

	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. 09

LUGAR: ESE HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FECHA: 15 DE SEPTIEMBRE DE 2025
HORA INICIAL: 3:20 pm
HORA FINAL: 4:01 pm

ASUNTO: REPORTE MES DE AGOSTO 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 3:20 pm, 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 Agosto 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 Agosto de 2025, se encontraron veinte y seis (26) quejas, dos (2) denuncia, cien (100) solicitud, cuarenta y nueve (49) felicitaciones, (12) tutelas, 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. Asignación incorrecta de cita en cardiología – cardiología pediátrica
2. Demora en la atención
3. Traslado de sede
4. Trato no humanizado.
5. Falta de profesional
6. Falta de información oportuna
7. Asignación de citas
8. No aplica: solicitud de autorizaciones

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



DISCRIMINACION DE PQR POR SERVICIOS

Agosto: 26 quejas; Buzón: 19;
Extranet: 3; Correo: 4

Servicios que recibieron
felicitaciones:

Servicios

Con. Ext.:08
Central Citas: 04
UR: 03
I.DX: 03
UCI-A: 03
H: 01
TR: 02
SP: 02

ACCIONES

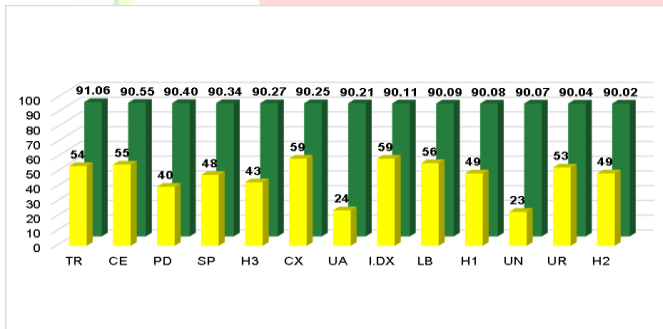
Intervención Humanización
Taller Mensual – SURA
Seguimiento semanal a Central
de citas, por 1 mes
Convocatoria Terapeuta
Ocupacional

H: 15
UR: 01
UCI N: 23
CX: 05
CE: 01
PD.: 03
C.CITAS:01

FELICITACIONES

En el mes de Agosto se recibieron cuarenta y nueve (49) 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

Servicio	N. Encuesta	Promedio
TR	54	91.06
CE	55	90.55
PD	40	90.40
SP	48	90.34
H3	43	90.27
CX	59	90.25
UA	24	90.21
I.DX	59	90.11
LB	56	90.09
H1	49	90.08
UN	23	90.07
UR	53	90.04
H2	49	90.02
Total general	612	90.27

En el mes de Agosto de 2025, todos los servicios alcanzaron la meta establecida (90%), obteniendo el 90,27%, 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.

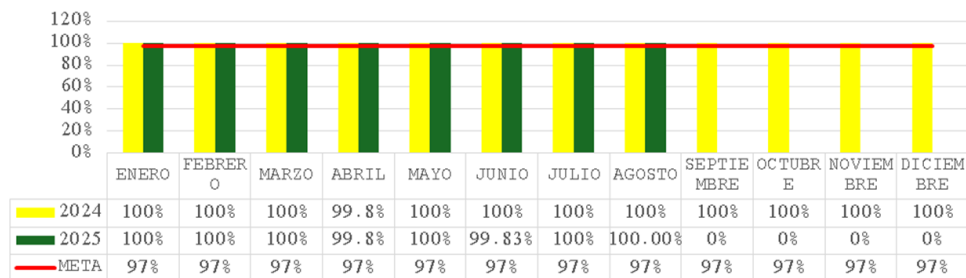
Referente, según las preguntas reportadas de la resolución 0256 de 2016. Se evidencio lo siguiente:



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

Definitivamente Si	Probablemente Si	Probablemente No	Definitivamente No
611	1	0	0

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

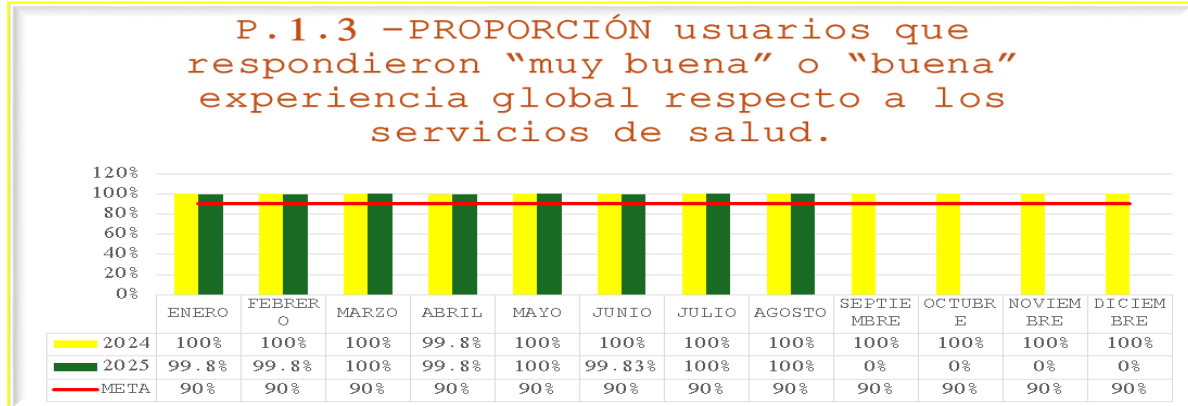


Total encuestados 612 usuarios.

	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

¿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
499	113	0	0	0



Total encuestados 612 usuarios.

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	55
✓ Portafolio de Servicios.	SALA DE PARTOS	48
✓ Modelo de atención	URGENCIAS/OBSERVACIÓN	53
Enfoque Diferencial	HOSPITALIZACIÓN	141
✓ Participación Social en Salud	IMAGENOLOGÍA	59
✓ Canales para interponer PQR	CIRUGIA	59
	LABORATORIO	56
	PEDIATRIA	40
	UCIA	24
	UCIN	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:

	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

Siendo las 4:01 pm, 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/





CONTROL ASISTENCIA

Código: A2FO1061 - 007

Versión: 06

Vigencia: 24/02/2025

Objetivo: Realizar el comité de Ética de septiembre, con información de Agosto/25
 Nombre del Evento: Comité Ético Septiembre 2025 Información Agosto Fecha: 15-09-2025
 Expositor: Coordinador SIAU - Andrea Yamara Lamilla E. 3:20 pm

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	Dionereida Pillmue Montealegre	1077877292	Química Farmacéutica	Farmacia	<i>[Firma]</i>
2	Melina Elena Gómez Martínez	55060065	Ps. Oncológicas	Farmacia	<i>[Firma]</i>
3	Esperanza LUGO TOVAR	55060286	Enfermera	IAHII - RIAS	<i>[Firma]</i>
4	Cathin Rocé Salas Gálvez	1080191913	Coordinador	Control Extern	<i>[Firma]</i>
5	CRISTINA LUISA	55066274	Instrumentación	C. Especialización	<i>[Firma]</i>
6	Elvira Echaena Pizarra	1044391786	Enfermera	Control Extern	<i>[Firma]</i>
7	Henny Yulith Piedad Sambora	402301552	Enfermera Esp	Calidad	<i>[Firma]</i>
8	Estefany Cruz Valderrama	1077315203	Ref. Epidemiología	Epidemiología	<i>[Firma]</i>
9	Yolanda Orozco F.	35309299	Reg. enfermería/Académ	Calidad	<i>[Firma]</i>
10	Rafaela del Rosario G	19383134	S.T.C.	S.T.C.	<i>[Firma]</i>
11	Elcira Barreiro G	55066532	Guform	Calidad	<i>[Firma]</i>
12	Nicol Nathaly Florez Hinoj	1013683051	APOYO S.C	S.C	<i>[Firma]</i>
13	Magda Lorena Torres Gómez	55069358	Ref. Humanización	Humanización	<i>[Firma]</i>
14	Adriana Páez Lugo	52727926	Auditoría M	Auditoría M	<i>[Firma]</i>
15	Eidy Lorena Carrvajal Ramos	53014441	Trabajo Social	Apojo SIAU	<i>[Firma]</i>
16	Yohana Bohanna H	12114467	Asesor	Generar	<i>[Firma]</i>
17	YANIS A. LOPEZ GONZ	1219141	UIC		<i>[Firma]</i>
18	ERNESTO POJANIER	12191491	TH		<i>[Firma]</i>
19	Yuriana Guzmán Padorno	1077843952	Enfermera	Sala de ex	<i>[Firma]</i>

Vigilado Supersalud

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

1 de 2
 ①



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 Septiembre 2025, con información Agosto 2025
 Nombre del Evento: Comité de Ética Septiembre 2025 / Info. Agosto
 Expositor: Coordinador SVAU - Andrea Yomaira Camilla G. Fecha: 15-09-2025
 3:20 pm -

No.	Nombres y Apellidos	No. de Documento	Cargo	Dependencia	Firma
1	PAOLA ANDREA HELMIRA MATECIN	1079897794	SST.	SST.	Paola Hu
2	DIANA QUINLANO C.	55.068895	SSM	SSM	[Firma]
3	Libardo Chini	12192918	D. USUARI	D. USUARI	[Firma]
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					

Vigitado Supersalud

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

2 de 2.
 (2)

