Acta Número	01
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	28 de Enero de 2022
Hora	De las 14:00 a 15:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ana Silvia Camargo García

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra.Sandra Jaramillo Valencia	Medica
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ana Silvia Camargo García	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Claudia Alexandra Agudelo	Aux enfermería
	Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Aux Administrativo

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes, en la cual no están presente el representante del COPACO y la Secretaria de Salud.
2	Se realiza la lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Desde el año pasado se ha venido realizando brigadas de optometría por parte de la EPS Savia Salud, la cual ha tenido una buena acogida por los usuarios que pertenecen a esta EPS y por la comunidad en general ya que también hay servicio a particulares, por la calidad en su trabajo y el cumplimiento de lo ordenado por el médico especialista ya que destinan una fecha para el envió de los lentes y estas llegan y además en buen estado, teniendo así a la población satisfecha y dando una facilidad de pago a los usuarios.

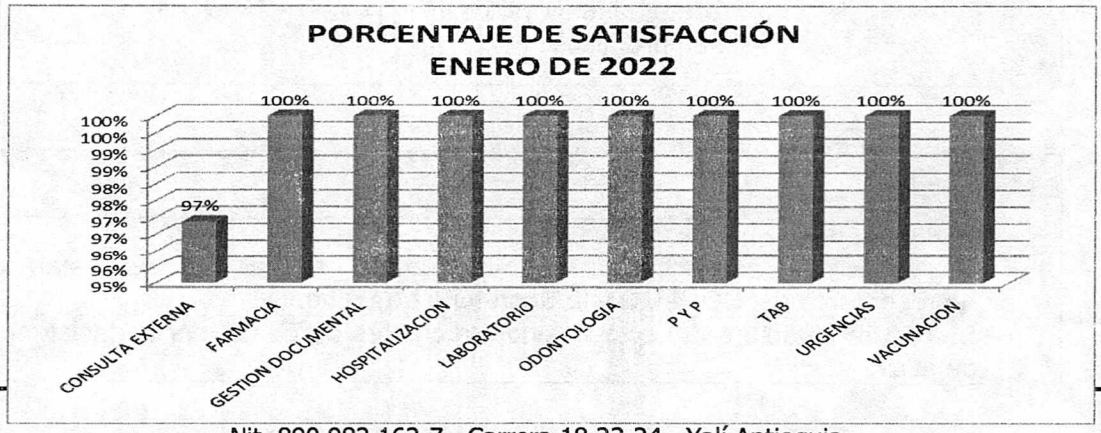
Se toma la decisión de cambiar el día y la hora, para realizar la reunión de comité de ética ya que algunos de los integrantes tienen otras actividad por realizar, quedando esta para el ultimo martes de cada mes.

Durante este mes no se encontraron quejas en los buzones de sugerencias de la institución, pero si se recibió una vía correo electrónico la cual aún está pendiente de respuesta.

En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción en las diferentes dependencias se genera el siguiente informe:

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ENERO DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	31	32	97%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	8	8	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	12	12	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	247	248	100%



3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ENERO 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	97%	80%	97%	97%	97%	91%	91%	91%	91%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	100%	94%	97%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	50%	98%	100%	98%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	92%	89%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	98%	88%	100%	75%	100%	83%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPOND
196	52	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
200	48	0	0	0

COMPROMISOS:

3	Elaborar oficios de respuesta a quejas	Astrid Hernández y Sandra Mejía
4	Reunión el 22 de febrero 2022 2:30pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Ana Silvia Camargo García	Ana Silvia Camargo
Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Lorena Baena
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	Alexandra Agudelo P.
Sra.Sandra Jaramillo Valencia	

Acta Número	02
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	22 de Febrero de 2022
Hora	De las 15:30 a las 16:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ana Silvia Camargo García

Asistentes:	Nombre:	Cargo:
	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ana Silvia Camargo García	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Claudia Alexandra Agudelo	Representante enferm.
	Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Aux administrativo

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Toma la palabra sra Astrid para informar que ya se realizó el Plan de Política de Participación Social en Salud en donde se programan unas actividades conjuntas con la dirección local de salud, representantes de asociación de usuarios y el hospital donde estas actividades se les debe dar cumplimiento con tiempo de un año, en caso de hacer caso omiso se podrán acarrear sanciones para la institución. En este plan hay varios ítems que tiene que ver con el cumplimiento de tres reuniones de asociación de usuarios y doce del comité de ética, el cual se les pide no faltar a estas, también a los representantes de la asociación de usuarios les corresponde realizar programa radial y entrega de volantes sobre la asociación de usuarios, derechos y deberes.

La contratación de Savia Salud Y Nueva Eps para este año está muy satisfactoria para los usuarios, ya que se gestionó para que se realicen exámenes de segundo nivel en la Institución, debido a esto el hospital se hizo a creedor a un equipo nuevo que pueda leer estos paraclínicos y así agilizar la entrega de resultados, evitando que las personas tengan que esperar una autorización y por consiguiente desplazarse a otro municipio o ciudad para la realización de estos exámenes.

A partir de este año se implementó el Acuerdo 030 de 2011 en la cual se cita la exoneración de los copagos para usuarios de régimen subsidiado en la mayoría de los procesos.

3 Durante este mes se encontraron 4 expresiones en los diferentes buzones de sugerencia de la institución, clasificadas de la siguiente manera:

QUEJA	2
FELICITACION	2

En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción realizada en las diferentes dependencias se genera el siguiente informe:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE FEBRERO DE 2022

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	7	7	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	2	2	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	237	237	100%

3



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE FEBRERO 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	86%	91%	94%	97%	94%	91%	100%	100%	0%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%
GESTION DOCUMENTAL	100%	96%	100%	88%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	57%	0%	0%
LABORATORIO	100%	92%	81%	0%	100%	94%	98%	100%	0%	0%
ODONTOLOGIA	97%	100%	100%	94%	94%	100%	100%	100%	0%	0%
P Y P	100%	49%	95%	95%	90%	100%	98%	100%	100%	0%
TAB	100%	100%	0%	0%	0%	0%	83%	100%	0%	0%
URGENCIAS	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
VACUNACION	100%	98%	100%	0%	75%	100%	63%	100%	0%	0%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
190	47	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/ SI	PROBABLE/ SI	DEFINITIVA/N O	PROBABLE/N O	NO RESPONDE
205	32	0	0	0

4 COMPROMISOS:

1	Próxima reunión el día martes 29 de marzo 2022	
2	Organizar programa radial	Integrantes asousuarios

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez P

Sra. María Oliva Tamayo A	María Oliva Tamayo A
Sra. Ana Silvia Camargo García	Ana Silvia Camargo
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	Alexandra Agudelo
Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Lorena Baena

Acta Número	03
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de marzo de 2022
Hora	De las 15:30 a las 16: 30p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ana Silvia Camargo García

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ana Silvia Camargo García	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo	Aux enfermeria
	Sra. Leidy Lorena Baena	Aux Administrativo

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Se da a conocer a los asistentes que la reunión de la asociación de usuarios correspondiente al primer trimestre se programara para el día lunes 18 de abril a las 2:00 pm, la cual se espera de la participación de todos ya que allí se van a realizar las elecciones de los nuevos representantes a la asousuarios, debido a la terminación del periodo tiempo estipulado por los que se encuentran ahora.
De igual forma se les reconoce y agradece la gran labor que ha venido realizando durante este periodo ya que su gestión ha sido muy favorable para la comunidad.

Toma la palabra la presidenta Oliva Tamayo expresando que siente nostalgia por tener que entregar este cargo a otra persona, pero que espera que esta sea un muy buen elemento y traiga nuevas estrategias y que siga colaborándole a la comunidad como ellas han venido haciéndolo.
Durante este mes se presentaron cuatro expresiones clasificadas de la siguiente manera:

SUGERENCIA	1
QUEJA	3

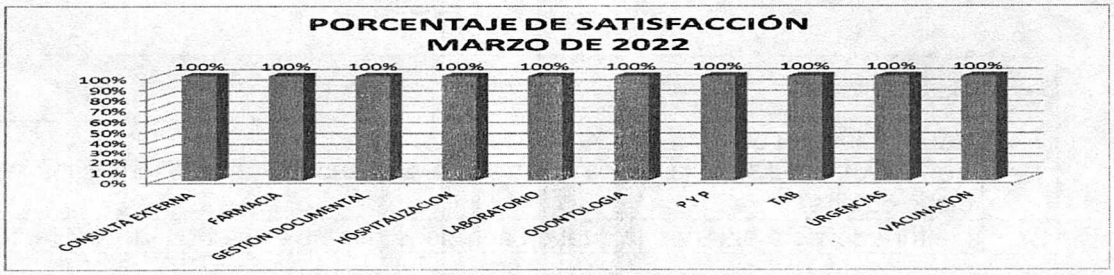
Tres de estas expresiones eran de pacientes anónimos por tal motivo su respuesta es publicada en cartelera institucional.

En cuanto a la tabulación de encuestas de satisfacción realizada en las diferentes dependencias de la institución, se genera el siguiente informe:

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MARZO DE 2022

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	11	11	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	247	247	100%



3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE MARZO 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACION	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTA S DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	83%	88%	91%	97%	94%	84%	98%	81%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	83%	100%	88%	100%	100%	100%	88%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	97%	88%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	88%	97%	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	43%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	88%	96%	100%	82%	96%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	81%	96%	100%	92%	92%	42%	92%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
211	36	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
211	36	0	0	0

4 COMPROMISOS:

1	Próxima reunión el martes 26 de Abril 2022	
2	Programa radial	Integrantes asousuarios

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez Perez.
Sra. María Oliva Tamayo A	María Oliva Tamayo
Sra. Ana Silvia Camargo García	Ana Silvia Camargo
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	Alexandra Agudelo P.
Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Lorena Baena.

Acta Número	04
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	26 de Abril de 2022
Hora	De las 14:30 a las 15:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Ana Silvia Camargo García

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Ana Silvia Camargo García	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria
	Sra. Leidy Lorena Baena	Aux Administrativo
	Sra. Carlona Eusse Ortega	Representante Asousuarios

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes y no se encuentran los representantes del COPACO.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

3	COMENTARIOS Y VARIOS: Los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E LA MISERICORDIA DE YALI se reunieron en el auditorio de la institución para grabar un audio el cual habla sobre la importancia que tiene las asociaciones en una institución y cuáles son las funciones de sus representantes, ese audio será trasmitido a toda la población por medio de la emisora YALI STEREO, para que se animen a participar de los eventos y convocatorias que se realicen para este fin ya que se han vuelto muy renuentes a la participación. Se tenía programado para el día 18 de abril una asamblea de usuarios para realizar la elección de los nuevos representantes de la asociación ya que los que se encuentran cumplieron con su periodo en el cargo, para esta asamblea se realizó una buena convocatoria y se espera una buena asistencia; se explica por medio de diapositivas que es una asociación de usuarios para que los invitados se animaran a postularse pero ninguno quiso, sugirieron que siguieran los que ya estaban, debido a esta situación la presidente doña Oliva Tamayo acepto seguir en representación pero la secretaria si manifestó su deseo de no seguir en esta labor, por tal motivo se decide nombrar a de dedo a la joven Carolina Eusse ortega para que hiciera parte de esta asociación y ella acepto, es invitada a participar del comité de ética y presentada como nueva miembro de la asociación, se le dan recomendaciones y se le recuerda que debe de ser muy discreta con los temas que se tocan en las reuniones y los comentarios de gente ya que ella va a interactuar con los usuarios y hay temas que requieren de mucha reserva. Durante este mes se presentaron cuatro expresiones clasificados como de la siguiente manera: **QUEJA** 3 **SUGERENCIA** 1 **Comentario Anónimo: 2** **Cometario Personalizado: 2** A los comentarios anónimos la respuesta fue publicada en cartelera institucional En cuanto a la tabulación de las encuestas de satisfacción en las diferentes dependencias se genera la siguiente información:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE ABRIL DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	13	13	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	9	9	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	250	250	100%



3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE ABRIL 2022										
SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTA S DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	79%	80%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	75%	88%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	68%	100%	100%	68%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	73%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPOND
235	15	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
239	11	1	0	2

4	COMPROMISOS	
1	Reuniones del comité de ética el próximo 24 Mayo de 2022 2:30pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Ana Silvia Camargo García	Ana Silvia Camargo
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	
Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Lorena Baena.
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega

Acta Número	05
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	31 de mayo de 2022
Hora	De las 14:00 a las 15 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de abril, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

La presidenta de la asociación de usuarios María Oliva Tamayo, realizo visita a algunos sectores del municipio, presentando a la nueva secretaria de la asociación la joven Carolina Eusse, para que interactúen y conozcan sus funciones y tengan la información suficiente en el caso de que no puedan desplazarse a la institución y necesiten alguna ayuda o dar alguna información lo puedan realizar por medio de ella.

Durante la apertura de los buzones de sugerencias del mes de mayo se evidenciaron dos expresiones las cuales fueron clasificadas como quejas y pertenecían a usuarios anónimos por tal motivo la respuesta fue publicada en cartelera institucional.

QUEJAS:	Total **2**

Comentario anónimo: **0**
Comentario personalizado: **2**

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en las diferentes áreas de la institución fueron tabuladas un total de 258.

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE MAYO DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCION
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	11	11	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	19	19	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	258	258	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE MAYO 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	98%	82%	98%	100%	100%	97%	88%	100%	94%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%
GESTION DOCUMENTAL	100%	92%	100%	88%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
HOSPITALIZACION	100%	100%	100%	100%	91%	100%	100%	100%	0%	0%
LABORATORIO	100%	84%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ODONTOLOGIA	94%	100%	100%	100%	100%	100%	97%	100%	0%	0%
P Y P	98%	50%	98%	88%	100%	100%	98%	100%	98%	0%
TAB	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
URGENCIAS	100%	57%	100%	75%	0%	100%	100%	96%	0%	100%
VACUNACION	100%	85%	88%	0%	92%	100%	38%	100%	0%	0%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
212	46	0	0	0	0

RECOMENDACIÒN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
221	37	0	0	0

COMPROMISOS:

	Reuniones del comité de ética el próximo 28 junio de 2022 2:30pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez perez
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	06
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	28 de junio de 2022
Hora	De las 14:30 a las 15:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de mayo, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Los participantes al comité no presentan ninguna novedad durante este mes, manifiestan que no se realizó ninguna actividad y no se interactuó con la comunidad para dar información de la institución o recoger PQRS.

Durante la apertura de los buzones de sugerencias del mes de junio se evidenciaron tres expresiones la cual dos de estas perecían a usuarios anónimos por tal motivo su repuesta fuese publica en cartelera institucional.

FELICITACION:	Total **2**
QUEJA:	Total **1**

Comentarios anónimos: **2**
Comentario personalizado: **1**

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan a cada área de la institución se tabulo un total de 243 encuestas.

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JUNIO DE 2022

SERVICIO	NUMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NUMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	9	9	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	6	6	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	243	243	100%



Nit. 890.982.162-7 Carrera 18 23-24 Yalí Antioquia
Teléfonos: 867-5007-8675655 - fax: 867-5006
www.hospitalyali.gov.co - Siau@hospitalyali.cov.co

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JUNIO 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	80%	91%	97%	91%	94%	94%	100%	91%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	88%	88%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	85%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	85%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	75%	97%	100%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	19%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	80%	100%	100%	79%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	67%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONE
208	35	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
217	26	0	0	0

Reuniones del comité de ética el próximo 26 julio de 2022 2:30pm

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez Perez
Sra. María Oliva Tamayo A	maria oliva tamayo
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	07
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de julio de 2022
Hora	De las 14:30 a las 15:30 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los participantes y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de junio, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante este mes llegaron a la E.S.E Hospital La Misericordia dos médicos para apoyar y mejorar la accesibilidad de los usuarios a las consultas y no devolver a nadie sin su atención, son médicos jóvenes que vienen con conocimiento en la atención basada en las RIAS (Rutas Integrales de Atención en Salud), debido a que las EPS también se han acogido a estas rutas se realiza capacitación informativa al personal administrativo de facturación y admisiones para cambiar un poco la metodología en facturación y de esta manera realizar la captación de personas insistentes a los programas de prevención de salud como: crecimiento y desarrollo, odontología, joven, planificación familiar, citología, adulto mayor y exámenes;
También se realizó modificación para las personas que se encuentran en controles de crónicos (diabetes e hipertensión) ya que los que se encuentran en ambos programas solo se les va a facturar el de diabetes y los exámenes que eran cada año ya se realizan cada seis meses.

Se realiza reunión del COPACO en la alcaldía municipal donde se dio a conocer la Política de Participación Social en Salud del hospital y la dirección local de salud, las actividades que se han desarrollado y las que se encuentran pendientes por hacer.

Durante la apertura de los buzones de sugerencia de mes de julio se evidencian dos expresiones pertenecientes a usuarios anónimos por tal motivo la respuesta a estas se encuentran publicadas en cartelera institucional.

SUGERENCIA	Total **2**

Comentarios anónimos: **2**
Comentario personalizado: **0**

3

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizar a cada área de la institución se tabulo un total de 244 encuestas:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE JULIO DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	8	8	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	244	244	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE JULIO 2022										
SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	80%	88%	100%	97%	100%	100%	100%	0%	0%
FARMACIA	100%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	0%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
HOSPITALIZACION	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
LABORATORIO	100%	85%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ODONTOLOGIA	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
P Y P	100%	39%	100%	78%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
TAB	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%
URGENCIAS	100%	100%	96%	0%	96%	100%	100%	100%	0%	100%
VACUNACION	100%	50%	100%	0%	96%	100%	38%	100%	0%	0%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
203	41	0	0	0	0

RECOMENDACION PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
211	31	0	0	2

Reuniones del comité de ética el próximo 30 de agosto de 2022 2:00 pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	08
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	30 de agosto de 2022
Hora	De las 14:00 a las 15 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de julio, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante el mes de agosto se realizaron dos salidas a brigada de salud realizadas a la vereda San Mauricio y la Brillantina, llevando al equipo de odontología, psicología , farmacia, vacunación, facturación, enfermería y médico, dando un buen resultado ya que la asistencia fue alta y se aprovechó para poner al día a los usuarios en todos los programas en los que se encontraban insistentes, se trabajó muy organizadamente con el fin de no demorar mucho a las personas y que estas no se fueran sin su atención.

La representante de la asociación de usuarios doña Oliva Tamayo, convoco a reunión de asociación de usuarios el día viernes 26 de este mes, donde se tocaron temas como las salidas abrigadas y el incremento y accesibilidad que se está prestando en el hospital debido a que ya hay más médicos para suplir las necesidades de los pacientes, recibiendo comentarios positivos sobre este avance.

Durante la apertura de los buzones de sugerencia del mes de agosto se encontró una expresión a la que se dio respuesta y se le entrego al usuario que interpuso el comentario.

QUEJA	Total 1

Comentarios anónimos: **0**
Comentarios personalizados: **1**

3 En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan a cada área de la institución se tabulo un total de 253 encuestas:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO DE 2022

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	11	11	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	14	14	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	253	253	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE AGOSTO 2022										
SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	80%	98%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	78%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	39%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	79%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
214	39	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
222	31	0		0

Reuniones del comité de ética el próximo 29 de septiembre de 2022, hora 2:30 pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	09
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	27 de septiembre de 2022
Hora	De las 15:00 am a las 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo P	Aux Enfermaria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se da cumplimiento a la verificación a asistencia de los participantes y se da inició a la reunión.
2	Lectura del acta anterior del mes de agosto la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante la apertura de los buzones de sugerencia de mes de agosto se evidencia una expresión la cual fue clasificada como queja la cual su respuesta fue entrega al usuario.

QUEJA	Total **1**

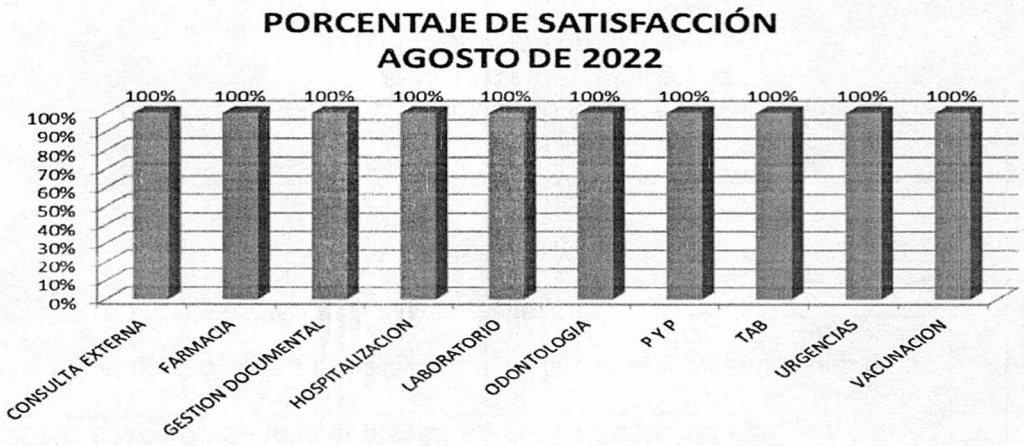
Comentarios anónimos: **0**
Comentario personalizado**: 1**

En cuanto a las encuestas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 253 encuestas:

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE AGOSTO DE 2022

SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	11	11	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	14	14	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	253	253	100%

3



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE AGOSTO 2022										
SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	80%	98%	100%	100%	100%	97%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	78%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	39%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	79%	100%	100%	100%	100%	17%	100%	100%	100%

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
214	39	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
222	31	0		0

Se envió también al correo de la dirección local de salud el trimestral de las PQRS y la tabulación de las encuestas de satisfacción. (julio, agosto y septiembre)

COMPROMISOS:

Reuniones del comité de ética el próximo 25 de octubre de 2022 3:00 pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	Carolina Eusse Ortega
Sra. Carolina Eusse Ortega	
Sra. Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	10
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	25 de Octubre de 2022
Hora	De las 15:00 pm a las 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo	Aux Enfermeria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante los sondeos realizados en el mes de septiembre a través de los diferentes de canales que se tienen para la recepción de PQRS y tabulación de encuestas de satisfacción se pudo identificar que los usuarios se encuentran no estas utilizando casi estos medios de comunicación el cual es de mucha ayuda para nosotros tener en cuenta cual es la perspectiva que tienen sobre los funcionarios y la parte estructural de la E.S.E.

En cuanto a las brigadas que se han venido realizando, estas han contado con buena cantidad de usuarios que han quedado muy contentos con estas atenciones y solicitan que se sigan realizando

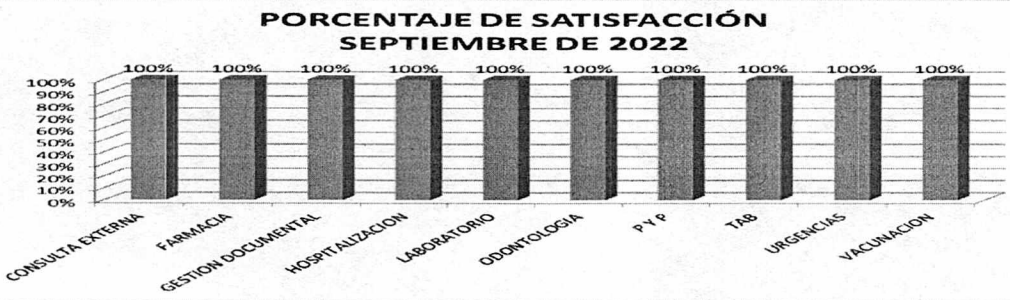
Durante la apertura del buzón de sugerencias del mes de septiembre se pudo evidenciar una expresión clasificada como queja y fue expuesta en la cartelera institucional ubicada al lado de la oficina de atención al usuario por ser anónimo.

QUEJA	Total **1**

Comentarios anónimos:1
Comentario personalizado: **0**

En cuanto a las encuetas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 251 personas encuestadas.

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE SEPTIEMBRE DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	9	9	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	14	14	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	251	251	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE SEPTIEMBRE 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	85%	97%	91%	97%	100%	97%	100%	97%	100%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACIOII	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	84%	97%	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	38%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	75%	100%	100%	100%	100%	33%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONC
209	42	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
208	41	0		2

COMPROMISOS:

	Reunión el martes 29 de Noviembre de 2022 3:00pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	maríaOlivaTamayo
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	11
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	29 de noviembre de 2022
Hora	De las 15:00 pm a las 16:00 p.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Astrid Hernández Pérez	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo	Aux Enfermeria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

3

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante los sondeos realizados en el mes de octubre a través de los diferentes de canales que se tienen para la recepción de PQRS y tabulación de encuestas de satisfacción se pudo identificar que los usuarios no estas utilizando casi estos medios de comunicación el cual es de mucha ayuda para nosotros tener en cuenta cual es la perspectiva que tienen sobre los funcionarios y la parte estructural de la E.S.E.

Durante la apertura del buzón de sugerencias del mes de octubre no se presentaron expresiones por parte de los usuarios.

En cuanto a las encuetas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 252 personas encuestadas.

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE OCTUBRE DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	14	14	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	10	10	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCION GLOBAL	252	252	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE OCTUBRE 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	100%	82%	94%	97%	100%	97%	91%	100%	100%	100%
FARMACIA	100%	83%	100	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
HOSPITALIZACION	100%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	100%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ODONTOLOGIA	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
P Y P	100%	35%	100%	100%	93%	100%	93%	98%	98%	100%
TAB	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
URGENCIAS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
VACUNACION	100%	85%	96%	100%	100%	100%	25%	100%	100%	100%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS					
MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONC
234	18	0	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS				
DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/N	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
237	15	0	0	0

COMPROMISOS:

4	Reunión el martes 27 de Diciembre de 2022 3:00pm	

Participantes	Firmas
Sra. Astrid Hernández Pérez	Astrid Hdez
Sra. María Oliva Tamayo A	maría oliva Tamayo
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	

Acta Número	12
Tipo de reunión	Comité de Ética Hospitalaria
Fecha:	27 de diciembre de 2022
Hora	De las 10:00 am a las 11:00 a.m.
Dependencia o proceso:	Atención al Usuario
Redactada por:	Carolina Eusse Ortega

	Nombre:	Cargo:
Asistentes:	Sra. María Oliva Tamayo A	Representante Asousuarios
	Sra. Carolina Eusse Ortega	Representante Asousuarios
	Sra. Leidy Lorena Baena	Aux Administrativo
	Sra. Alexandra Agudelo	Aux Enfermeria

Resumen:	Objetivos: Velar por que se garanticen los derechos y deberes de los usuarios en forma oportuna, canalizando inquietudes y sugerencias sobre prestación de servicios y proponiendo medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, de los mismos.
	Temas: 1. Verificación de quórum. 2. Lectura del acta anterior 3. Comentarios y varios. 4. Compromisos.

	Desarrollo
1	Verificación del quórum. Se verifica la asistencia de los integrantes. Se encuentran presentes los integrantes de dicho comité.
2	Lectura del acta anterior, la cual es aprobada por los asistentes al comité de ética.

COMENTARIOS Y VARIOS:

Durante los sondeos realizados en el mes de noviembre a través de los diferentes de canales que se tienen para la recepción de PQRS y tabulación de encuestas de satisfacción se pudo identificar que los usuarios ya están utilizando los medios de comunicación el cual es de mucha ayuda para nosotros tener en cuenta cual es la perspectiva que tienen sobre los funcionarios y la parte estructural de la E.S.E.

Durante la apertura del buzón de sugerencias del mes de noviembre se presentaron dos expresiones por parte de los usuarios, clasificadas como quejas y su respuesta fue publicada en cartelera institucional por ser anónimos.

QUEJA	Total **2**

Comentarios anónimos: **2**
Comentarios personalizados: **0**

En cuanto a las encuetas de satisfacción que se realizan en cada área de la institución se tabulo un total de 252 personas encuestadas.

3

RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN MES DE NOVIEMBRE DE 2022			
SERVICIO	NÚMERO DE USUARIOS SATISFECHOS	NÚMERO DE USUARIOS ENCUESTADOS	PORCENTAJE DE SATISACCIÓN
CONSULTA EXTERNA	32	32	100%
FARMACIA	32	32	100%
GESTION DOCUMENTAL	8	8	100%
HOSPITALIZACION	10	10	100%
LABORATORIO	32	32	100%
ODONTOLOGIA	32	32	100%
P Y P	40	40	100%
TAB	8	8	100%
URGENCIAS	28	28	100%
VACUNACION	24	24	100%
SATISFACCIÓN GLOBAL	246	246	100%



RESULTADO DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN POR ATRIBUTO MES DE NOVIEMBRE 2022

SERVICIO	PREGUNTA AMABILIDAD	PREGUNTAS DE INFORMACIÓN	PREGUNTAS DE ACCESIBILID	PREGUNTAS DE PUNTUALIDAD	PREGUNTAS DE OPORTUNIDA	PREGUNTAS DE PERTINENCI	PREGUNTAS DE SEGURIDAD	PREGUNTAS DE CONTINUID	PRIVACIDAD	COMODIDAD
CONSULTA EXTERNA	91%	82%	94%	88%	97%	88%	91%	94%	88%	0%
FARMACIA	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	95%	0%	0%
GESTION DOCUMENTAL	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
HOSPITALIZACION	100%	94%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
LABORATORIO	100%	100%	97%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	0%
ODONTOLOGIA	97%	94%	53%	91%	50%	100%	100%	100%	0%	0%
P Y P	100%	49%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%
TAB	100%	100%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%
URGENCIAS	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	100%
VACUNACION	100%	79%	100%	0%	100%	100%	33%	100%	0%	0%

CALIFICACION PRESTACION DE SERVICIOS

MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE
207	35	4	0	0	0

RECOMENDACIÓN PRESTACION DE SERVICIOS

DEFINITIVA/SI	PROBABLE/SI	DEFINITIVA/NO	PROBABLE/NO	NO RESPONDE
215	29	0	2	0

COMPROMISOS:

4	Reunión el martes 31 de enero de 2023 3:00 pm	

Participantes	Firmas
Sra. Leidy Lorena Baena Loaiza	Lorena Baena.
Sra. María Oliva Tamayo A	
Sra. Carolina Eusse Ortega	Carolina Eusse Ortega
Sra. Claudia Alexandra Agudelo Puerta	