	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

SEDE:	FLORENCIA	ACTA NÚMERO:	03
NOMBRE DEL COMITÉ:	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA	FECHA:	21-04-2022


ORDEN DEL DIA:

<ol style="list-style-type: none"> 1. Saludo y verificación de quorum 2. Lectura del acta anterior. 3. Seguimiento de compromisos. 4. Informe PQRSF primer trimestre de 2022. 5. Compromisos. 6. Propositiones y varios 7. Asistentes
--

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA:

- 1. SALUDO Y VERIFICACIÓN DE QUORUM:** El saludo es realizado por el Asesor de Planeación de la ESE, se cumple con el quorum.
- 2. LECTURA DEL ACTA ANTERIOR:** Se realiza lectura del acta de reunión del mes de marzo de 2022, la cual se aprueba por unanimidad.
- 3. SEGUIMIENTO A TAREAS Y COMPROMISOS DEL ACTA ANTERIOR:**

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESTADO
1	Ajuste y socialización de formato de encuesta	Asesora de calidad, Asesor Control interno	Cumplido
2	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de marzo de 2022	Coordinadora SIAU	Cumplido
3	Apoyar el proceso de PQRS en las IPS	Enfermeros profesionales	En ejecución y permanente

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

4	Enviar al área de calidad las recomendaciones dadas desde el área de control interno frente a las variables a tener en cuenta para la medición de la satisfacción de los usuarios a través de las encuestas realizadas.	Técnica SIAU	Cumplido
---	---	--------------	----------

4. Informe PQRSF primer trimestre de 2022: Socializado por la técnica administrativa del SIAU de la Sede administrativa Sandra Milena Giraldo García:

Para el periodo enero a marzo 2022 se recibieron trece (13) PQRS las cuales se clasifican así:

Tabla No 1. T O T A L PQRS POR MES

PQRS ENE-MARZO 2022		
Mes	Cantidad	Porcentaje
Enero	3	23,07 %
Febrero	8	61,53 %
Marzo	2	15,4 %
Total	13	100%


En la tabla No. 1 observamos que en febrero de 2022 se recibió el mayor numero de quejas significando un 61.53% del total de PQRS durante el periodo.

PQRS POR IPS

Tabla No 2. PQRS POR IPS

PQRS POR IPS					
IPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Valparaíso	1	0	0	1	7,69 %
Solita	0	1	1	2	15,38 %
Solano	2	7	0	9	69,23 %
Milán	0	0	0	0	0 %
San Antonio	0	0	1	1	7,69 %
TOTAL	3	8	2	13	100

La tabla No. 2 nos permite observar que el mayor número de PQRS se obtuvo en la IPS Solano con un total de 9 quejas que representan el 69,23 % del total de PQRS.

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL		Fecha Aprobación: 08/02/2022	
			Código: FT-DOR-004	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

PQRS POR CANAL DE INGRESO Y TIPOLOGÍA

Tabla No 3. PQRS POR CANAL INGRESO Y TIPOLOGÍA.

PQRS POR TIPOLOGÍA			MEDIO O CANAL DE PRESENTACION						TELEFONICO
			PRESENCIAL			VIRTUAL			
TIPOLOGIA	CANTIDAD	PORCENTAJE	OFICINAS SIAU IPS	VENTANILLA UNICA/OTRA DEPENDENCIA	BUZON DE SUGERENCIAS	PAGINA WEB	Redes Sociales	Correo Electrónico	
Queja	12	92.3%			2			10	
Reclamo	0								
Sugerencia	0								
Felicitaciones	1	7.69%			1				
TOTAL PQRS POR TIPOLOGÍA	13	100%			3			10	
					23,07%			76,92	

La Tabla No. 3 nos permite evidenciar que la mayoría de las PQRS presentadas por los usuarios corresponden a quejas con un 92.3%; y el canal más utilizado por los usuarios para la presentación de las PQRS es el correo electrónico con un total de 10 quejas recibidas.

PQRS POR EPS

Tabla No 4. PQRS POR EPS

PQRS POR EPS									
IPS	Asmet	Nueva EPS	Famac	Coomeva	Ponal	Sanitas	Caprecom (IMPEC)	N/A	TOTAL
Valparaíso	1								1
Solita	2								2
Solano	7						1	1	9
Milán									
SAG	1								1
Total	11						1	1	13
porcentaje	84.62%						7,69%	7,69%	100%

La Tabla No. 4 nos permite ver que la mayoría de los usuarios peticionarios es decir el 84,62 % del total que corresponden a 11 PQRS, están afiliados a la EPS Asmet Salud; un 7,69 % corresponde a la EPS caprecom (IMPEC); 7,69 % corresponde a N/A es decir que no refiere ninguna EPS específica pues se presentó en nombre de una institución.

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO ENERO – MARZO 2022


Tabla No 5. PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO

PQRS POR SERVICIO INVOLUCRADO							
SERVICIO	IPS					TOTAL	
	Valparaíso	Solita	Solano	Milán	San Antonio	cantidad	Porcentaje
Urgencias			1			1	7,7%
Medicina General	1	1			1	3	23,08%
Misión médica							
Odontología		1	2			3	23,08%
Administrativa							
Crecimiento y Desarrollo			2			2	15,38%
Laboratorio			2			2	15,38%
Prenatal			2			2	15,38%
TOTAL	1	2	9		1	13	100%

La tabla No. 5 refleja que los servicios con más PQRS fueron la consulta externa y odontología con un total de 3 cada uno o 23,08% cada uno; seguidos en igual proporción por los servicios de crecimiento y desarrollo, laboratorio y prenatal equivalente al 15,38% cada uno; por ultimo con una queja el servicio de urgencias 7,7%.

Tabla No 6. PQRS POR CAUSA

PQRS POR CAUSA Y MOTIVOS						
IPS	DEFICIENCIAS ADMINISTRATIVAS	PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
	Motivos	Motivos				
	Falta De Insumos Para La Atención	Agradecimiento por la buena atención	Fallas en el proceso de asignación de citas	Fallas en la oportunidad en el traslado de pacientes	Fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención	TOTAL
Valparaíso	1					1
Solita		1	1			2
Solano	4			1	4	9
Milán						
SAG					1	1
Total	5	1	1	1	5	13
		8				
porcentaje	38,46%	7,7%	7,7%	7,7%	38,46%	100%
		61,53%				

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO		Versión: 01	Pág. 1 de 2

La tabla No. 6 nos permite observar que del total de peticionarios ocho (8) usuarios, un 61,53% se pronunciaron por la prestación del servicio y el motivo mas relevante fue por fallas en la oportunidad y accesibilidad en la atención; la otra causa fue por deficiencias administrativas y el motivo fue por falta de insumos para la atención con un 38,46%.

5. Compromisos:

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA			
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA
1	Presentar informe de satisfacción global y PQRSF de cada IPS del mes de abril de 2022	Coordinadora SIAU	Comité de mayo de 2022

6. PROPOSICIONES Y VARIOS:

Se recomienda a los Enfermeros de cada IPS estar pendientes de las PQRSF que se presenten en cada sede de la ESE Fabio Jaramillo Londoño para que se de el trámite pertinente y oportuno.




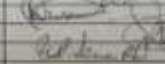
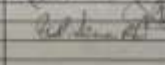
ASISTENTES:

NOMBRE	CARGO
Huber Hernández Tusarma	Asesor planeación
Jhon Fredy Cala Álvarez	Subgerente de servicios de salud
Edgar Bolaños	Enfermero IPS Valparaíso
Claudia Nieto Granados	Enfermera San Antonio Getuchá
Israel Arias	Enfermero IPS Solita
Mauricio Fonseca	Enfermero IPS Solano
Milena Rocío García Rojas	Asesora de calidad
Sandra Milena Giraldo	Técnica administrativa SIAU

Fecha próximo comité:	Elaborado por:
21 de abril de 2022	SANDRA MILENA GIRALDO GARCÍA Técnica Administrativa SIAU

	ACTA DE COMITÉ INSTITUCIONAL	Fecha Aprobación: 08/02/2022	
		Código: FT-DOR-004	
	E.S.E. FABIO JARAMILLO LONDOÑO	Versión: 01	Pág. 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nombre Completo		CC No.	Cargo	Firma
Enrique				
Alzira Niels Coronado		26361706	Coordinadora del SNG	
Edna J. Bolívar		27183410	R.A.E. VALLES	
Mariana Patricia Delgado		11121010	Coordinadora	
Ivan Fredy Cid Abarr		65031721	Supervisor	
Walter Humberto Tobarera		96320312	Analista de Mantenimiento	
Mariana Lucia Garcia Rayo		72482341	Asesoría Contable	