

	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. 07

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FECHA: 29 DE AGOSTO DE 2025
HORA INICIAL: 11:00 am
HORA FINAL: 11:20 am

ASUNTO: REPORTE MES DE JULIO 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 11:00 am, del mes de Agosto 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 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 Julio 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 Julio de 2025, se encontraron dieciocho (18) quejas, dos (2) reclamo, ochenta y uno (81) solicitud, veintisiete (27) felicitaciones, dieciocho (18) tutelas, nueve (9) historia clínica, siete (7) derecho de petición, uno (1) sugerencia; 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. TH en salud: enfermería y especialista. Atención no humanizada por parte del Urgencias y Terapias. Falta de profesional (Ocupacional).
2. LB. Demora en la entrega de laboratorios.
3. C.E. Asignación de citas.
4. Demora en la atención: consultas y urgencias.

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



DISCRIMINACION DE PQR POR SERVICIOS

Servicios que recibieron felicitaciones:

H: 16
Ur: 04
UCIA: 01
UCIN: 01
CX: 01
TR: 01
REF.: 01
Alimentación: 01

ACCIONES

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

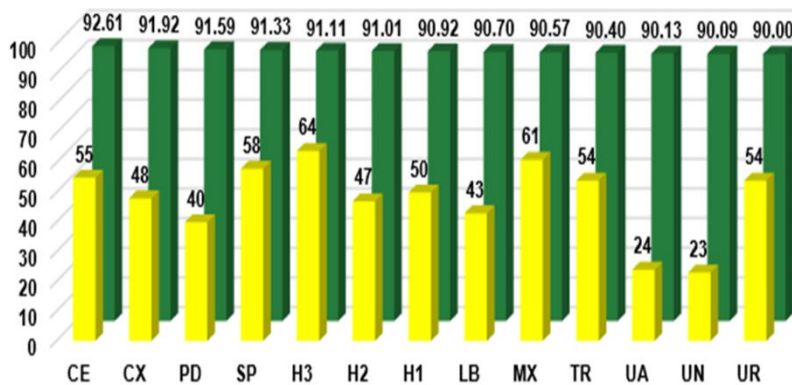
En el transcurso del mes de Julio, se recibieron 18 quejas (Buzón: 8; Extranet: 8; Correo: 2)

Servicios
Con. Ext.:06
UR: 05
H: 02
TR: 01
Facturación: 01
LB: 01
Ref.: 01
Central Citas: 01

FELICITACIONES

En el mes de Julio se recibieron veintisiete (27) 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



Servicio	N. Encuesta	Promedio
CE	55	92.61
CX	48	91.92
PD	40	91.59
SP	58	91.33
H3	64	91.11
H2	47	91.01
H1	50	90.92
LB	43	90.70
MX	61	90.57
TR	54	90.40
UA	24	90.13
UN	23	90.09
UR	54	90.00
Total general	621	91.0

TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN

En el mes de Julio de 2025, todos los servicios alcanzaron la meta establecida (90%), obteniendo el 91,0%, 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.

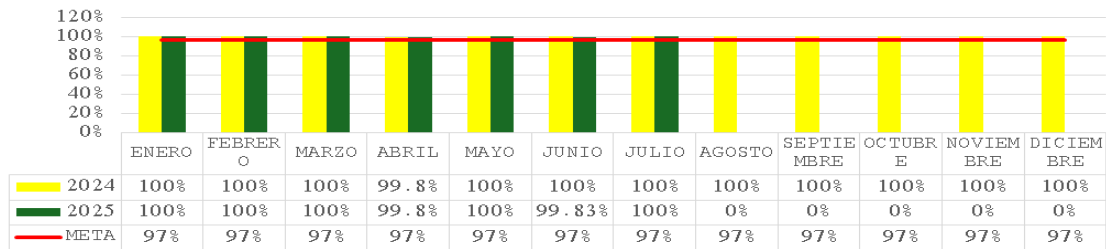
Referente, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016. Se evidencio lo siguiente:



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

Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
470	151	0	0

P.1.3 - PROPORCIÓN DE usuarios que respondieron "definitivamente sí" o "probablemente sí" recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS

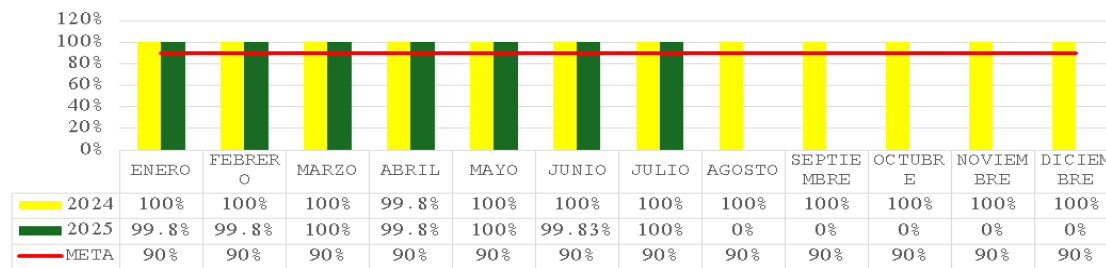


Total encuestados 621 usuarios.

¿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
396	225	0	0	0

P.1.3 - PROPORCIÓN usuarios que respondieron "muy buena" o "buena" experiencia global respecto a los servicios de salud.



Total encuestados 621 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		
(DEBERS Y DERECHOS, PORTAFOLIO DE SERVICIOS, PSS)		
TEMA DE CAPACITACIÓN	SERVICIO O AREA	Nº DE PERSONAS CAPACITADAS
✓ Derechos y Deberes.	CONSULTA EXTERNA	55
	SALA DE PARTOS	47
✓ Portafolio de Servicios.	URGENCIAS/OBSERVACIÓN	54
	HOSPITALIZACIÓN	141
✓ Modelo de atención	IMAGENOLOGÍA	61
Enfoque	CIRUGIA	58
Diferencial	LABORATORIO	64
	PEDIATRIA	40
✓ Participación Social en Salud	UCI A	24
	UCI N	23
	TERAPIAS	54


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 11:20 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
ACTA DE COMITE**

Código: D1FO1402
Versión: 03
Vigencia: 11/02/2021

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

Objetivo: Realizar el comité de Ética del mes de agosto con información del mes de julio 2025
 Nombre del Evento: Comité de Ética del mes de Julio 2025 Fecha: 29-08-2025
 Expositor: Andrea Lamilla - Coordinadora SIAU

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Andrés Barrantes H	12.111.463	Asesor/OBS	Asesoría	
2	Angela Jorena Torres Gómez	55069358	Lider Homocización	Homocización	
3	José D. Cardozo Torres	121860562	Asesor	Asesoría	
4	Juan David Caldera Amisá	107851060	Coordinador	Asesoría	
5	Alex Scherer de Rivera	8682171	Neofarmacéutica	Formación	
6	Olivera Bora Blachado	32.711.898	Nutricionista	Nutrición	
7	María Elena Gómez Martínez	55069358	Par. Organizadora	Formación	
8	Lina María Guzmán Pedraza	1077848951	Asesor	Asesoría	
9	KAROL OLIVERA TORRES	1111141	Asesor	Asesoría	
10	Adriana Johanna Olivares	104297117	Enfermera	Salud	
11	Esperanza Lugo Tovar	55060896	Enfermera	IPMII - EPS	
12	Manuela Cristina Ruiz	55.066.274	Instrumentista	C. ESTERILIZACION	
13	Andrés Isidoro Medina Camilo	55.1651821	Psicólogo	Almacén	
14	María Alejandra Flores Muñoz	103.683.071	MOJO S.C.	S.C.	
15	Stella Ruth Sandoval	19'393.532	S.P.T.C.	S.P.T.C.	
16	Dionereida Pittimue Montenegro	107787722	Química Farmacéutica	Farmacología	
17	Adriana Johanna Olivares	104297117	Asesor	Asesoría	
18	Carla D. Martínez	12.131.629	Asesor	Asesoría	
19	Lily Paola Suarez	26543313	Fisioterapeuta	Centro Terapéutico	

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

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

Objetivo: Realizar el comité de Ética del mes de agosto con información del mes de julio/00
 Nombre del Evento: Comité de Ética del mes de Julio 2025 Fecha: 29-08-2025
 Expositor: Andrea Lamilla - Coordinadora SIAU

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Franco Humberto José Guzmán	12241	Asesor	Asesoría	
2	Adriana Johanna Olivares	104297117	Enfermera	Salud	
3	Andrés Isidoro Medina Camilo	55036752	Psicólogo	Salud	
4	Estefany Cruz Valderrama	1075315203	Psicóloga	Psicología	
5	Carla D. Martínez	12.131.629	Asesor	Asesoría	
6	Fridy Lorena Carvajal Ramos	53017441	Asesor	SIAU	
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
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"



**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 EXTERNOS	Código: A2FO1051 - 006
		Versión: 02
		Vigencia: 24/02/2025

Objetivo:	Realizar el Comité de Ética, del mes de agosto, con información mes Julio 2025	
Nombre del Evento:	Comité de Ética mes de Julio 2025	Fecha: 29-08-2025
Expositor:	Adriana Lomilla E - Coordinadora SIAU	

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Celular	Empresa	Cargo	Firma
34	Filberto Chac	12192418	7124530491	A. USUCA	P. USUCA	
35	Maria Dalia Quiroga	55059557	3114177395	A. SANITAS	A. USUCA	
36	Diana Arango	55067875	3132001600	SSA	PROE ARUJO	
37	Apollines Restrepo	55056452	3134416223	EJE HOSUP	Coordin. lab. d.	
38	Estefany F. C. V.	1095315203	320452112	EJE HOSUP	Red Social	
39						
40						
41						
42						
43						
44						

Vigilado Supersalud

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

FECHA	29 DE AGOSTO DEL 2025
LUGAR:	LUGAR: SALA DE JUNTAS
	COMITÉ DE CONCILIACION

FECHA	29 DE AGOSTO DEL 2025
LUGAR	MARIA AUXILIADORA
07:30-08:00	COVE - ESTADÍSTICAS VITALES- MATERNIDAD SEGURA
08:00-08:30	IAAS- PROA
08:30-09:00	FARMACIA- FARMACO- TECNO- REACTIVO VIGILANCIA
09:00-09:30	HISTORIAS CLÍNICAS-ADHERENCIA- MORTALIDAD MAYOR A 48h
09:30-09:50	GESTION PRETRANSFUSIONAL
09:50-10:20	UCI NEONATAL
10:20-10:40	TERAPIAS
10:40-11:00	CALIDAD-PAMEC-ACREDITACION
11:00-11:20	SIAU