



## LA SUSCRITA DIRECTORA FINANCIERA DE LA E.S.E HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD

#### HACE CONSTAR

Que mediante el acuerdo N° 009 del 30 de diciembre de 2022 se aprobó el presupuesto de ingresos y apropiaciones para gastos de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad para la vigencia fiscal del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023. Por tanto, todos los gastos inherentes a las políticas de participación ciudadana que tiene la ESE contaran con su respectivo respaldo presupuestal.

Se expide en Soledad, Atlántico a los veintitrés (23) días del mes de febrero de 2023.

Atentamente,

DAIRIÓ FONTALVO BUELVAS

**Directora Financiera** Proyectó: Alberto De la Ossa



CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

_			
Proceso	Goction	do co	hchil
FIUCESU	destion	ue ca	IIuau

	NOMBRE DE	LA REUNIÓN	
	COMITÉ DE ETICA	A HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGA	R	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA		20/12/2022
HORA			No. ACTA
2:00	ORDINARIA 1		12-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		VIRTUAL

ASISTENTES		
Nombre Cargo / Proceso que lidera		
BETTY PERTUZ CHARRIS	GERENTE (E) ( PRESIDENTE)	
NELLY MENDOZA	LIDER DE SIAU ( SECRETARIA)	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO DICIEMBRE DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO DICIEMBRE DE 2022
5.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 2:00 pm del día 20 de Diciembre de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Diciembre del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes del mes de Diciembre



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO DCIEMBRE DE 2022

Se observa que para el periodo de Diciembre de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%. Se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PQRS PERIODO DICIEMBRE DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
Solicitud de cita	5
Citas prioritarias	2
Cita Odontología Urgencias	1
No autorizan ordenes medicas	2
Cita Control Prenatal	2
No entregan medicamentos	2
No entregan resultados a tiempo	1
No contestan en el Call center	8
TOTAL	23

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, Solicitud de citas, y no responden en Call Center, hacen parte de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Diciembre de 2022, 12 quejas, 5 peticiones, 3 reclamo, y 0 sugerencias.



CODIGO:	FT-ACDER-001		
VERSION:	Versión 3		
FECHA	Mayo de 2020		

-		1	
Proceso	Capstion	de ca	lidad
1 10000	Coulon	uc ca	IIGGG

TIPO	TOTAL
PETICIONES	5
QUEJAS	12
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	0
TOTAL	20

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 4, Coosalud: 1 Mutual Ser: 3, Nueva EPS: 4 Otros: 0

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Dengue, Prevención Cancer de Mama, Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, charlas de humanización y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:00pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas			
Tarea	Responsable	Fecha	



CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

CENTROS	QUEJAS	SUGERENCIAS	RECLAMOS	PETICIONES	DENUNCIA	FELICITACIONES
13 DE JUNIO	0	0	0	0	0	0
CIUDADELA	1	0	0	5	0	0
COSTA HERMOSA	0	0	0	0	0	0
MANUELA	1	0	0	0	0	0
SALAMANCA	0	0	0	0	0	0
VILLA ESTADIO	0	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	5	0	0	0	0	0
PARQUE	0	0	0	0	0	0
LA CENTRAL	0	0	0	0	0	0
TELEFONICA	5	0	0	0	0	0
CORREO INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	3	0	0	0
TOTAL	12	0	3	5	0	0

CONSOLIDADO PQR MES DE DICIEMBRE/2022



CODIGO:	FT-ACDER-001		
VERSION:	Versión 3		
FECHA	Mayo de 2020		

#### Proceso Gestión de calidad

CENTROS	CAJACOPI	COOSALUD	MUTUAL	NUEVA EPS	NR/OTROS	TOTAL
13 DE JUNIO	0	0	0	0	0	0
CIUDADELA METROP	0	1	2	3	0	6
COSTA HERMOSA	0	0	0	0	0	0
MANUELA BELTRÁN	0	0	0	1	0	1
SALAMANCA	0	0	0	0	0	0
VILLA ESTADIO	0	0	0	0	0	0
LA ESPERANZA	4	0	1	0	0	5
PARQUE	0	0	0	0	0	0
LA CENRAL	0	0	0	0	0	0
TELEFONICA	0	0	0	0	0	0
WEB	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	1	3	4	0	12

CONSOLIDADO PQR POR EAPB MES DICIEMBRE/2022

Siendo las 3:00 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ CHARRIS
PRESIDENTE

NELLY MENDOZA HERRERA
SECRETARIO



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad





Secretal Notified Secretal Notified Secretal Secretaria Secretal Secretal Secretal Secretal Secretal Secretal Secretal Secretal Secretal S



CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

	COMITÉ DE ETICA	HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGAF	3	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA		26/10/2022
HORA	<b>"在这个特别是不是这个人的人,我们就是不是一个人的人,我们就是一个人的人,我们就是一个人的人,我们就是一个人的人,我们就是一个人的人,我们就是一个人的人,我们</b>		No. ACTA
2:30	ORDINARIA		09-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENCIA CIENTIFICA		VIRTUAL	

ASISTENTES		
Nombre Cargo / Proceso que lidera		
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022
5.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:30 pm del día 26 de Octubre de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Septiembre del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes del mes de septiembre.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022

Se observa que para el periodo de Septiembre de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 95% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 93%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

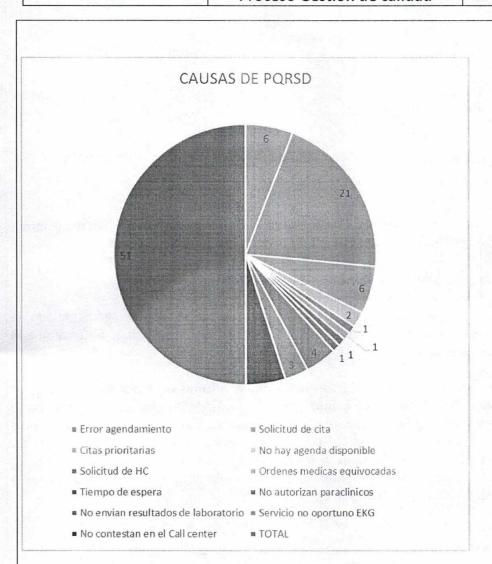
#### INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
Error agendamiento	6
Solicitud de cita	21
Citas prioritarias	6
No hay agenda disponible	2
Solicitud de HC	1
Ordenes medicas equivocadas	1
Tiempo de espera	1
No autorizan paraclinicos	1
No envian resultados de laboratorio	4
Servicio no oportuno EKG	3
No contestan en el Call center	5
TOTAL	51



Proceso	Gestión	de c	alidad

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020



De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, Solicitud de citas, y la ausencia de citas prioritarias todas estas hacen parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Septiembre de 2022, 25 quejas, 18 peticiones, 4 reclamo, 1 felicitaciones y 3 sugerencia.



CODIGO:	FT-ACDER-001,	
VERSION:	Versión 3	
FECHA	Mayo de 2020	

_			
Proceso	Gostion	do co	hchil
1100030	destion	ue ca	IIuau

+i4a	TOTAL
TIPO	TOTAL
PETICIONES	18
QUEJAS	25
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	1
TOTAL	51

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 8, Coosalud: 11 Mutual Ser: 17, Nueva EPS: 9 Otros: 6

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, charlas de humanización y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:10pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha



CODIGO:		FT-ACDER-001
	VERSION:	Versión 3
	FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

Siendo las 3:10 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ PRESIDENTE

MILADIS MARTINEZ SECRETARIO





CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

	COMITÉ DE ETICA	HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGAF	Service Control of Control of Control	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA	A CIENTIFICA	26/10/2022
HORA			No. ACTA
2:30	ORDINA	RIA	09-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		VIRTUAL

	ASISTENTES
Nombre	Cargo /Proceso que lidera
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022
5.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:30 pm del día 26 de Octubre de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Septiembre del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes del mes de septiembre.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022

Se observa que para el periodo de Septiembre de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 95% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 93%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

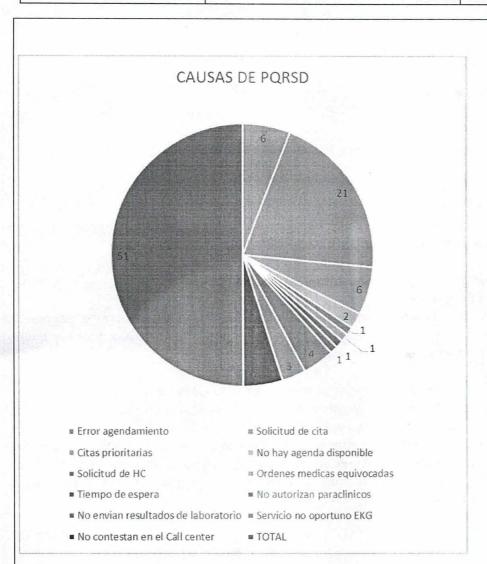
#### INFORME DE PQRS PERIODO SEPTIEMBRE DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
Error agendamiento	6
Solicitud de cita	21
Citas prioritarias	6
No hay agenda disponible	2
Solicitud de HC	1
Ordenes medicas equivocadas	1
Tiempo de espera	1
No autorizan paraclinicos	1
No envian resultados de laboratorio	4
Servicio no oportuno EKG	3
No contestan en el Call center	5
TOTAL	51



Proces	Gestión	4~	calidad	

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020



De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, Solicitud de citas, y la ausencia de citas prioritarias todas estas hacen parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Septiembre de 2022, 25 quejas, 18 peticiones, 4 reclamo, 1 felicitaciones y 3 sugerencia.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### Proceso Gestión de calidad

TIPO	TOTAL
PETICIONES	18
QUEJAS	25
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	1
TOTAL	51

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 8, Coosalud: 11 Mutual Ser: 17, Nueva EPS: 9 Otros: 6

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, charlas de humanización y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:10pm

Tareas, responsabilid	ades y fechas de cumplimiento de las	tareas
Tarea	Responsable	Fecha

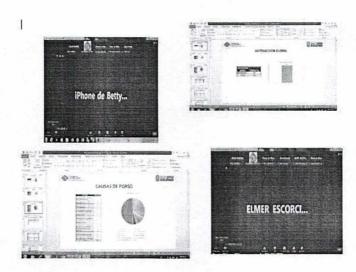


Proceso Gestión de calidad

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Siendo las 3:10 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ PRESIDENTE MILADIS MARTINEZ SECRETARIO





CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso	Gestión o	de calidad
	00001011	ac callada

	COMITÉ DE ETIC	A HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGA	R	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCI	A CIENTIFICA	29/09/2022
HORA			No. ACTA
3:30	ORDINA	ARIA	08-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		VIRTUAL

College Company of the State of the College	ASISTENTES	
Nombre	Cargo /Proceso que lidera	
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA (PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO AGOSTO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO AGOSTO DE 2022
5.	PRESENTACIÓN DE LA ACTUALIZACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS
6.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:30 pm del día 29 de Septiembre de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Agosto del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes y presentación de los Derechos y Deberes actualizados para aprobación.



CODIGO:	FT-ACDER-001	
VERSION:	Versión 3	
FECHA	Mayo de 2020	

#### Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO AGOSTO DE 2022

Se observa que para el periodo de Agosto de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 94%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PQRS PERIODO AGOSTO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No contestan telefono en el Callcenter	8
No llaman para teleconsulta	1
Mala atención	1
No envian resultados de laboratorio	1
Usuarios se quejan de la Eps por no autorizar laboratorios	2
No contestan en el Call center	7
TOTAL	20



STATE OF THE PARTY OF THE PARTY

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### Proceso Gestión de calidad

#### CAUSAS DE PORSD



- \* No contestan telefono en el Calkenter
- « No flaman para teleconsulta
- « Mala atención
- No envian resultados de laboratorio
- · Usuarios se queñan de la Epispo: no autorizar laboratorios
- · No contestan en el Cali center
- · IOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Agosto de 2022, 14 quejas, 2 peticiones, 2 reclamo, 0 felicitaciones y 2 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	2
QUEJAS	14
RECLAMOS	2
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	0
TOTAL	20

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

Cajacopi: 8, Coosalud: 1 Mutual Ser: 4, Nueva EPS: 7 Otros: 0

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Se socializan los Derechos y Deberes para su aprobación, tomando la palabra el representante de los usuarios el cual manifiesta que le parecen equitativos y justos, acorde con un comportamiento ideal por ambas partes

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 04:10pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha
	as a second of the	71 2.4

Siendo las 4:10 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ

PRESIDENTE

MILADIS MARTINEZ

**SECRETARIO** 



SECRETARISM OF V

and the second second	All the state of the same of		
Proceso	Gestión	de	calidad

CODIGO:	FT-ACDER-001	
VERSION:	Versión 3	
FECHA	Mayo de 2020	







CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

	COMITÉ DE ETICA	A HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGA	R	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA		29/07/2022
HORA			No. ACTA
	ORDINA	RIA	07-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		VIRTUAL

ASISTENTES		
Nombre	Cargo /Proceso que lidera	
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO JULIO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO JULIO DE 2022
5.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:30 pm del día 29 de Julio de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Julio del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO JULIO DE 2022

Se observa que para el periodo de Julio de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 94%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PQRS PERIODO JULIO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No contestan teléfono en el Call center	11
Mala información del agentamiento	1
AA insuficiente para el área	1
Oportunidad de citas	2
No envían resultados de laboratorio	2
No contestan en el Call center	8
TOTAL	25



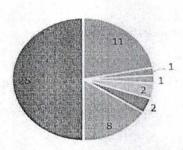
 CODIGO:
 FT-ACDER-001

 VERSION:
 Versión 3

 FECHA
 Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

#### CAUSAS DE PORSD



- " No contestan telefono en el Calicenter " Mala informacion del agendamiento
- AA insuficiente para el area
- « Oportunidad de citas
- No envian resultados de laboratorio
- No contestan en el Call center

" TOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Julio de 2022, 18 quejas, 0 peticiones, 4 reclamo, 0 felicitaciones y 3 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	0
QUEJAS	18
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	0
TOTAL	25

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 4, Coosalud: 4 Mutual Ser: 8, Nueva EPS: 8 Otros:1

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, escritas, buzón y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 04:10pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas			
Tarea	Responsable	Fecha	

Siendo las 4:10 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ

PRESIDENTE

MILADIS MARTINEZ

SECRETARIO



Salara at harms

CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

FECHA Mayo de 2020

Proceso G	estión de	calidad
-----------	-----------	---------

<b>建筑产业主要保持。</b>	NOMBRE DE	LA REUNION	
	COMITÉ DE ETICA	HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGA	3	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA		29 JULIO DE 2022
HORA			No. ACTA
3:30 PM	ORDINARIA		06-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		VIRTUAL

ASISTENTES ASISTENTES		
Nombre	Cargo /Proceso que lidera	
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA (PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

ORDEN DEL DIA		
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM	
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA	
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO JUNIO DE 2022	
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO JUNIO DE 2022	
5.	COMPROMISOS	

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:30 pm del día 29 de Julio de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Junio del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes.

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO JUNIO DE 2022



CODIGO:	FT-ACDER-001	
VERSION:	Versión 3	
FECHA	Mayo de 2020	

#### Proceso Gestión de calidad

Se observa que para el periodo de Junio de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 94%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PQRS PERIODO JUNIO DE 2022

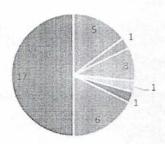
CAUSALES	CANTIDAD
No contestan telefono en el Callcenter	5
Mala informacion del agendamiento	1
Inconformidad con medico por atención	3
Tiempo de espera	1
No envian resultados de laboratorio	1
No contestan en el Call center	6
TOTAL	17



codigo: FT-ACDER-001 VERSION: Versión 3 **FECHA** Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

#### CAUSAS DE PQRSD



- » No contestan telefono en el Calicenter » Mala información del agendamiento
- e Inconformidad con medico por atención e Tiempo de espera.
- » No envian resultados de laboratorio
- ≈ No contestan en el Call center

m TOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Junio de 2022, 13 quejas, 0 peticiones, 3 reclamo, 0 felicitaciones y 1 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	0
QUEJAS	13
RECLAMOS	3
SUGERENCIAS	1
FELICITACIONES	0
TOTAL	17

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### Proceso Gestión de calidad

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 3, Coosalud: 2 Mutual Ser: 6, Nueva EPS: 6 Otros:0

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 04:10pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha
Enviar informe a representante de los usuario	Lider siau	5 de agosto
	The same and the s	

Siendo las 4:10 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ

**PRESIDENTE** 

MILADIS MARTINEZ

SECRETARIO



They have been stated the

#### Proceso Gestión de calidad

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020



or females

An Alberto Inferti De

Suedad la exist in filmed a una

revole de Zoom programate

Terro. Comité de étale mes de

Rada Republic de Zoom de

Rada Rada Republic de Zoom de

Rada Republic de Zoom de

Rada Rada Republic de Zoom de

Rada Rada Republic de Zoom de

Rada Rada Republic de Zoom de

Rada Rada Republic de Rada Republica Republica de Rada Repub



 CODIGO:
 FT-ACDER-001

 VERSION:
 Versión 3

 FECHA
 Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

	NOMBRE DE	LA REUNIÓN	
	COMITÉ DE ETICA	HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGAI	?	FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA		JUNIO 24 DE 2022
HORA			No. ACTA
3:00 PM	ORDINARIA		05-2022
CONVOCA		FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENCIA CIENTIFICA			PRESENCIAL

ASISTENTES		
Nombre	Cargo /Proceso que lidera	
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO MAYO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO MAYO DE 2022
5.	COMPROMISOS

#### Desarrollo del orden del día

Siendo las 3:00 pm del día 24 de Junio de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Mayo del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes.

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO MAYO DE 2022



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

Se observa que para el periodo de Mayo de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 91% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 97%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PQRS PERIODO MAYO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No contestan telefono en el Callcenter	8
Mala informacion del agendamiento	3
Felicitan a personal medico por excelente servicio	1
Sugiere le entreguen ordenes en su proxima cita	1
No entregaron orden medicas	1
Mal agendamiento	3
No pueden abrir archivo de resultados	1
Reprogramación de cita	1
Felicitan equipo de trabajo por buena atención	1
Se quejan por sancudos en el centro de salud	1
No hay AA en sala de espera del centro	4
No contestan telefono	4
TOTAL	29

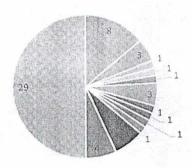


ACIA DE RECITION	<b>ACTA</b>	DE	REUNION	
------------------	-------------	----	---------	--

Proceso Gestión de calidad

CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

#### CAUSAS DE PQRSD



- \* No contestan telefono en el Calicenter
- \* Mala informacion del agendamiento
- = Felicitan a personal medico por excelente servicio
- = Sugiere le entreguen ordenes en su proxima d'ta
- No entregaron orden medicas
- Mal agendamiento
- No pueden abrir archivo de resultados
- # Reprogramación de cita
- Felicitan equipo de trabajo por buena atención
- Se quejan por sancudos en el centro de salud
- No hay AA en sala de espera del centro
- No contestan telefono

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de



ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
roceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

CODIGO:

FT-ACDER-001

Pr

los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas en la infraestructura pues el centro no cuenta con un AA adecuado para el área.

Así mismo se presentaron durante el mes de Mayo de 2022, 24 quejas, 0 peticiones, 0 reclamo, 1 felicitaciones y 4 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	0
QUEJAS	24
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	1
TOTAL	29

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 7, Coosalud: 6 Mutual Ser: 8, Nueva EPS: 6 Otros:2

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Una vez expuesto el informe y agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:45pm



# ACTA DE REUNION CODIGO: FT-ACDER-001 VERSION: Versión 3 Proceso Gestión de calidad FECHA Mayo de 2020

Tareas, responsabilid	ades y fechas de cumplimiento de las	tareas
Tarea	Responsable	Fecha

Siendo las 3:45 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ PRESIDENTE MILADIS MARTINEZ SECRETARIO

CODIGO: FT-ACDER-001 VERSION: Versión 3

Mayo de 2020

**FECHA** 

Proceso Gestión de calidad

NOMBRE DE LA REUNIÓN COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA CIUDAD LUGAR FECHA DE REUNIÓN SOLEDAD MAYO 31 DE 2022 OFF SUBGERENCIA CIENTIFICA HORA No. ACTA 04-2022 2:30 PM **ORDINARIA** FORMA DE CONVOCATORIA CONVOCA SUBGERENCIA CIENTIFICA VIRTUAL

ASISTENTES		
Nombre Cargo / Proceso que lidera		
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA	

	ORDEN DEL DIA		
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM		
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA		
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ABRIL DE 2022		
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO ABRIL DE 2022		
5.	COMPROMISOS		

## Desarrollo del orden del día

Siendo las 2:30 pm del día 31 de Mayo de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Abril del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes.



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

## Proceso Gestión de calidad

#### INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ABRIL DE 2022

Se observa que para el periodo de Abril de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 91% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 92%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PORS PERIODO ABRIL DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No contestan teléfono en el Callcenter	11
Felicitan a personal médico por excelente servicio	1
Solicitan certificado de vacunación digital	1
TOTAL	13

#### CAUSAS DE PQRSD



- 1 1
- » No contestan telefono en el Calicenter
- # Felicitan a personal medico por excelente servicio
- Solicitan certificado de vacunación digital
- TOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

Así mismo se presentaron durante el mes de Abril de 2022, 10 quejas, 0 peticiones, 1 reclamo, 1 felicitaciones y 1 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	0
QUEJAS	10
RECLAMOS	1
SUGERENCIAS	1
FELICITACIONES	1
TOTAL	13

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 2, Coosalud: 3 Mutual Ser: 3, Nueva EPS: 5 Otros:0

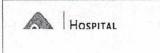
Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Una vez expuesto el informe toma la palabra Coord. De Docencia y Servicio del Hospital Materno Infantil de Soledad para socializar nuevo proyecto con los estudiantes de la universidad Metropolitana, el nombre del proyecto es el siguiente.

 "Nivel de Conocimiento en Salud Periodontal en las Mujeres Gestantes que Asisten al Programa de Control Prenatal en el Hospital Materno Infantil de Soledad"

Agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:20pm



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

## Proceso Gestión de calidad

Tareas, responsa	bilidades y fechas de cumplimiento de las ta	reas
Tarea	Responsable	Fecha
Inicio del proyecto	Universidad Metropolitana	2 de Junio
		37 Jake 1 1

Siendo las 3:20 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ PRESIDENTE MILADIS MARTINEZ SECRETARIO







		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

FECHA DE REUNIÓN
TARREST STATE OF THE STATE OF T
ABRIL 26 DE 2022
No. ACTA
03-2022

ASISTENTES	
Nombre Cargo / Proceso que lidera	
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)
ASTRID DONADO	COORD. DOCENCIA Y SERVICIO
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA
ELMER ESCORCIA	REPRESENTANTE DEL COMITÉ DE ETICA

	ORDEN DEL DIA		
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM		
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA		
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO MARZO DE 2022		
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO MARZO DE 2022		
5.	COMPROMISOS		

## Desarrollo del orden del día

Siendo las 2:30 pm del día 26 de Marzo de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Marzo del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante del comité de ética.

En atención a lo anterior se da inicio a la socialización de los informes.

INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO MARZO DE 2022



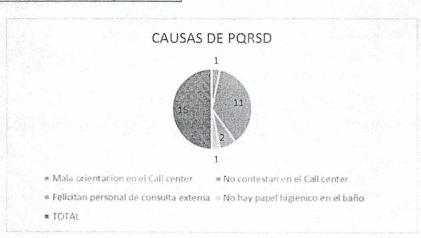
CODIGO:	FT-ACDER-001	
VERSION:	Versión 3	
FECHA	Mayo de 2020	

### Proceso Gestión de calidad

Se observa que para el periodo de Marzo de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 96% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 97%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

# INFORME DE PQRS PERIODO MARZO DE 2022

Mala orientación en el Call center	1
No contestan en el Call center	11
Felicitan personal de consulta externa	2
No hay papel higiénico en el baño	1
TOTAL	15



De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la queja más representativa es, no contestan en el Call Center, El Call Center hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020

Así mismo se presentaron durante el mes de Marzo de 2022, 8 quejas, 1 peticiones, 4 reclamo, 2 felicitaciones y 0 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	1
QUEJAS	8
RECLAMOS	4
SUGERENCIAS	0
FELICITACIONES	2
TOTAL	15

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

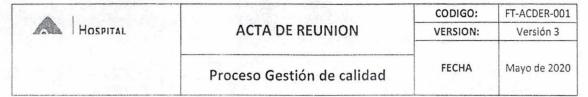
Cajacopi: 1, Coosalud: 1 Mutual Ser: 7, Nueva EPS: 6 Otros: 0

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Una vez expuesto el informe toma la palabra la Coord. de Docencia y Servicio de la institución informándole a los presentes en el comité los proyectos para ejecutar con las universidades. Los proyectos están dirigidos a las siguientes investigaciones.

- "Nivel de conocimiento del efecto de la enfermedad periodontal en pacientes con diabetes mellitus tipo 2, incidencias y barreras". Estudiantes de postgrado de Periodoncia, facultad de Odontología, Universidad Metropolitana.
- "Factores de riesgo psicosociales y económicos que influyen en los embarazos de las



adolescentes atendidas en la unidad Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad-Atlántico, primer trimestre año 2022" Estudiantes de pregrado de Medicina 7mo semestre Universidad Simón Bolívar.

 "Enfermedad periodontal materna como posible factor de riesgo de parto prematuro y bajo peso al nacer". Estudiantes de pregrado de odontología, X semestre Universidad Metropolitana.

Representante de usuarios se encuentra satisfecho con la propuesta y da un si para su ejecución, no siendo más y agotado el tiempo damos por terminada la presente reunión siendo las 03:15pm

Tareas, responsabilio	Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Tarea	Responsable	Fecha	
		379 39-23	

Siendo las 3:15 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTÝ PERTUZ

PRESIDENTE

MILADIS MARTINEZ

**SECRETARIO** 

A 1		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020







V.





<b>A</b>		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	Mayo de 2020
	Proceso Gestión de calidad	FECHA	May

	COMITÉ DE ETICA	HOSPITALARIA	
CIUDAD	LUGAR		FECHA DE REUNIÓN
SOLEDAD	OFF SUBGERENCIA	CIENTIFICA	MARZO 17 DE 2022
HORA			No. ACTA
2:00 PM	ORDINAF	RIA	02-2022
CON	VOCA	FORMA	DE CONVOCATORIA
SUBGERENC	IA CIENTIFICA		PRESENCIAL

Nombre Cargo / Proceso que lidera		
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA (PRESIDENTE)	
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)	
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA	
ARTURO DE LA HOZ	REPRESENTANTE DE LA ASOC. DE USUARIOS	

	ORDEN DEL DIA
	EXPLANTACION DE CALCULAR DE CA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO FEBRERO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO FEBRERO DE 2022
5.	COMPROMISOS

## Desarrollo del orden del día

Siendo las 2:00 pm del día 17 de Marzo de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Febrero del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante de la Asoc. De usuarios como representación de los mismos.

En atención a lo anterior se conversa con los integrantes presentes para socializar los informes. INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO FEBRERO DE 2022



FT-ACDER-001
Versión 3
Mayo de 2020

# Proceso Gestión de calidad

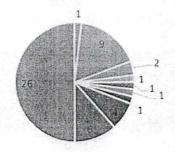
Se observa que para el periodo de Febrero de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 95% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 96%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

#### INFORME DE PORS PERIODO FEBRERO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
Oportunidad de cita	1
No contestan en el Call center	9
Mejorar el se <mark>rvicio del Call</mark> center	2
Error en agendamiento	1
Paciente solicita formato especial	1
Usuario se queja porque EPS no entrega medicamentos	1
Felicitan personal de consulta externa	1
No hay AA en la sala de espera	4
No contestan en el Call center	6
TOTAL	26

A 1		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
		FECHA	Mayo de 2020
	Proceso Gestión de calidad		



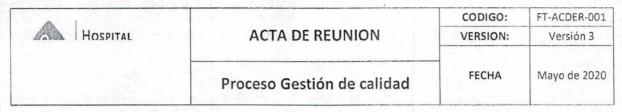


- Oportunidad de cita
- # No contestan en el Call center
- Mejorar el servicio del Call center
- a Error en agendamiento
- Paciente solicita formato especial
- " Usuario se queja porque EPS no entrega medicamentos
- · Felicitan personal de consulta externa
- No hay AA en la sala de espera
- No contestan en el Call center
- # TOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la oportunidad de citas es la queja más representativa en este mes, El Call Center también hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas.

Así mismo se presentaron durante el mes de Febrero de 2022, 19 quejas, 0 peticiones, 2 reclamo, 1 felicitaciones y 4 sugerencia.

TIPO	TOTAL
PETICIONES	0
QUEJAS	19
RECLAMOS	2
SUGERENCIAS	4



FELICITACIONES	1
TOTAL	26

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 6, Coosalud: 7 Mutual Ser: 7, Nueva EPS: 6 Otros: 0

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo de espera programado damos por terminada la presente reunión siendo las 03:00pm

Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas		
Responsable	Fecha	
Lider SIAU	14/04/2022	
	Responsable	

		CODIGO:	FT-ACDER-001
HOSPITAL	ACTA DE REUNION	VERSION:	Versión 3
	Daniel Cartife de adidad	FECHA	Mayo de 2020
	Proceso Gestión de calidad		

Siendo las 3:00 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ

PRESIDENTE

MILADIS MARTINEZ

**SECRETARIO** 



CODIGO: FT-ACDER-001
VERSION: Versión 3

Proceso Gestión de calidad

FECHA Mayo de 2020

CHA DE REUNIÓN
BRERO 23 DE 202
No. ACTA
01-2022
N COLUMN

Nombre	Cargo /Proceso que lidera
BETTY PERTUZ	SUBGERENTE CIENTIFICA ( PRESIDENTE)
MILADIS MARTINEZ	LIDER DE SIAU ( SECRETARIO)
ULDIS PONZON	REPRESENTANTE DE ENFERMERIA
ARTURO DE LA HOZ	REPRESENTANTE DE LA ASOC. DE USUARIOS

	ORDEN DEL DIA
1.	VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2.	LECTURA Y APROBACION DEL ORDEN DEL DIA
3.	PRESENTACION DE INFORME DE SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ENERO DE 2022
4.	PRESENTACIÓN DE INFORME DE PQRS DEL USUARIO DEL PERIODO ENERO DE 2022
5.	COMPROMISOS

## Desarrollo del orden del día

Siendo las 2:30 pm del día 23 de Febrero de 2022, se da inicio a reunión de Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, para realizar informes de Satisfacción del usuario, informe PQRSD del periodo de Enero del 2022.

Se realiza la apertura de reunión, por parte de la Líder de atencion al usuario da la bienvenida a la reunión del comité programada, con el quorum completo y el representante de la Asoc. De usuarios como representación de los mismos.

En atención a lo anterior se conversa con los integrantes presentes para socializar los informes. **INFORME SATISFACCION DEL USUARIO PERIODO ENERO DE 2022** 



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

## Proceso Gestión de calidad

Se observa que para el periodo de Enero de 2022 se alcanzo un porcentaje de satisfaccion global del 97% por parte de los usuarios encuestados en las distintas sedes de la ESE, lo que refleja un resultado por encima del 90%, Asi mismo se observa un nivel de recomendacion de la IPS a otros usuarios del 98%, teniendo un nivel adecuado en la recomendación de preferencia en los usuarios, es necesario fortalecer este indicador para seguir brindando un excelente servicio en la ESE, de igual forma se continua con el seguimiento a las PQRS o inconformidades manifestadas por los usuarios para el mejoramiento continuo en la calidad de la prestacion de nuestros servicios.

## INFORME DE PQRS PERIODO ENERO DE 2022

CAUSALES	CANTIDAD
No responden en el Call center	22
Mal agendamiento	3
No dan citas prioritarias	5
Oportunidad de cita	46
Usuario sugiere otro número para pedir citas	1
solicitan cita para lectura de laboratorio	2
Pierde cita por fluido eléctrico	1
Solicitud de medicamentos en programa cardiovascular	1
Mala orientación para cita	1
Felicitan al equipo de trabajo de consulta externa	1
No contestan en el Call center ( Correo Inst)	10
TOTAL	93



CODIGO:	FT-ACDER-001
VERSION:	Versión 3
FECHA	Mayo de 2020

## Proceso Gestión de calidad

TIPO	TOTAL
PETICIONES	41
QUEJAS	49
RECLAMOS	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	1
TOTAL	93

Importante mencionar que las quejas instauradas todas fueron tramitadas y resueltas en forma oportuna y dentro de los términos.

Así mismo se observaron que las quejas presentadas por EAPB, distribuidas así:

Cajacopi: 15, Coosalud: 22 Mutual Ser:29, Nueva EPS: 20 Otros: 7

Entre los mecanismos para la presentación de las quejas se encuentran en este periodo la presentación de PQRS, en mayor proporción quejas interpuestas, verbal, telefónica, escritas, buzon y quejas presentadas por el correo institucional.

Se continua con las actividades de orientación a través de las oficinas de atención al usuario, se continua con las jornadas de información y comunicación a través de las charlas educativas como proceso vital en el proceso de Atención al Usuario, haciendo uso de salas de espera, con el objeto de socializar información referente a las generalidades del servicio de salud, Portafolio de servicios, también en referencia a los Derechos y Deberes de los usuarios y cuidado de la salud, uso correcto de los servicios, y medidas de prevención del COVID-19, vacuna covid 19 y orientación en otras temáticas que surgen a partir de la identificación de las necesidades de la población usuaria.

Agotado el tiempo de espera programado damos por terminada la presente reunión siendo las 03:15pm

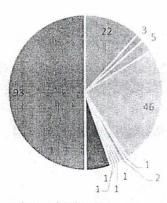
Tareas, responsabilidades y fechas de cumplimiento de las tareas			
Tarea	Responsable	Fecha	
Mejorar la oportunidad de cita	Lider SIAU	16/03/2022	



# CODIGO: FT-ACDER-001 VERSION: Versión 3 FECHA Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

# CAUSAS DE PORSD



- » No responden en el Call center
- Mal agendamiento
- No dan citas prioritarias
- Oportunidad de cita
- Usuario sugiere otro numero para pedir citas
- solicitan cita para lectura de laboratorio
- Pierde cita por fluido electrico
- Solicitud de medicamentos en programa cardiovacular
- Mala orientacion para cita
- Felicitan al equipo de trabajo de consulta externa
- No contestan en el Call center ( Correo Inst)
- TOTAL

De las quejas presentadas durante este periodo se puede evidenciar que la oportunidad de citas es la queja más representativa en este mes, El Call Center también hace parte del gran número de inconformidades de los usuarios, para lo cual es importante aclarar que las quejas también son representativas a través del correo institucional sobre la oportunidad de las citas. El tópico de citas prioritarias también se mantiene, y en algunas ocasiones agendan mal.

Así mismo se presentaron durante el mes de Enero de 2022, 49 quejas, 41 peticiones, 0 reclamo, 1 felicitaciones y 2 sugerencia.



T	CODIGO:	FT-ACDER-001
	VERSION:	Versión 3
	FECHA	Mayo de 2020

Proceso Gestión de calidad

Siendo las 3:15 pm. Se da por terminada la reunión por parte de los asistentes, quienes dirigen comité, firman:

DRA. BETTY PERTUZ

PRESIDENTE

MILADIS MARTINÉZ

SECRETARIO