el ingreso hasta el nacimiento de mi bebe
- ☺ Quiero felicitar a mi terapeuta Carla por su dedicación para conmigo en este proceso de mi situación de incapacidad.es una buena terapeuta la cual estoy muy agradecida. por su tiempo y apoyo el cual me siento muy emotiva, por seguir adelante gracias a su atención mil bendiciones y la felicito por su profesión.
- ☺ Doy los más sinceros agradecimientos a la uci a todo el personal médico, enfermero, y enfermeras por la atención prestada.
- ☺ Buena atención y estuvieron muy al pendiente de lo que necesite yo o mi bebe

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 %



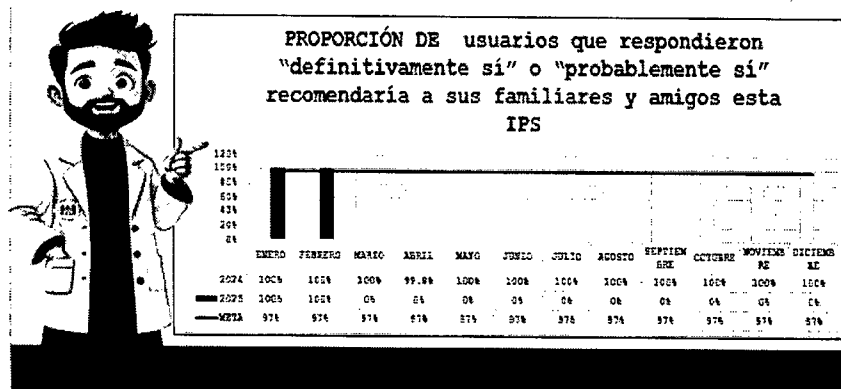


Es importante tener en cuenta que, las encuestas de satisfacción son un mecanismo efectivo para medir la satisfacción de los usuarios, frente a los servicios recibidos en nuestra Institución, es por esta razón que, aun cuando el porcentaje se encuentre por encima del 90%, se tienen en cuenta las observaciones 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?

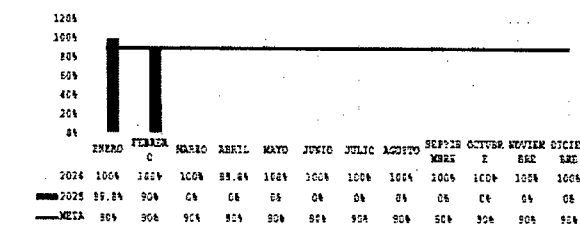
Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
556	53	0	0




¿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
306	312	1	0	0

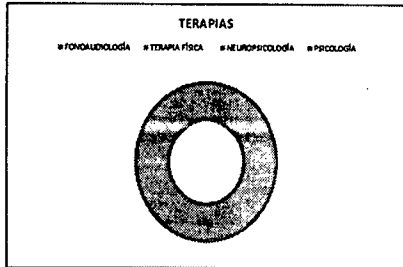
PROPORCIÓN usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" experiencia global respecto a los servicios de salud.



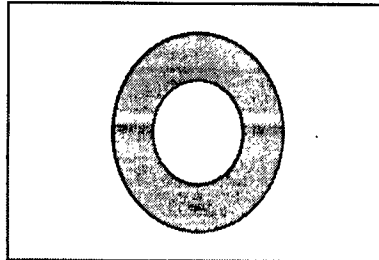
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

MEDICIÓN DE TIEMPO – CONSULTAS

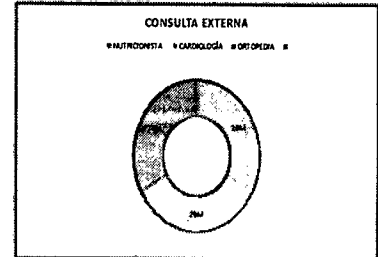
Se muestra en gráfica el promedio del tiempo de contacto entre usuario y profesional tratante en la consulta



Terapias



Imágenes Diagnósticas



Nutrición, Cardiología y Ortopedia

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 12:00 m, 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 PUNTES Q. 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: Realizar el Comité de Ética - SIAU, según programa establecido - 11:20 AM - 12:00 PM
Nombre del Evento: Comité Ética - SIAU (02-2025) 27-03-2025
Expositor: G.U.F. Sistema y Atención al Usuario SIAU - Sistema de Informac. y Atención al Usuario

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Mra Margarita Pérez C	57061345	Rep Seg Ple	Calidad	[Firma]
2	Mra Fernanda Mendez Pedraza	55014630	Enfermera	Coord EPF	[Firma]
3	Orleyda Bona Machado	32.711.278	Nutricionista	Nutricion	[Firma]
4	Alex Miguel Echeverria Rivera	8682171	Doc farmaceutico	Farmacias	[Firma]
5	Jonico Chacano Fernandez	35'391.292	Reg. Pmed / Anadef	Calidad	[Firma]
6	Jonico Chacano	55068895	DRF Apad	D. Salud	[Firma]
7	Estefany Roxano Oz Valderama	107531528	Academica	Epidemiologia	[Firma]
8	Leidy Lorena Canajal Ramos	53017441	f. Social	f. Social SIAU	[Firma]
9	Maria Delia Quiroga Bustos	55054551	Comite etica	SIANITAS	[Firma]
10	Haribel Castaño R	55059897	lider calidad	Calidad	[Firma]
11					
12					
13					
14					
15					
16					



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

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

Objetivo: Realizar el comité Ético - SIAU según cronograma establecido.
Nombre del Evento: Comité Ético - SIAU (02-2025) **Fecha:** 27-03-2025
Expositor: G.O.F. SIAU - Andres Yomara Camilla Espinoza 11:20 am - 12:00 pm

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Diego Chacano Tambores	35809 299	Rep. pance/Anadef.	Calidad	[Firma]
2	Jeffrey Roxana G. Maldonado	1075315203	Epidemiología	Gerontología	[Firma]
3	Gustavo Bahamón H.	12.114.469	asesor	Gerencia	[Firma]
4	Alex Miguel Echeverría Rivera	862 2171	Químico farmacéutico	farmacia	[Firma]
5	Alfonso de los Rios Q	19333.134	S.P.T.C	S.P.T.C	[Firma]
6	Alana Echeverría Tejera	1044391206	Enfermera	Urgencias	[Firma]
7	Uliriana Alexandra Delgado Diaz	1077857880	Enfermera líder	Imagenes Dx	[Firma]
8	Astrid Piedad Peña Grillo	360899788	Apoyatecnico	Area tecnica	[Firma]
9	Olga Lina Quiroga Angui	1082157747	Enfermera líder	IAMI-RIAS	[Firma]
10	Adriana Torres Alvarado	1042970129	Enf líder	Spinas	[Firma]
11	Enthias Pen Salas Salas	1080181213	Coordinador	Consulta Externa	[Firma]
12	Magda Lorena Torres Gomez	55069358	Ref. Humanización	Humanización	[Firma]
13	Kizza Dayara Ballera Amigu	1077861360	lid. Referencia	Referencia	[Firma]
14	Elcira Barreira G.	55066537	G. ufoma.	G. Calidad	[Firma]
15	Ana Ines Prent losado	55056452	Bacteriología	Lab. Clinico	[Firma]
16	Jose P. Carbo tovar	1077860367	Bioquímico	Bioquímico	[Firma]