

	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. 05

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FECHA: 29 DE MAYO DE 2025
HORA INICIAL: 2:10 pm
HORA FINAL: 2:40 pm

ASUNTO: REPORTE MES DE MARZO Y ABRIL 2025

PARTICIPANTES:

Cargo	Nombres y Apellidos	En Calidad (**)
Subdirector Científico	Pablo León Puentes Q.	Integrante
Líder Gestión Calidad	Marybel Castaño Rodríguez	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	Luisa Chávarro	Integrante
Líder de Enfermería	María Fernanda Méndez	Integrante
Representante asociación de usuarios	Libardo Chacón **	Integrante
Representante asociación de usuarios	María Delia Quiroga **	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 2:10 pm, del 29 de mayo 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 los dos (2) delegados de la Asociación de Usuarios (María Delia Quiroga Bustos y Libardo Chacón) y, la representante por parte de la Secretaria de Salud Municipal (Luisa Chávarro). De igual manera, se encuentran presentes los líderes de las diferentes unidades funcionales registrados en la planilla de asistencia.

	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



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, correspondiente a la información del periodo del mes de marzo de 2025, Comité que no se realizó por la ausencia de los dos (02) representantes de la asociación de usuarios y del representante de la Secretaría de Salud Municipal de Garzón, 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:

Marzo de 2025.

En el transcurso del mes de marzo de 2025, se encontraron quince (15) quejas, a través de los siguientes canales: 10 en buzón de sugerencias, 1 en extranet y 04 en correo, 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):

- Consulta Externa. No respuesta a la solicitud de asignación de citas especialistas, terapias e imagenología.
- Consulta Externa. Trato no humanizado por parte de especialista (Anestesia).
- Cirugía. Condiciones físicas (calor) en sala de espera
- Vigilancia. No permitir el ingreso para visita UCI en horario no establecido.
- Hospitalización. No permitir acompañamiento a paciente
- Solicitud de historia clínica
- Cirugía. Demora en la programación de procedimientos quirúrgicos
- Imagenología Equipo de rayos X fuera de servicio
- Consulta Externa. Realización de terapias múltiples con 2 niños
- Referencia. Demora en la remisión
- Solicitudes de autorizaciones



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	Nº SIN RESPUESTA
CONSULTA EXTERNA		4		28	1			0
URGENCIAS		2			10			0
CIRUGIA		2		6	3			0
FACTURACION								
IMÁGENES DX				2				0
CENTRO DE TERAPIAS		2		3				0
SALA DE PARTOS		1						0
IAMI								
SUBDIR. ADTIVA.								
SUBCIENTIFICA-N.			1	5		3	5	0
NUTRICION-LACTANCIA								0
LABORATORIO				1				0
CONTRATACIÓN								
ASEO - LIMPIEZA TOTAL					1			0
TALENTO HUMANO				1				0

SERVICIOS HABILITADOS	P	Q	R	S	F	D.P	T	Nº SIN RESPUESTA
HOSPITALIZACIÓN 1		1			3			0
HOSPITALIZACIÓN 2		1			3			0
HOSPITALIZACIÓN 3					1			0
UCI ADULTOS								
UCI NEONATAL					6			0
SIAU				1				0
CENTRAL DE CITAS				1				0
VIGILANCIA		1						0
PEDIATRIA		1			2			0
GERENCIA								
REFERENCIAS								
ARCHIVO					1			0
CALIDAD				1				0
SST								
TOTAL		15	1	49	31	3	5	104

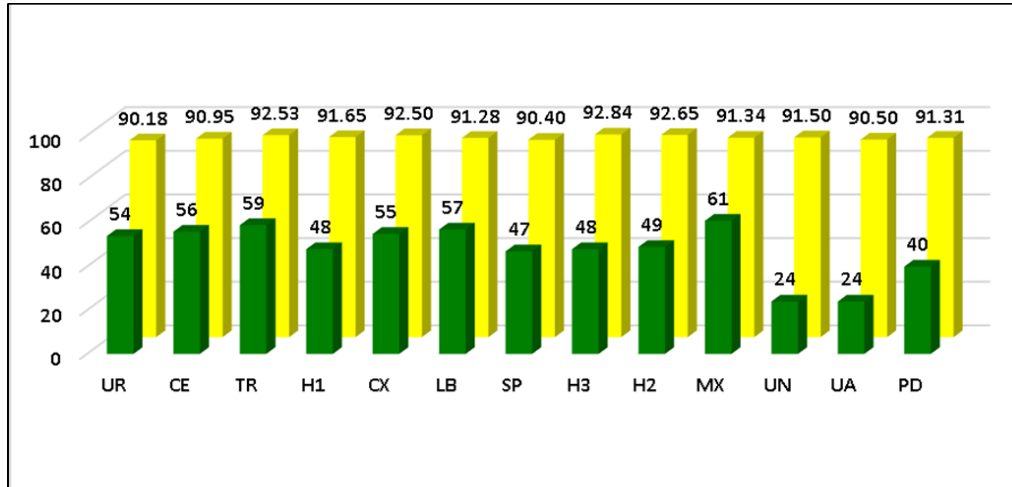
FELICITACIONES

En el mes de marzo se recibieron treinta (30) 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



	TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

En el mes de **marzo**, todos los servicios alcanzaron la meta establecida (**90%**), **obteniendo el 92%**, 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?

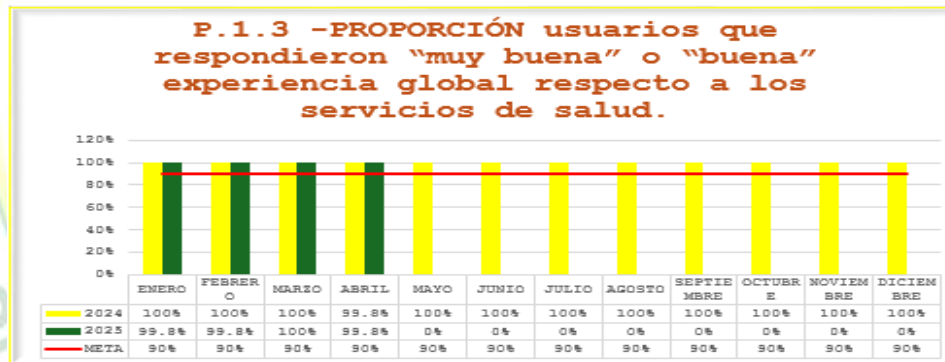
Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
600	22	0	0

Total encuestados 622 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
328	294	0	0	0

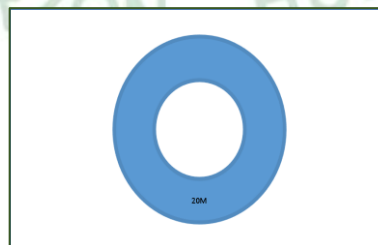


MEDICIÓN DE TIEMPO – CONSULTAS

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



Terapias



Imágenes Diagnósticas



Nutrición, Cardiología y Ortopedia

	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

Abril de 2025.

En el transcurso del mes de abril de 2025, se encontraron catorce (14) quejas, a través de los siguientes canales: 06 en buzón de sugerencias, 08 en extranet y 0 en correo, 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):

Canal de Recepción	TIPO PQRS	MOTIVO
Buzón de sugerencias	Queja	1. Consulta Externa/Terapias. La profesional se ausentó 2. Consulta Externa/Central Citas. No responden las solicitudes realizadas en el WhatsApp. 3. Consulta Externa/Cita especialista. Demora para la atención 4. Comentarios inapropiados por parte del especialista en Ginecología. 5. No atención por daño de equipo ecógrafo. 6. Realización de terapias con dos niños.
Extranet	Queja Solicitud	1. Paciente. Agresión verbal y física al personal de salud por parte de paciente. 2. Paciente. Agresión verbal e intimidación con grabación de vídeo sin autorización, al personal de salud. 3. Imagen Diagnósticas/Citas. No responden a las solicitudes realizadas a través del WhatsApp y correo electrónico 4. Referencia. Remisión de paciente a institución de mayor complejidad 5. Remisión de usuarios en condición de desnutrición aguda moderada

Canal de Recepción	TIPO PQRS	MOTIVO
Correo electrónico	Derecho de petición	1. Solicitud de Historia Clínicas, notas de enfermería, resultados de ayudas diagnósticas y notas de evolución 2. Solicitud de documentos.
	Petición Queja	1. Consulta Externa/Central Citas. Solicitud consulta de primera vez por especialista en neurocirugía. 2. EPS SANITAS. Contra EPS SANITAS. Solicitud de autorización de servicios 3. Solicitud de información de paciente hospitalizado.

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	Nº SIN RESPUESTA
CONSULTA EXTERNA		1		15	2			0
URGENCIAS		1			2			0
QUIRURGIAS					2			0
FACTURACION		1						0
IMÁGENES DX		3		1				0
CENTRO DE TERAPIAS		3		6				0
BALA DE PARTOS		2		1				0
IASII								0
SUBDIR. ACTIVA								0
SUBSCIENTIFICA-N.				12		2	3	0
NUTRICION-LACTANCIA								0
LABORATORIO								0
CONTRATACION								0
ASEO - LIMPIEZA TOTAL								0
TALENTO HUMANO								0
HOSPITALIZACIÓN 1		2			8			0
HOSPITALIZACIÓN 2								0
HOSPITALIZACIÓN 3								0
UCI ADULTOS					1			0
UCI NEONATAL					8			0
BIAU		1		2				0
CENTRAL DE CITAS				6				0
VIGILANCIA								0
PEDIATRIA					1			0
REFERENCIA								0
REFERENCIAS								0
ARCHIVO								0
CALIDAD								0
BST								0
TOTAL		14		45	20	3	2	0

	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

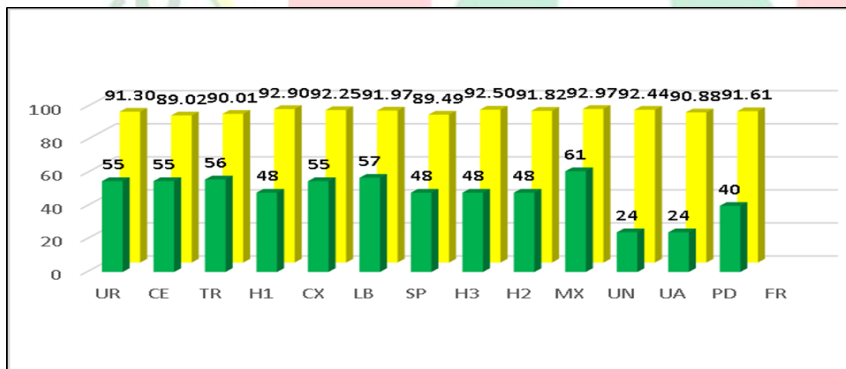
FELICITACIONES

En el mes de abril se recibieron dieciocho (18) felicitaciones, que fueron divulgadas en los servicios agradeciendo al personal por su compromiso, sentido de pertenencia y trato humanizado con los usuarios.

Canal de Recepción	TIPO PQRS-D-F	MOTIVO
Buzón de sugerencias	Felicitaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. UCI Neonatal. Profesionalismo ,excelente atención y diligencia vocación de servicio para sus usuarios 2. Todo el personal. Felicitaciones por el buen servicio prestado, excelente atención. 3. Especialista. Felicitar al doctor William Murcia por ser tan servicial y entender a los pacientes que venimos de otros municipios. 4. Auxiliar de Enfermería. Felicitar y agradecer a la auxiliar Aixa montes por su amabilidad y ayudarnos a solucionar. 5. Buena atención y acompañamiento por parte de todos los profesionales agradezco la atención. 6. Hospitalización. Muy buena la atención. Personal de turnos: médicos, enfermeras fueron muy buenos. Medicación a tiempo y en horarios correctos 7. Alimentación. Muy buena. A tiempo. 8. Gracias por su servicio los quiero 9. Me parece muy bueno el servicio muy eficaz.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR SERVICIO



TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

Durante el mes de abril, se superó la meta establecida del 90%, obteniendo el 91%. Los servicios de sala de partos con 89.49% y consulta externa con 89.02, quedaron por debajo de la meta establecida. Se debe seguir trabajando para continuar estando sobre la meta establecida y para los servicios que no la alcanzaron, redoblar esfuerzos para lograr el cumplimiento.

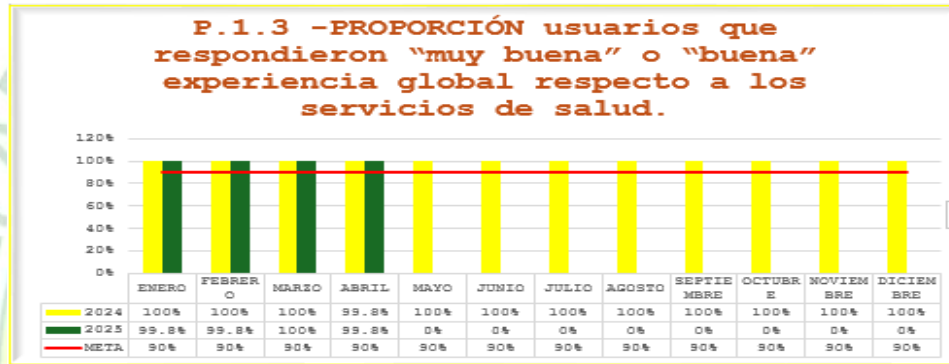
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: D1FO1402
		Versión: 03
	ACTA DE COMITE	Vigencia: 11/02/2021

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?

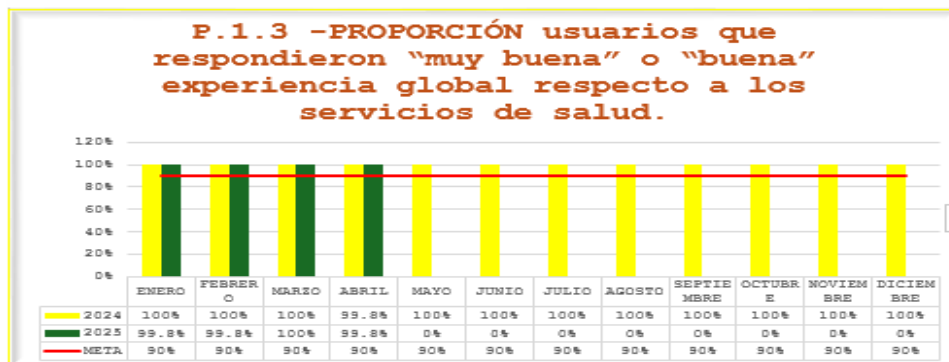
Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
583	36	1	0



Total encuestados 620 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
289	330	1	0	0



Total encuestados 620 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

6. 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.

7. CIERRE DEL COMITE:

Siendo las 2:40 pm, termina la intervención del Comité de Ética con la participación de la oficina del Sistema de Información de Atención al Usuario (SIAU).



ANDREA YOMAIRA LAMILLA E.
Coordinadora SIAU

Proyectó: Andrea Yomaira Lamilla Espinosa

