

| | | |
|---|------------------------|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p> | FORMATO DE ACTA | Código: PD-PD-FT-05 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: Marzo 2022 |
| | | Página 1 de 12 |

| ACTA 5 | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|----------------|
| FECHA | 24/10/2023 | HORA INICIO | 2:15 pm |
| PROXIMA FECHA | 28/11/2023 | HORA FINAL | 4:00 pm |
| RESPONSABLE | COORDINADOR SIAU – SEBASTIAN ZAPATA RAMIREZ | | |
| OBJETO | COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA | | |
| REUNIÓN | <input type="checkbox"/> ORDINARIA | <input checked="" type="checkbox"/> | EXTRAORDINARIA |

| ASISTENTES | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|------------|---------|
| Nombre | Cargo | Presencial | Virtual |
| Miriam del Carmen Holguín | Representante Asociación de Usuarios | X | |
| Oliva Barrera | Representante COPACO | X | |
| Gilberto Presiga | Representante Asociación de Usuarios | X | |
| Brayam Guzmán | Representante COPACO | X | |

| INVITADOS | | | |
|--------------------------|--|------------|---------|
| Nombre | Cargo | Presencial | Virtual |
| Sebastián Zapata Ramírez | Coordinador del SIAU – secretario del comité | X | |

| ORDEN DEL DÍA |
|--|
| Verificación del Quórum |
| Aprobación Acta Anterior |
| 1. Saludo y verificación de compromisos |
| 2. Socialización de informes de la oficina de atención al usuario del tercer trimestre de 2023 |

| | | |
|---|------------------------|----------------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p> | FORMATO DE ACTA | Código: PD-PD-FT-05 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: Marzo 2022 |
| | | Página 2 de 12 |

| ORDEN DEL DÍA |
|----------------------------------|
| 3. Propositiones y varios |
| |

| VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM |
|---|
| <p>Se realizó la verificación del quórum de participantes del comité, la reunión del comité de ética, se lleva a cabo de manera presencial.</p> <p>Verificados los asistentes se comprueba que hay quórum asisten 4 de 7 integrantes según los estatutos por lo que se continúa la reunión.</p> |
| LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR. |
| <p>Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.</p> |

| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS |
|--|
| <p>Del total de compromisos del acta anterior, que fueron 1 se cumplieron 0, dando como porcentaje de cumplimiento 100%.</p> <p>Se utiliza la siguiente formula, (Compromisos cumplidos / Compromisos totales) x 100 = Porcentaje de cumplimiento de tareas.</p> <p>1 – Campaña para recoger insumos para botiquín</p> |

| N° | DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA |
|-----------|---|
| 1. | <p>Saludo y verificación de compromisos</p> <p>Inicia con el saludo el señor Sebastián Zapata Ramírez, quien manifestando la disposición para escuchar y proponer las acciones de mejora que sean pertinentes para el bienestar de la salud de la comunidad.</p> |



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

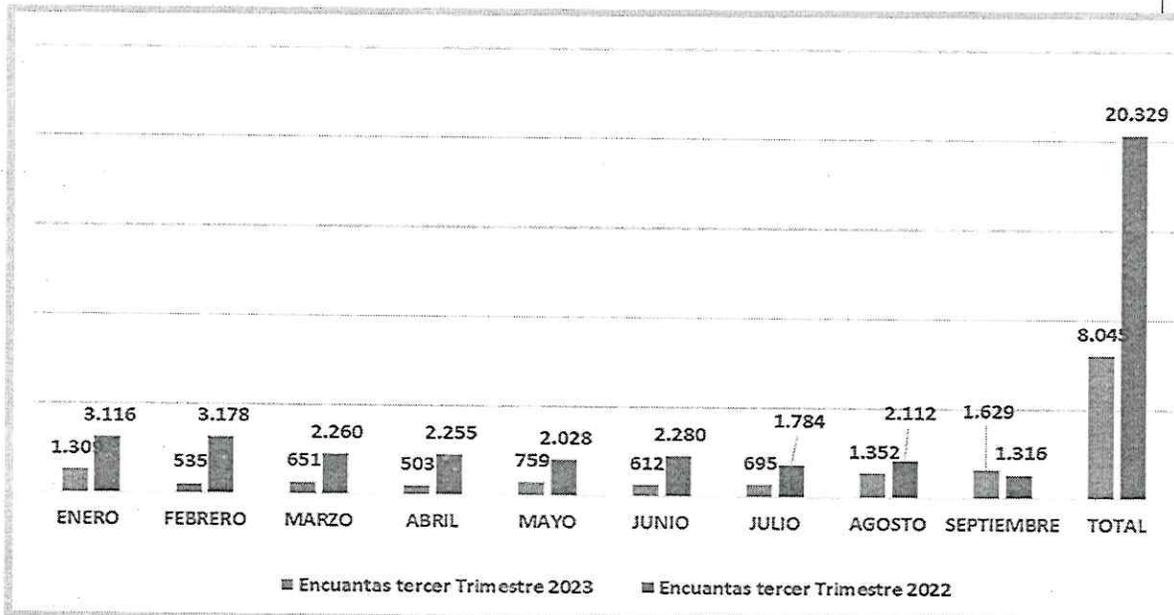
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 3 de 12

2. Socialización del informes de la oficina de atención al usuario del tercer trimestre de 2023

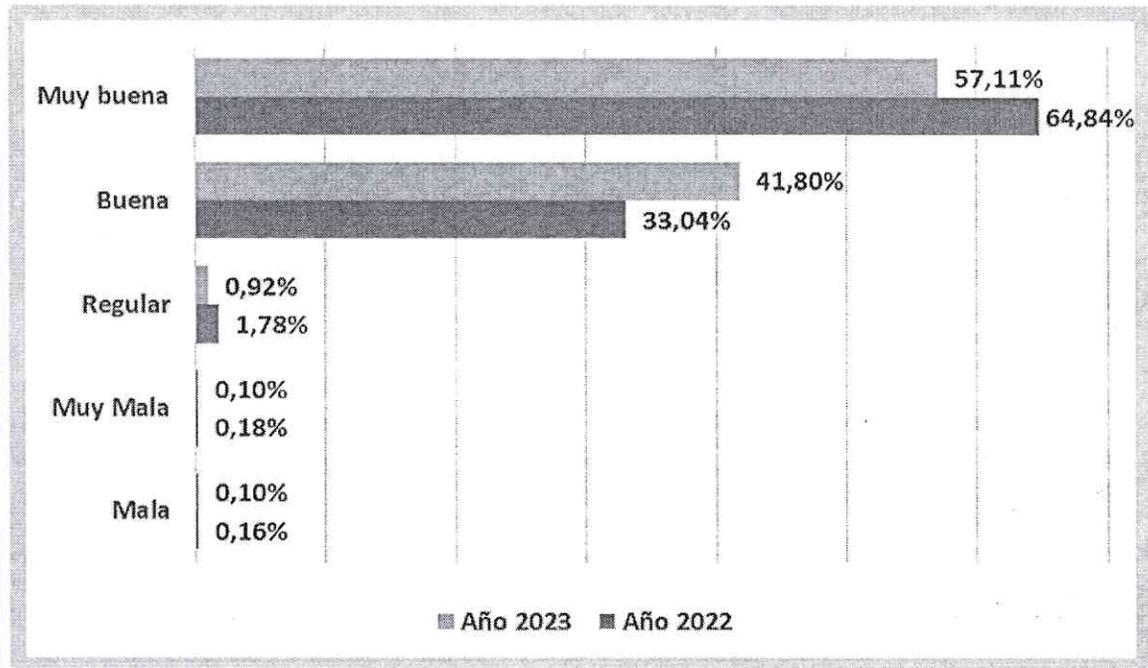
Gráfico 1. Número de encuestas realizadas tercer Trimestre de 2023 vs 2022



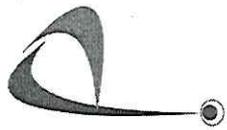
Para este Trimestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor, sin embargo con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes, en los meses de Agosto y Septiembre de 2023 se realizaron iniciativas en algunos servicios que nos permiten subir las cantidades con respecto al trimestre pasado de 2023

Grafico 2. Porcentaje Satisfacción global tercer trimestre 2023 vs 2022

(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)



Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para este tercer trimestre 2023, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 3 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 98.91% en año 2023 y contra un 97.88% del año 2022



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Camino a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

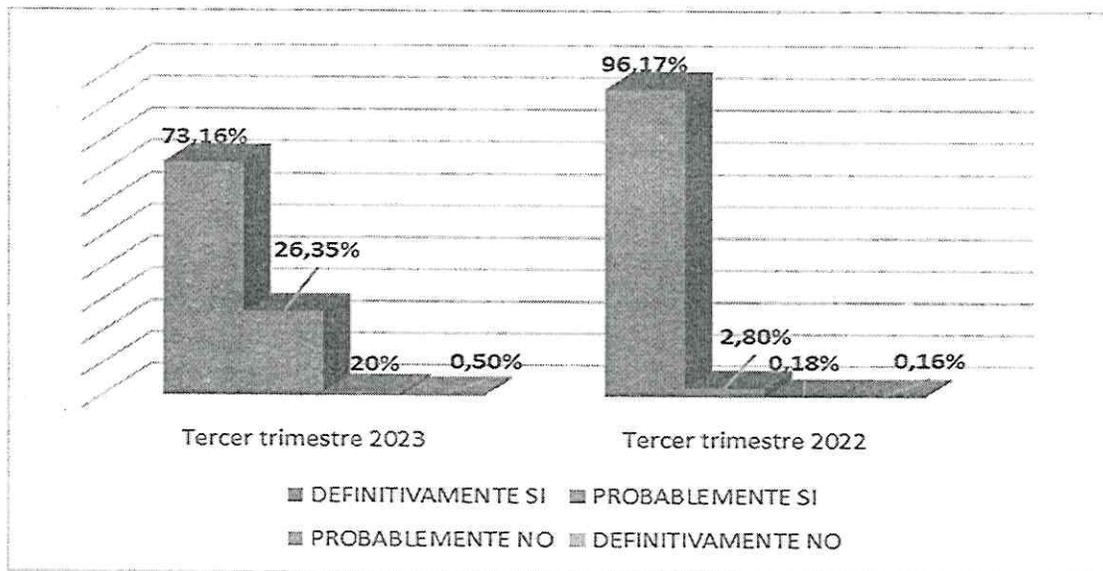
Fecha: Marzo 2022

Página 5 de 12

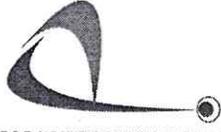
Gráfico 3. Fidelización

Fidelización Durante el tercer Trimestre 2023 vs 2022

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Gráfico 3**



Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 3), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el tercer Trimestre 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 73,16% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 26,35% que probablemente SI lo harían y menos del 2% que probablemente NO lo harían, también se refleja que estamos obteniendo una medida de más confianza por estamos indagando de una mejor a los usuarios y a esto se debe el cambio en la opción definitivamente si, adicional la



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Caminos a la excelencia con respeto y humanización

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 6 de 12

respuesta probablemente si no es mala para nosotros, estos nos permite disminuir un poco las encuestas sesgadas.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción (por servicio) tercer Trimestre de 2023 vs 2022

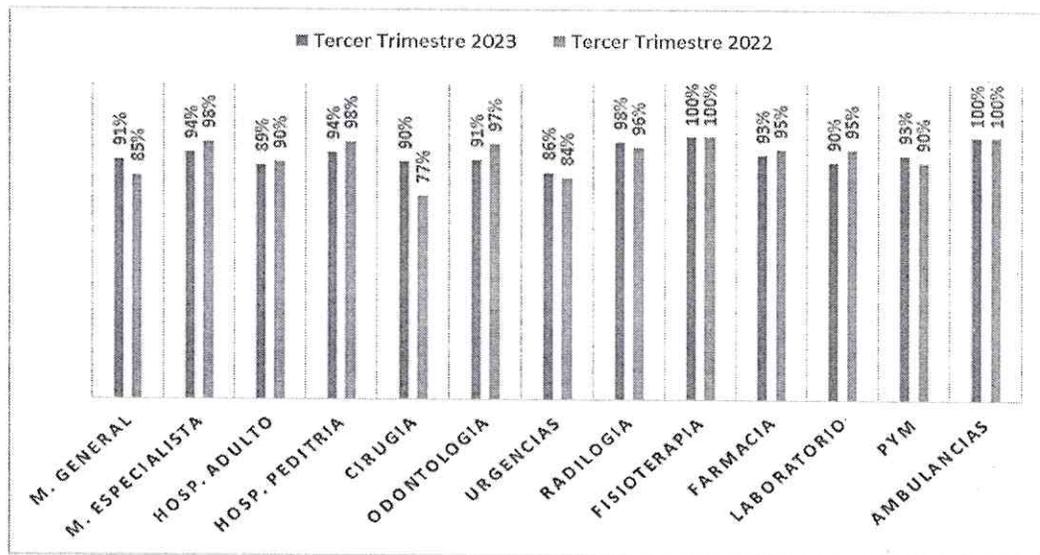


Grafico 5.



FORMATO DE ACTA

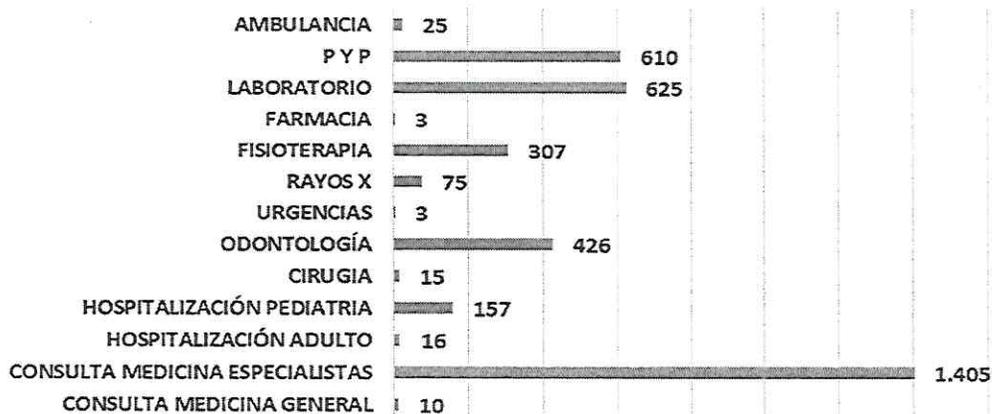
Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 7 de 12

Cantidad de encuestas por servicio tercer Trimestre 2023



1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar y reivindicar la calificación dada en las encuestas de satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado.

1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 6

Durante el tercer Trimestre 2023 se recibieron 106 manifestaciones, de las cuales el 59% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 13% correspondieron a sugerencias, 18% felicitaciones, reclamos 9% y peticiones el 0%



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 8 de 12

PORCENTAJE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN TERCER TRIMESTRE 2023



Gestión de PQRSF unidades tercer Trimestre 2023 Grafico 7

PQRFS TERCER TRIMESTRE 2023

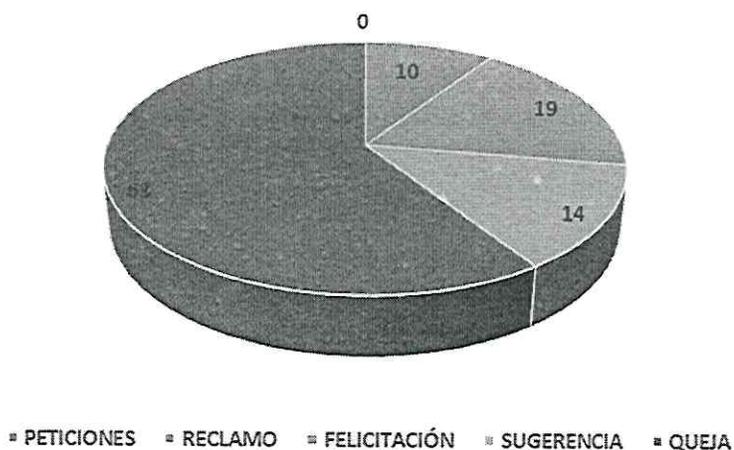
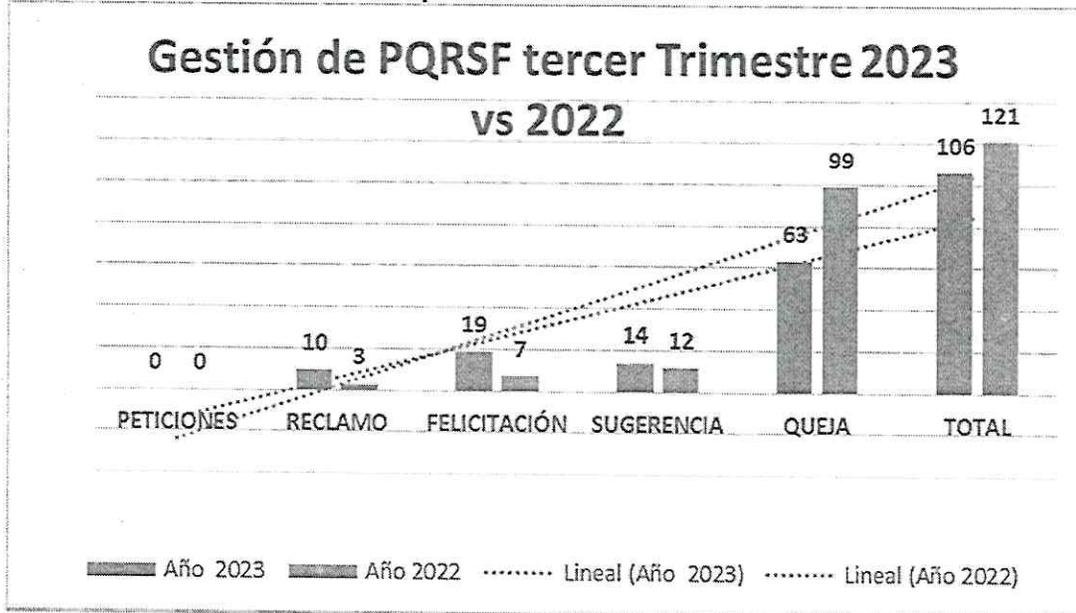


Gráfico 8. Gestión de PQRSF primer semestre 2023 vs 2022



La distribución de las manifestaciones es muy variada, en la mayoría de las situaciones por casos aislados, pero prevalece un número significativo quejas respecto al servicio de citas médicas, urgencias y junto a la mala información.

Gráfico 9 – porcentaje de respuesta a manifestaciones



Para el Tercer Trimestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 91% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este trimestre se encontraban el 9% de las manifestaciones en un estado diferente a respondido, lo que indica o que efectivamente no se ha respondido o a pesar de haberse recibido, se realizó por un medio diferente al habitual (radicación en archivo administrativo) y aún no se registra dicha respuesta. Así la oportunidad de respuesta se observa la falla, inicialmente por el alto porcentaje de manifestaciones no respondidas y sobre las respondidas (9%) el 91% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 5 días, y un total de 96 de 106 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado



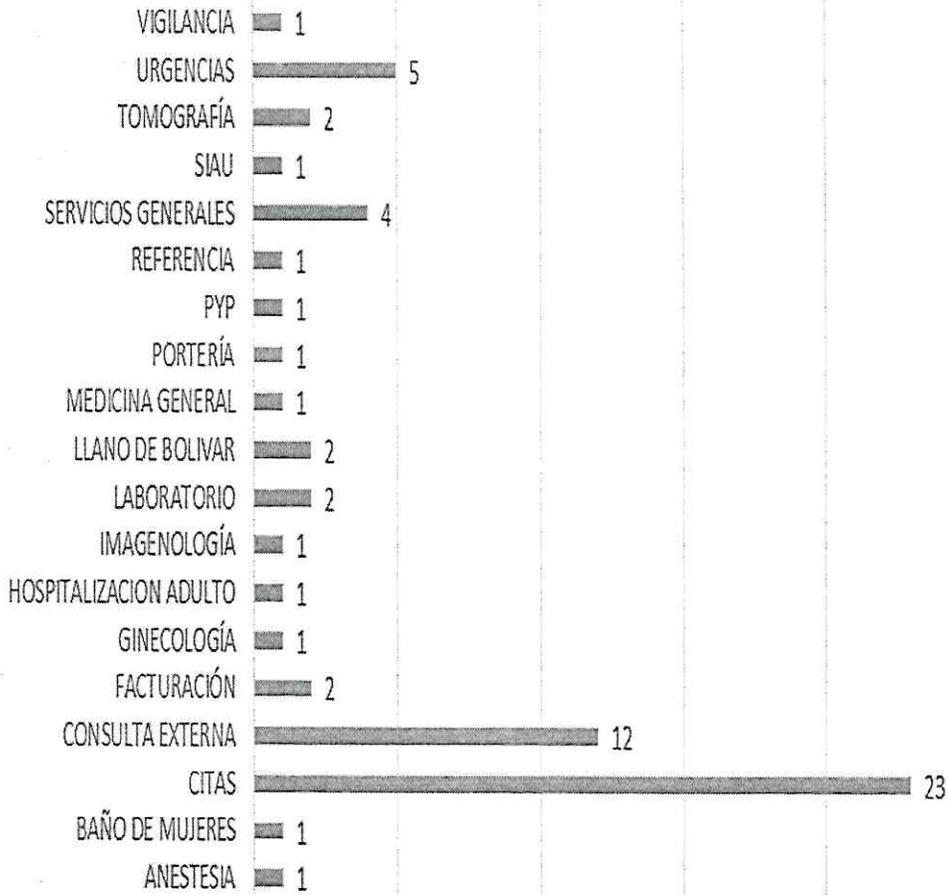
FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 11 de 12



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el tercer Trimestre de 2023 en total tenemos 63 manifestaciones, donde los servicios de citas, urgencias y consulta externa tiene la mayor cantidad de manifestaciones.

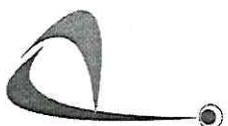
3. **Proposiciones y varios.**

| | | |
|---|------------------------|---------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p> | FORMATO DE ACTA | Código: PD-PD-FT-05 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: Marzo 2022 |
| | | Página 12 de 12 |

| |
|---|
| <p>Todos los integrantes del comité concuerdan que es importante continuar con la esfuerzos y buscar recursos de inversión social para el tema de los botiquines</p> <p style="text-align: center;">La señora Oliva Barrera comenta un caso repetitivo</p> <p>No contestas los teléfonos Juanita es complicado agendar citas, avécese se agenda y no aparecen en el sistema a lo cual el señor Sebastián Zapata explican a los integrantes las dificultades del sistema y los nuevos cambios que va tener en mejorías para la comunidad</p> <p>También como algo positivo la señora Miriam Holguín manifiesta su agrado que el hospital haya abierto su portafolio y tenga citas de médico general los domingos</p> <p style="text-align: center;">- Se da por terminada la reunión a las 4:00 P.M.</p> |
|---|

| N° | COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA LIMITE | OBSERVACIONES |
|----|--|--------------------------------------|----------------|---------------|
| 1. | Campaña para recoger insumos para botiquín | Líder del SIA – Líder comunicaciones | Diciembre 2023 | |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------------------------|--------|--------|
| Sebastián Zapata Ramírez | | |

| | | |
|---|------------------------|---------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Camino a la excelencia con respeto y humanización</i></p> | FORMATO DE ACTA | Código: PD-PD-FT-05 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: Marzo 2022 |
| | | Página 1 de 12 |

| ACTA 5 | | | |
|----------------------|---|-------------------------------------|----------------|
| FECHA | 24/10/2023 | HORA INICIO | 2:15 pm |
| PROXIMA FECHA | 28/11/2023 | HORA FINAL | 4:00 pm |
| RESPONSABLE | COORDINADOR SIAU – SEBASTIAN ZAPATA RAMIREZ | | |
| OBJETO | COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA | | |
| REUNIÓN | <input type="checkbox"/> ORDINARIA | <input checked="" type="checkbox"/> | EXTRAORDINARIA |

| ASISTENTES | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|------------|---------|
| Nombre | Cargo | Presencial | Virtual |
| Miriam del Carmen Holguín | Representante Asociación de Usuarios | X | |
| Oliva Barrera | Representante COPACO | X | |
| Gilberto Presiga | Representante Asociación de Usuarios | X | |
| Brayam Guzmán | Representante COPACO | X | |

| INVITADOS | | | |
|--------------------------|--|------------|---------|
| Nombre | Cargo | Presencial | Virtual |
| Sebastián Zapata Ramírez | Coordinador del SIAU – secretario del comité | X | |

| ORDEN DEL DÍA |
|--|
| Verificación del Quórum |
| Aprobación Acta Anterior |
| 1. Saludo y verificación de compromisos |
| 2. Socialización de informes de la oficina de atención al usuario del tercer trimestre de 2023 |

| | | |
|--|------------------------|---------------------|
|  <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA <i>Caminos a la excelencia con respeto y humanización</i></p> | FORMATO DE ACTA | Código: PD-PD-FT-05 |
| | | Versión: 02 |
| | | Fecha: Marzo 2022 |
| | | Página 2 de 12 |

| ORDEN DEL DÍA |
|----------------------------------|
| 3. Proposiciones y varios |
| |

| VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM |
|---|
| <p>Se realizó la verificación del quórum de participantes del comité, la reunión del comité de ética, se lleva a cabo de manera presencial.</p> <p>Verificados los asistentes se comprueba que hay quórum asisten 4 de 7 integrantes según los estatutos por lo que se continúa la reunión.</p> |
| LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR. |
| <p>Se realizó la lectura del acta anterior, Se aprueba sin modificaciones.</p> |

| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS |
|--|
| <p>Del total de compromisos del acta anterior, que fueron 1 se cumplieron 0, dando como porcentaje de cumplimiento 100%.</p> <p>Se utiliza la siguiente formula, (Compromisos cumplidos / Compromisos totales) x 100 = Porcentaje de cumplimiento de tareas.</p> <p>1 – Campaña para recoger insumos para botiquín</p> |

| N° | DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA |
|----|---|
| 1. | <p>Saludo y verificación de compromisos</p> <p>Inicia con el saludo el señor Sebastián Zapata Ramírez, quien manifestando la disposición para escuchar y proponer las acciones de mejora que sean pertinentes para el bienestar de la salud de la comunidad.</p> |



FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

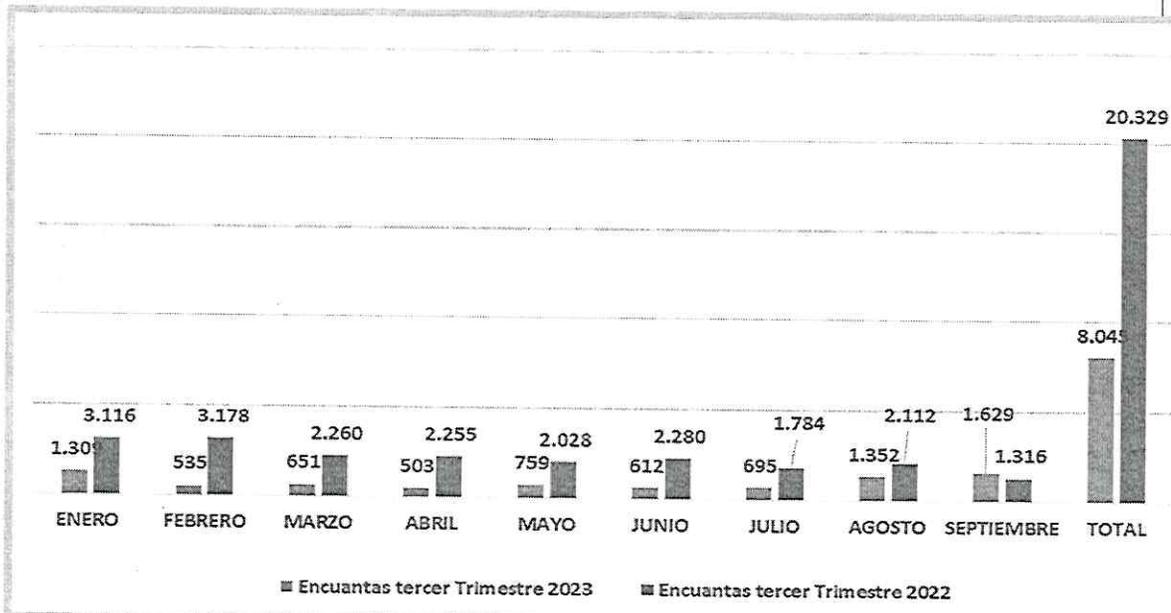
Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 3 de 12

2. Socialización del informes de la oficina de atención al usuario del tercer trimestre de 2023

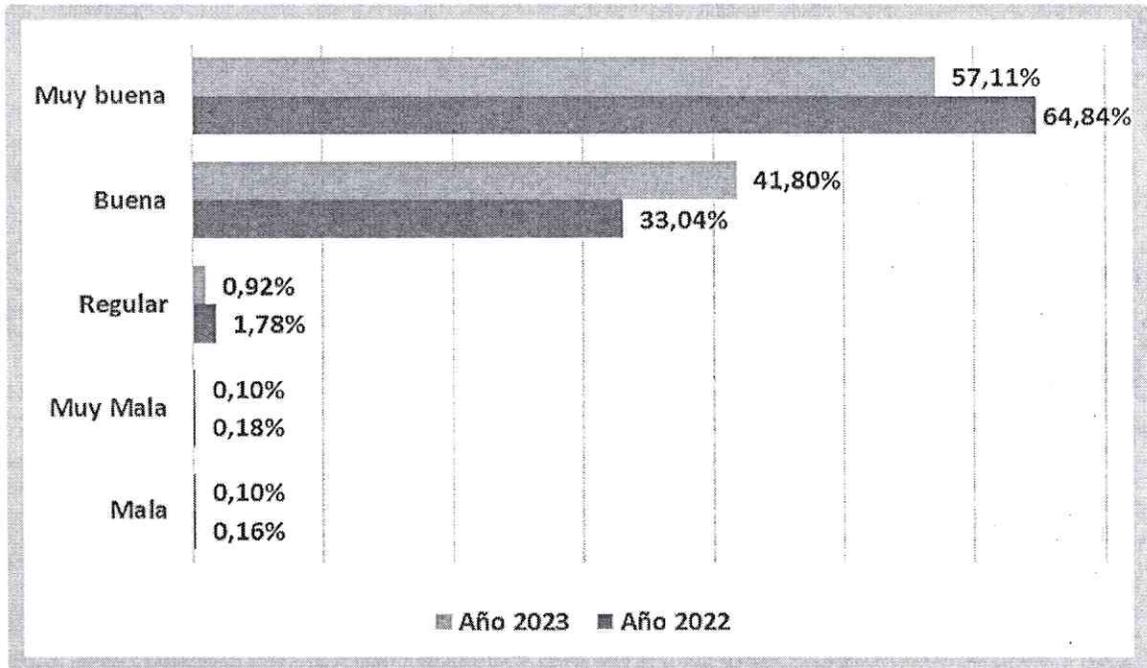
Gráfico 1. Número de encuestas realizadas tercer Trimestre de 2023 vs 2022



Para este Trimestre de 2023, pese a todos los esfuerzos la cantidad de encuestas se mantuvo menor, sin embargo con el fin de mejorar la cantidad de encuestas de satisfacción se ha reiterado a cada uno de los servicios la importancia del diligenciamiento del formato de encuesta de satisfacción, así como el compromiso por parte de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo del SIAU donde a cada uno se les está elaborando una meta personal y un seguimiento por parte de calidad y la oficina de sistemas de información para volver a subir y llegar a las metas propuestas por la institución para que de acuerdo a sus asignaciones diarias desarrollen todas sus tareas, incluidas la realización de encuestas de satisfacción a los pacientes, en los meses de Agosto y Septiembre de 2023 se realizaron iniciativas en algunos servicios que nos permiten subir las cantidades con respecto al trimestre pasado de 2023

Grafico 2. Porcentaje Satisfacción global tercer trimestre 2023 vs 2022

(Respuestas a la pregunta: En general ¿cómo calificaría la atención prestada?)

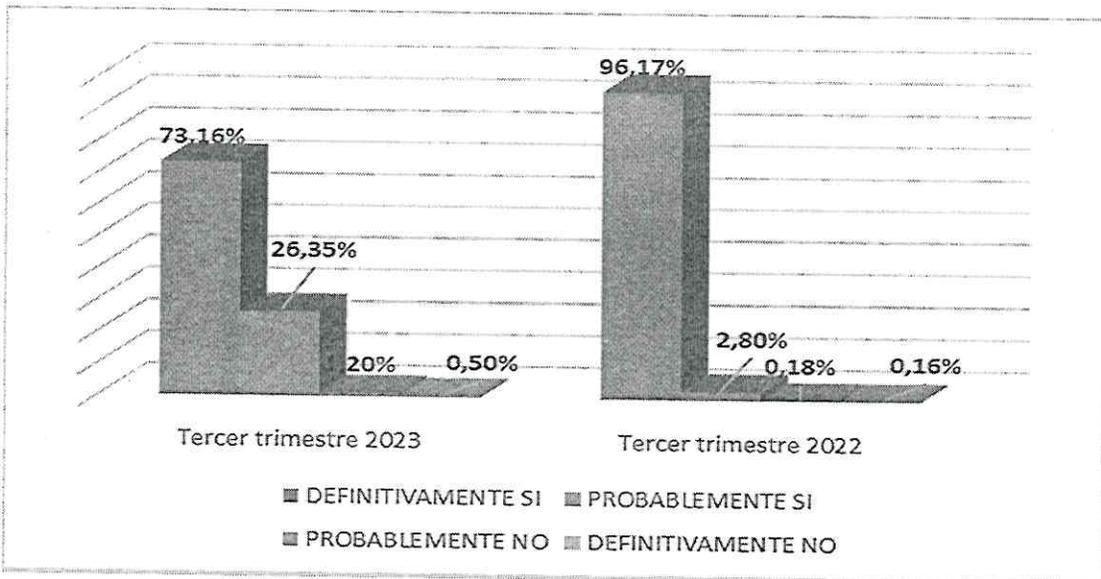


Las encuestas que se diligenciaron nos permiten obtener información respecto a la satisfacción de los usuarios y pacientes con los servicios ofrecidos por el hospital tanto de manera general como por servicio. Para este tercer trimestre 2023, en el gráfico 2 se observa la calificación obtenida en general, y en el gráfico 3 la satisfacción obtenida por servicios, donde se observa en general una calificación favorable del 98.91% en año 2023 y contra un 97.88% del año 2022

Gráfico 3. Fidelización

Fidelización Durante el tercer Trimestre 2023 vs 2022

¿Volvería a utilizar los servicios de la institución y/o los recomendaría a otras personas? **Gráfico 3**



Otro componente evaluado en las encuestas de satisfacción es lo que se considera la fidelización que es una medida importante de lo que representa el hospital para los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios y si estos los volverían a utilizar o los recomendarían a otras personas; en este caso (Gráfico 3), de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas durante el tercer Trimestre 2023, la ESE Hospital San Juan de Dios obtiene un 73,16% de personas que definitivamente SI volverían a utilizar los servicios y se tiene un 26,35% que probablemente SI lo harían y menos del 2% que probablemente NO lo harían, también se refleja que estamos obteniendo una medida de más confianza por estamos indagando de una mejor a los usuarios y a esto se debe el cambio en la opción definitivamente si, adicional la

respuesta probablemente si no es mala para nosotros, estos nos permite disminuir un poco las encuestas sesgadas.

Gráfico 4. Nivel de satisfacción (por servicio) tercer Trimestre de 2023 vs 2022

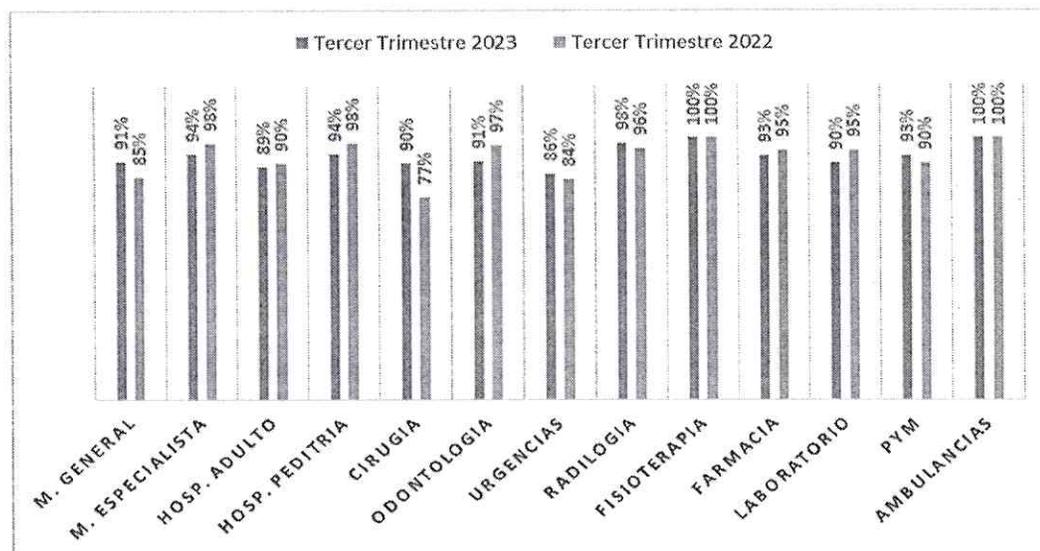
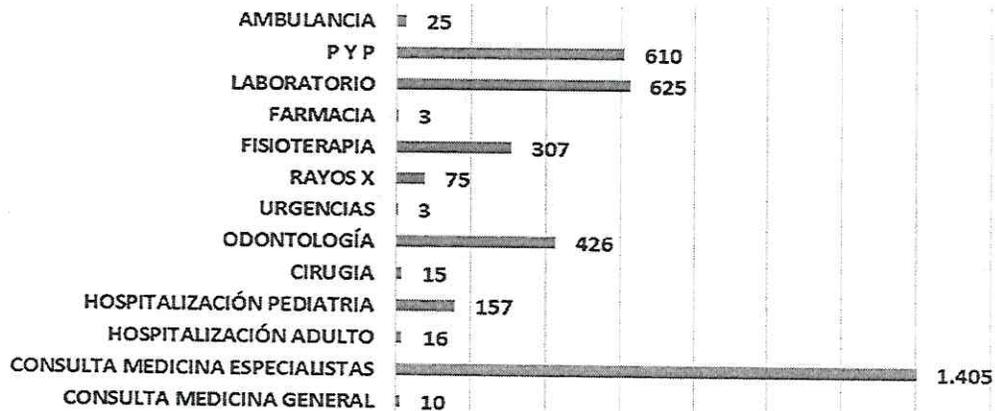


Grafico 5.

Cantidad de encuestas por servicio tercer Trimestre 2023



1.3 Consideraciones generales encuestas de satisfacción.

De manera general, en todos los servicios del hospital se mantiene una calificación buena y muy buena, y una fidelización fortalecida con definitivamente sí; sin embargo, no se deben disminuir los esfuerzos en cada área con el fin de garantizar servicios amables, eficientes y resolutivos según las necesidades de los usuarios, pacientes y acompañantes con el fin de mantener una alta calidad en la prestación de los servicios y así garantizar y reivindicar la calificación dada en las encuestas de satisfacción realizadas durante el trimestre evaluado.

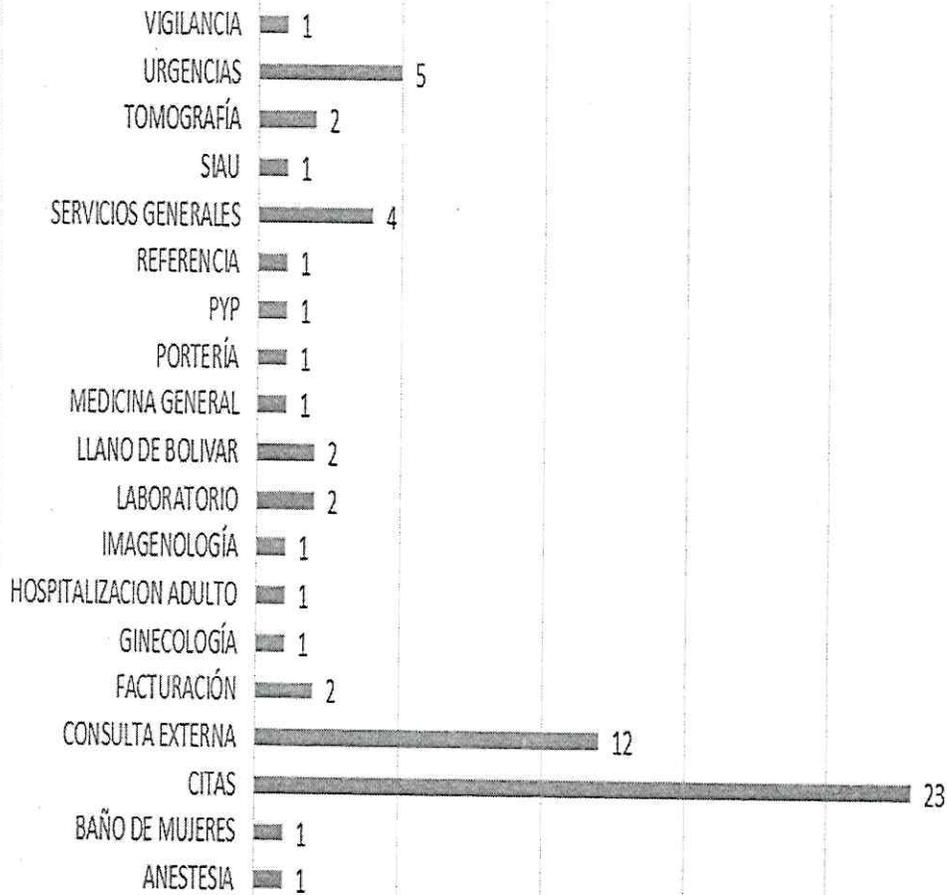
1 Gestión de PQRSF porcentaje Grafico 6

Durante el tercer Trimestre 2023 se recibieron 106 manifestaciones, de las cuales el 59% fueron quejas por alguna inconformidad con los servicios o el personal del hospital, 13% correspondieron a sugerencias, 18% felicitaciones, reclamos 9% y peticiones el 0%

Gráfico 9 – porcentaje de respuesta a manifestaciones



Para el Tercer Trimestre de 2023 se tiene que se ha dado respuesta efectiva al 91% de las manifestaciones han sido contestadas. La meta es alcanzar y superar el 95% de respuestas dentro de los 5 días de radicación de la manifestación, dando una comunicación resolutive o informativa relevante para el usuario. Al cierre de este trimestre se encontraban el 9% de las manifestaciones en un estado diferente a respondido, lo que indica o que efectivamente no se ha respondido o a pesar de haberse recibido, se realizó por un medio diferente al habitual (radicación en archivo administrativo) y aún no se registra dicha respuesta. Así la oportunidad de respuesta se observa la falla, inicialmente por el alto porcentaje de manifestaciones no respondidas y sobre las respondidas (9%) el 91% se ha respondido de manera oportuna, correspondiendo a un total de respuestas con tiempo inferior a 5 días, y un total de 96 de 106 manifestaciones contestadas en el tiempo estipulado



En esta grafica se muestra la cantidad de quejas que tiene cada servicio en el tercer Trimestre de 2023 en total tenemos 63 manifestaciones, donde los servicios de citas, urgencias y consulta externa tiene la mayor cantidad de manifestaciones.

3. **Proposiciones y varios.**



E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
SANTA FE DE ANTIOQUIA
Camino a la excelencia con respeto y humanidad

FORMATO DE ACTA

Código: PD-PD-FT-05

Versión: 02

Fecha: Marzo 2022

Página 12 de 12

Todos los integrantes del comité concuerdan que es importante continuar con la esfuerzos y buscar recursos de inversión social para el tema de los botiquines

La señora Oliva Barrera comenta un caso repetitivo

No contestas los teléfonos

Juanita es complicado agendar citas, avécese se agenda y no aparecen en el sistema a lo cual el señor Sebastián Zapata explican a los integrantes las dificultades del sistema y los nuevos cambios que va tener en mejoras para la comunidad

También como algo positivo la señora Miriam Holguín manifiesta su agrado que el hospital haya abierto su portafolio y tenga citas de médico general los domingos

- Se da por terminada la reunión a las 4:00 P.M.

| N° | COMPROMISO | RESPONSABLE | FECHA LIMITE | OBSERVACIONES |
|----|--|--------------------------------------|----------------|---------------|
| 1. | Campaña para recoger insumos para botiquín | Líder del SIA – Líder comunicaciones | Diciembre 2023 | |

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------------------------|--------|--------|
| Sebastián Zapata Ramírez | | |

