

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL

Lugar: Sala de juntas	Fecha: 7/03/2025
Dependencia: Subgerencia Científica – Atención al Usuario	Hora Inicial: 4:00 pm
Tema Principal: Comité de Ética – Mes de marzo	Hora Final: 5:30 pm
1. OBJETIVO: Agenda o temas a tratar	
Sesionar el comité de ética hospitalaria del mes de Marzo	
2. Orden del día: (Temas propuestos y varios)	
<ul style="list-style-type: none"> 1. Bienvenida 2. Verificación del quórum 3. Lectura y verificación compromisos pendientes. 4. Presentación de indicadores de satisfacción - Marzo 5. Socialización de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) 6. Programa IAMI 7. Proposiciones y varios 8. Cierre y despedida 	
3. Desarrollo de la reunión	
<p>1. Bienvenida</p> <p>Se da la bienvenida a los asistentes de conformidad con la Resolución 018 del 6 de Marzo de 2023.</p> <p>2. Verificación del Quorum</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Gerente o su delegado 2. Seguridad del paciente o su delegado. 3. Profesional de Humanización 4. Profesional de Atención al Usuario 5. Subgerencia científica 6. Representante del equipo médico 7. Representante del personal de enfermería. 8. Dos representantes de la asociación de usuarios 9. Representantes de COPACO 10. Representante de Calidad <p>3. Lectura y aprobación del acta anterior</p> <p>Se realiza lectura del acta anterior y aprobación de la misma, en donde se hablan de los compromisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Capacitación del personal de enfermería a cargo de la Coordinación de Enfermería: taller sobre notas de enfermería y accesos venosos. Al respecto, Sergio Gómez, coordinador del área, informa que dicha capacitación se está llevando a cabo. 2. Se presentar dentro del informe proceso de insatisfacción de los usuarios con anotación (regular). 3. Se compartió con los profesionales (médicos), los medicamentos vigentes. 	

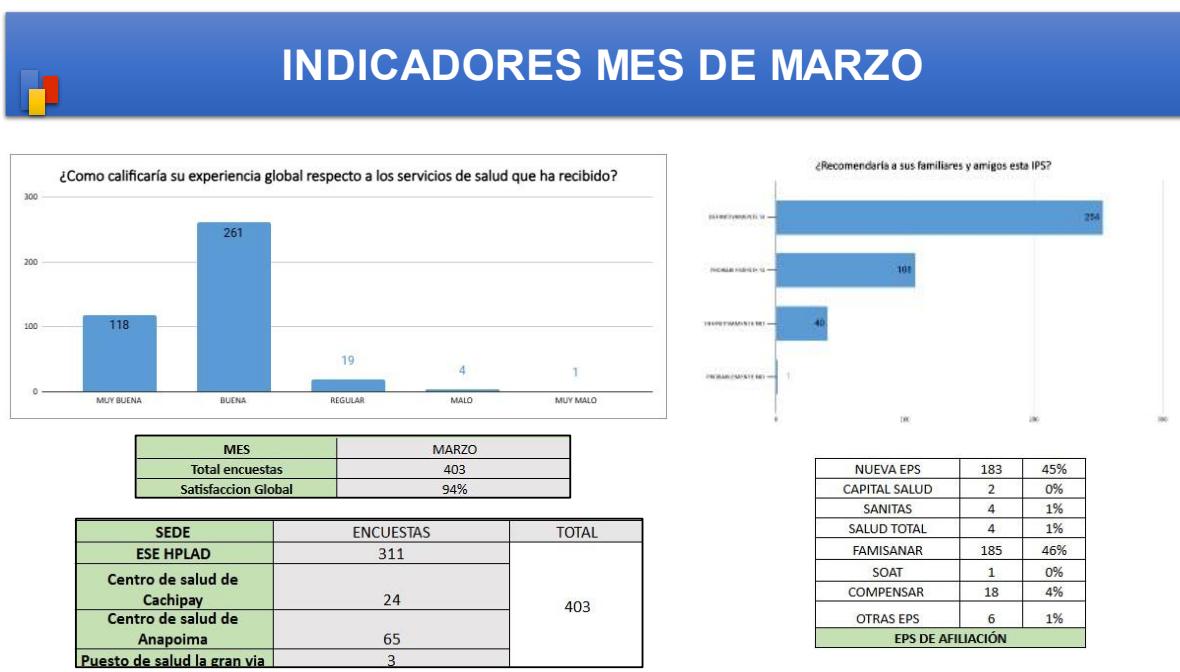
Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL

4. Enviar con anticipación las fichas publicitarias para las brigadas y jornadas de salud en los diferentes municipios.

4. Presentación de indicadores de satisfacción

Se da a conocer al comité de ética el comportamiento de indicadores, durante el mes de marzo se registró de 403 encuestas de satisfacción en la ESE principal y en los distintos centros y puestos. Por ello, es fundamental garantizar que estas encuestas se implementen de manera adecuada y conforme a lo establecido.



La mayoría de los usuarios evaluaron su experiencia de satisfacción como buena, con un total de 261 respuestas en esta categoría. En contraste, 19 usuarios calificaron su experiencia como regular, y 4 usuarios con indicación de mala, lo que refleja una oportunidad de mejora en los tiempos de demora en la atención correspondiente en los diferentes servicios.

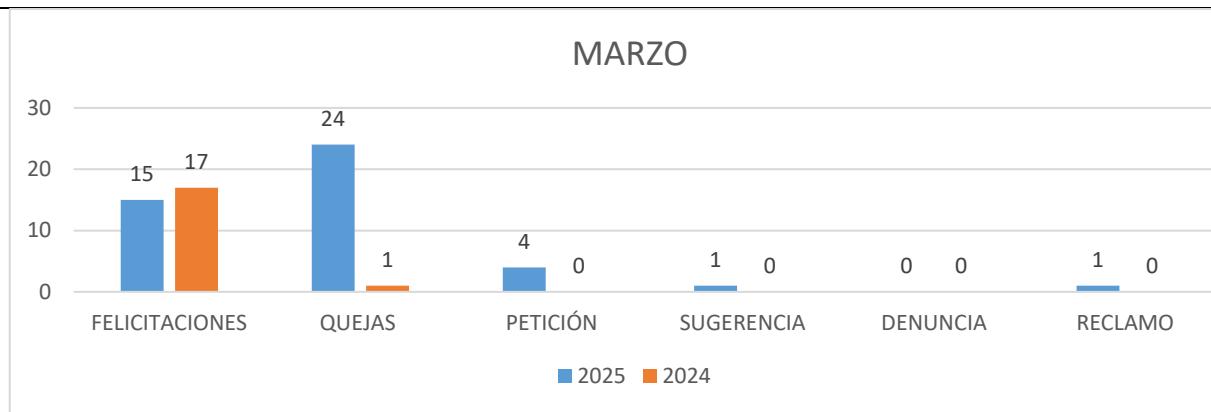
Además, en la encuesta de satisfacción se evaluó el índice de recomendación de la ESE, donde la respuesta predominante fue definitivamente sí, con 364 usuarios indicando su disposición a recomendar nuestros servicios y se identifica que se presentan 40 usuarios que refieren que no recomiendan a la ESE.

5. Socialización de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS).

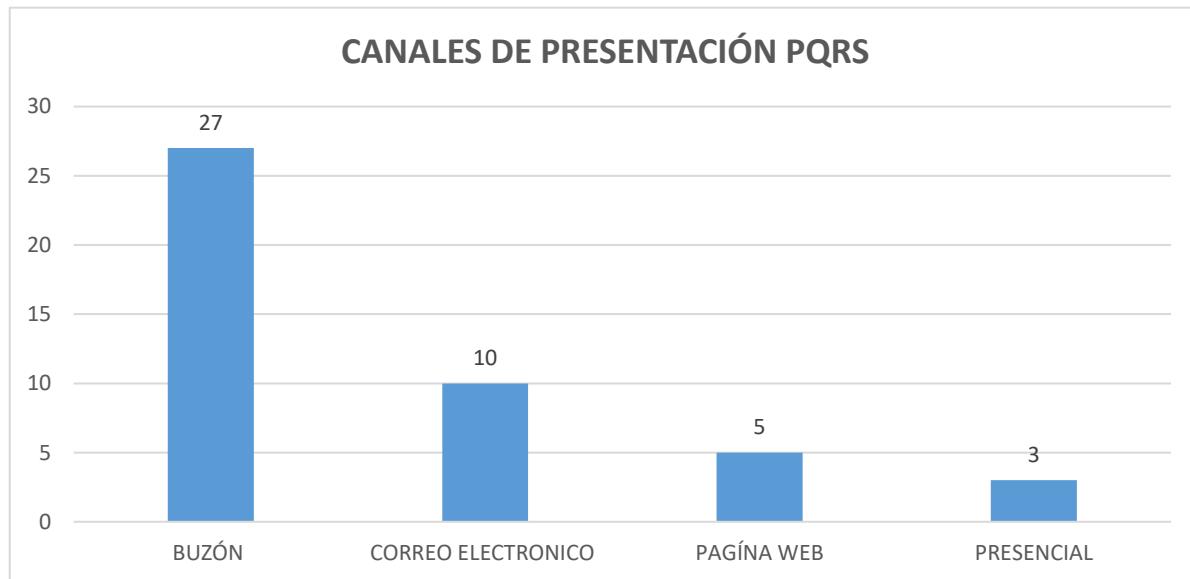
Se realiza presente informe evidenciando el comportamiento durante el mes de marzo.

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL



Durante el mes de MARZO se evidencia el ingreso de 45 PQRSF de las cuales, se destacan 24 quejas, 15 felicitaciones, 4 peticiones, donde se evidencia un alza en las quejas por requerimiento de citas, a diferencia del año anterior se evidencia un alza en los requerimientos de los usuarios.



Se evidencia el medio por el cual ingresan las PQRS son los buzones institucionales con 27 que se encuentran en la ESE principal, centro y puestos, seguido del correo electrónico 10, página web 5, presencial 3.

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL



PQRSF MARZO



Gobernación de
Cundinamarca

Se identificaron dificultades en algunos servicios que generaron una percepción negativa por parte de los usuarios, lo cual derivó en quejas. En respuesta, desde las diferentes áreas se han implementado planes de mejoramiento orientados a mitigar estos inconvenientes y transformar la percepción del usuario. Estas acciones buscan asegurar la calidad en la prestación del servicio, promover cambios significativos en su ejecución y fortalecer las competencias de los profesionales a través de procesos de capacitación.

6. Se realiza socialización del programa IAMI

Se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida al Comité de Ética, con el objetivo de socializar los aspectos fundamentales del Programa Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia (IMAI). Esta capacitación estuvo a cargo de la nutricionista Dra. Diana Carrillo, quien expuso de manera detallada los componentes esenciales del programa, su importancia dentro del enfoque de atención integral en salud materno-infantil y el rol que desempeñan las diferentes áreas en su implementación.

Durante la sesión, se presentaron los 10 pasos de la estrategia IAMI, los cuales constituyen la base para la promoción, protección y apoyo a la lactancia materna y otras prácticas saludables que favorecen el bienestar de la madre y el niño. Se enfatizó en la necesidad de que todos los actores institucionales, incluyendo el Comité de Ética, comprendan y se articulen a esta estrategia para fortalecer su alcance y efectividad.

Además, se propuso extender la participación de un miembro del Comité de Ética en el Comité IAMI, con el fin de promover un enfoque ético en la toma de decisiones y garantizar la coherencia institucional en la implementación del programa. También se presentaron generalidades del

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL

proceso que actualmente se está desarrollando, incluyendo los avances, retos identificados y próximos pasos a seguir desde el liderazgo de la profesional encargada.

La capacitación permitió generar un espacio de diálogo e integración entre los comités, resaltando la importancia de un trabajo articulado y comprometido para lograr el reconocimiento y sostenimiento del programa IAMI en la institución.



7. Proposiciones y varios

- La señora Inés Sagrario, miembro de la Asociación de Usuarios, expresó su agradecimiento por los avances evidenciados en los planes de mejora implementados en la institución. Destacó que dichas acciones han contribuido significativamente a una percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida, así como a una optimización en la programación y disponibilidad de las agendas de los especialistas.
- Se analiza la situación presentada del centro de salud de Cachipay ante los sucesos ocurridos y se habla del proceso de restauración de este para dar continuidad a la prestación de servicios.
- La viabilidad de instalar una cámara de seguridad y adquirir personal de seguridad en el puesto de salud de Cachipay, debido a las dificultades de seguridad que se han presentado en el lugar.

8. Cierre y despedida

5 de 2

La Mesa – Cundinamarca, Calle 8 No. 25 – 34 Email:
correspondencia@hospilamesa.gov.co www.hospilamesa.gov.co
 Cód. Postal: 2526-01

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL

- Se agradece la asistencia a todos por su participación activa y por el compromiso demostrado durante la sesión de hoy. Las discusiones que hemos tenido han sido fundamentales para avanzar en la resolución de los temas planteados y fortalecer los principios éticos que guían nuestra institución.

4. Compromisos

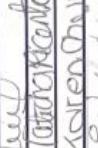
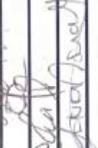
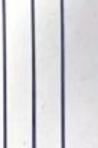
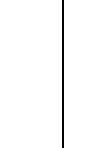
No.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
1.	Del comité de ética se delegará un miembro para que sea participe en el comité IAMI	Laura Osuna – Coordinadora SIAU	Próximo comité

5. Anexos

TIPO O DESCRIPCION	QUIEN
TIPO O DESCRIPCION Se agrega lista de asistencia y evidencia de participación por parte de los miembros del comité de ética 	Coordinadora de atención al usuario

Código:	GE-F-01
Versión:	05
Fecha:	01-2023

FORMATO DE ACTA GENERAL

E.S.E. HOSPITAL PEDRO LEÓN ALVAREZ DÍAZ SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD		CODIGO: GE-F-10 VERSIÓN: 0.3					
FORMATO DE ASISTENCIA A REUNIONES-CAPACITACIONES -COMITES INSTITUCIONALES -MESAS DE TRABAJO							
TEMA: Comité Ético MCI-00 LUGAR: Sala de Juntas.		FECHA: 7 abr 2025 HORA: 2:00 PM					
DEPENDENCIA QUE COORDINA ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU							
TOTAL ASISTENTES:							
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	Nº DOCUMENTO	CARGO	DEPENDENCIA/ ENTIDAD	TELEFONO	EMAIL	FIRMA
1	Señor A. Etienne T.	1002102087	Coord Enf	Scienteñia	3244940413	-	
2	Señora Yanina Herrera P.	1106678010	Médico	Gerencia	3209821565	duladot@gmail.com	
3	Señor Alonso Sierra	76669341	CoPACO	Secretaría	3158206322	alonsos@hotmail.com	
4	Señorina Anna	10052051446	Auxiliar Administrativa	Comité de Ética	31212322892	depedet.06@gmail.com	
5	Señor Iván Henao	10492432216	Subcoordinación	Subcoordinación	3201616315	huanmonica.schijonar@gmail.com	
6	Señor # Edmundo Pérez	398005516	CoPACO	CACHET P&Y	3235190558	cap-sombraelheraldo@gmail.com	
7	Señora A. Ramírez	521192981	Nutricionista	Salud Pública	3144365960	alvianor.ramirez@minsalud.gov.co	
8	Señor Iván Henao	52335911	Sesión P&E	Subcoordinación	3025282050	-	
9	Señor Iván Henao	100850173	Citas Médicas	S. Científico	3212352073	duladot@hotmail.com	
10	Señor Iván Henao	100841000	Coord. Medicina	S. Científico	3012346313	-	
11	Señor Iván Henao	411077244	CoPACO	Capítulo	3202124430	gennyllyperuano@gmail.com	
12	Señor Iván Henao	7937200	CoPACO	Gestión	3202124430	gennyllyperuano@gmail.com	
13	Señor Iván Henao	10086219	Cap. Asistencia	-	3125192412	ivana24@hotmail.com	
14	Señor Iván Henao	10320488919	Almacén	-	313302845	-	

6. Observaciones

Para evitar pérdidas de información, este formato se imprime a doble cara.