

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Area funcional de apoyo Logístico - Subdirección administrativa	Ninguno	AFAPLOG-NA-450	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Ruby Renteria Palacios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ignacio Bolivar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	30/Sep/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar : Auditorio San Pio
3. Análisis de Reclamciones	Fecha reunión: 30/Sep/2021
4. Proposiciones y Varios	Hora : 10:30
	Notas por: Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión: 26/Oct/2021
	Quién cita: Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión
<p>1. Verificación del quórum Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual</p>
<p>2. Revisión y sustentación de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> La secretaria del comité envía las citaciones a los integrantes del comité para la asistencia a la reunión. <p>Los integrantes del comité informan sobre las actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de agosto de 2021 se recibieron 112 manifestaciones: 38 felicitaciones, 3 sugerencias, 51 Reclamos, 4 quejas, 6 Peticiones de consulta, 7 peticiones de infamación, y 3 peticiones de documentos, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.41. Divulgar las funciones y la intervención del comité de ética institucional en la gestión empresarial, a través de boletines informativos: La responsable de atención al usuario realiza divulgación a través de correo electrónico, whatsapp y mensajes emergentes. Presentar informe trimestral de los casos de dilemas éticos: <p>Planificación en menores de 14 años: En el trimestre se presentaron 35 ingresos de menores de 14 años a planificación: (13) Julio, (8) Agosto, (14) Septiembre.</p> <p>Solicitudes de IVE: Se presento un (1) caso de paciente venezolana, se activa ruta y se autoriza procedimientos por parte de la secretaria de salud departamental.</p> <p>Casos de no reanimación: 0</p> <p>Casos reportados al ICBF por vulneración de derechos: Desde la oficina de salud pública fueron notificados 12 (5 en el mes de julio y 7 en agosto) al ICBF mediante correo electrónico para la solicitud restablecimiento de derechos</p>
<p>3. Análisis de reclamaciones</p> <p>Se analizaron 3 quejas recibidas por vulneración de derechos en los servicios de urgencias (1), consulta externa (1) y servicio de vigilancia (1) de las cuales desde la subdirección científica se hará llamado de atención al médico implicado.</p> <p>Frente a la reclamación del servicio de urgencias se enviaron correo a la cooperativa ASCOLSA debido que el funcionario pertenece a esta institución.</p>

Y con respecto a la del servicio de vigilancia esta se descarta por ser anónima, no obstante se solicitara a la supervisora realizar recomendaciones al personal en cuenta a la atención que se debe brindar a los usuarios.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

4. Decisiones.

Se enviaron correo a la cooperativa ASCOLSA informando de la queja presentada por el funcionario.

Se descarta la queja del servicio de vigilancia.

Se enviaron correo al funcionario del servicio de consulta externa, recordando la atención humanizada que se de brindar a los usuarios.

Archivos Adjuntos

[Registro de asistencia](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	26/Oct/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Integreantes del comité.	27/Oct/2021
• Informar a la cooperativa ASCOLSA sobre la queja presentada por un funcionario afiliado con ellos	Subgerencia Científica	26/Oct/2021
• enviar correo al funcionario del servicio de consulta externa, recordando la atención humanizada que se de brindar a los usuarios	Subgerencia Científica	26/Oct/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	SE LOGRA EL OBJETIVO DE LA REUNION

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de procesos de atención - Subd Científica	ATENCION A LAS PERSONAS	AFPROATEN-ATP-33	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela Zapata- Rep COPACO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sirley Zapata R	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suly Zapata- Asociación de U	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doris Ruiz- Rpte Enfermería	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Carlos Hurtado- Subgerente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	28/Dic/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar : Sala de Reuniones
3. Análisis de reclamaciones	Fecha reunión: 28/Dic/2021
4. Proposiciones y varios	Hora : 13:32
5. Decisiones	Notas por: Lider de calidad
	Próxima reunión:
	Quien cita: Responsable de Atención a las Personas

6. Tareas

Temas tratados en la reunión
<p>1. Verificación del quórum Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.</p>
<p>2. Revisión y sustentación de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión. <p>Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de noviembre se recibieron manifestaciones 48: 8 felicitaciones, 2 sugerencias, 15 Reclamos, 4 quejas, 4 Peticiones de consulta, 13 peticiones de infamación, y 2 peticiones de documentos, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.77. Divulgar las funciones y la intervención del comité de ética institucional en la gestión empresarial, a través de boletines informativos: La responsable de atención al usuario realiza divulgación del boletín N.4 a través de correo electrónico, whatsapp. Presentar informe trimestral de los casos de dilemas éticos: <p>Planificación en menores de 14 años: En el trimestre se presentaron 18 ingresos de menores de 14 años a planificación: (8) octubre, (7) noviembre y (3) diciembre.</p> <p>Solicitudes de IVE: 0</p> <p>Casos de no reanimación: 0</p> <p>Casos reportados al ICBF por vulneración de derechos: Desde la oficina de salud pública fue notificado un caso al ICBF mediante correo electrónico para la solicitud restablecimiento de derechos.</p>
<p>3. Análisis de reclamaciones No se realizó análisis de quejas debido a que no se presentaron en el mes de diciembre.</p>
<p>4. Proposiciones y varios</p>

NA.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones.
NA.

6. Tareas
NA.

Archivos Adjuntos

[Anexo Ingresos Planificación Familiar](#)

[Anexo Manifestaciones Diciembre](#)

[Boletín N° 4 Comité de Ética](#)

[Evidencia Divulgación Boletín](#)

Acción	Responsable	Fecha

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	Se logra el objetivo de la reunión

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Area funcional de apoyo Logístico - Subdirección administrativa	Ninguno	AFAPLOG-NA-413	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Juana Ruby Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diana Maria Cano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	27/May/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar : Auditorio Hospital del Sur
3. Análisis de reclamaciones	Fecha reunión: 27/May/2021
4. Proposiciones y varios	Hora : 16:28
	Notas por: Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión: 30/Jun/2021
	Quien cita: Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

- La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

- Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de abril de 2021 se recibieron 19 manifestaciones: 8 felicitaciones, 1 manifestación de otras aéreas, 1 petición de consulta y 9 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.48.

3. Análisis de reclamaciones

Se presentaron 4 quejas por respeto y trato en los servicios de: (1) admisiones, (1) consulta externa, (2) urgencias, de estas a las dos del servicio de urgencias ya se realizo el análisis de quejas con los funcionarios implicados.

En cuanto a la del servicio de admisiones se debe enviar un correo a Ascolsa por tratarse de personal tercerizado; en cuanto a la del servicio de consulta externa se solicita al líder del servicio realizar llamado de atención a la funcionaria y así mismo informar a todo el personal médico las normas del buen trato y la comunicación asertiva con los usuarios.

También se realizo análisis a las Quejas recibidas en lo corrido del mes de mayo (5) de los servicios de consulta externa (1), admisiones (2), urgencias (1), tomando las siguientes acciones: Se descarta una del servicio de admisiones porque no se indica el nombre de la funcionaria, y solicitar al líder del servicio realizar una campaña con el personal de admisiones en cuanto a la buena prestación de los servicio y educar a los usuarios sobre el deber de la puntualidad.

Frente a la queja de urgencias Solicitar al responsable del servicio de plan de mejoramiento con la funcionaria, que se trata de una queja reiterativa y ya se había realizado análisis de quejas con dicha funcionaria.

En cuanto a la queja de consulta externa se solicita al líder del servicio llamado de atención a la funcionaria y asa mismo recordar a todo el personal, mejorar la

comunicación y evitar comentarios sobre la población extranjera espacialmente venezolana para que no se tomen como xenofobia.

4. Proposiciones y varios

Se propone realizar una campaña (CLIENTE EXTERNO E INTERNO) con el apoyo de la comunicadora, para mejorar la humanización en los servicios

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones

Se solicita a los líderes de los servicios de consulta externa, enfermería y admisiones realizar llamados de atención a los funcionarios que presentaron quejas. Así mismo recordar a todo el personal el buen trato e información a los usuarios y una comunicación asertiva.

Realizar campaña de humanización para usuarios internos y externos

Archivos Adjuntos

[Registro de asistencia](#)

[MANIFESTACIONES ABRIL](#)

[MANIFESTACIONES MAYO](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	28/Jun/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	integrantes del comité	30/Jun/2021
• Solicitar a la comunicadora campaña de humanización	Responsable de Atención a las Personas	14/May/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	Se logra el objetivo del comité

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Area funcional de apoyo Logístico - Subdirección administrativa	Ninguno	AFAPLOG-NA-457	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Ruby Renteria Palacios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sully Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum 2. Revisión y sustentación de tareas 3. Análisis de reclamaciones 4. Proposiciones y varios	30/Nov/2021
	Lugar :
	Auditorio San Pio
	Fecha reunión:
	30/Nov/2021
	Hora :
	9:17
Notas por:	
Responsable de Atención a las Personas	
Próxima reunión:	
28/Dic/2021	
Quien cita:	
Responsable de Atención a las Personas	

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

• La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

• Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de Octubre de 2021 se recibieron 82 manifestaciones: 21 felicitaciones, 4 sugerencias, 35 reclamos, 5 quejas, 6 peticiones de consulta, 8 peticiones de información y 3 peticiones de documentación, el ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.73.

3. Análisis de reclamaciones

Se analizaron 11 quejas recibidas en los meses de octubre (7) y noviembre (4) por vulneración de derechos en los servicios de.

Odontología: 1
 Consulta Externa: 1
 Admisiones: 2
 Farmacia: 2
 Urgencias: 3
 Vigilancia 2

Una vez analizadas se descartan las reclamaciones de Consulta externa y admisiones por no indicar el nombre del funcionario Implicado.

Las del servicio de vigilancia se informaron al supervisor del contrato y esta a su vez remitió los casos a la empresa de vigilancia.

Las de odontología y urgencias (1) se solicita al supervisor informar a Ascolsa.

En cuanto a las horas quejas del servicio de urgencias se envían al supervisor del contrato tenerlas encuentra la momento de la autorización del pago.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones.

No se citara a análisis de quejas a los funcionarios por tratarse de terceros

Archivos Adjuntos

[Registro de asistencia](#)

MANIFESTACIONES

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	27/Dic/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Integreantes del comité.	28/Dic/2021
• Remitir las quejas de la funcionaria contratista de urgencias al supervisor del contrato	Responsable de Atención a las Personas	28/Dic/2021
• Solicitar al supervisor del contrato la remisión de las quejas de los funcionarios de Ascolsa	Responsable de Atención a las Personas	28/Dic/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	SE LOGRA EL OBJETIVO DELA REUNION

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-52	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ignacio Bolivar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:	
1. Verificación del quórum 2. Revisión y sustentación de tareas 3. Análisis de reclamaciones 4. Proposiciones y varios	28/Oct/2021	
	Lugar :	Auditorio Hospital del Sur
	Fecha reunión:	28/Oct/2021
	Hora :	11:34
	Notas por:	Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión:	30/Nov/2021
	Quien cita:	Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

• La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

• Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de septiembre de 2021 se recibieron 104 manifestaciones: 43 felicitaciones, 3 sugerencias, 42 Reclamos, 3 quejas, 4 Peticiones de consulta, 8 peticiones de infamación, y 1 peticiones de documentos, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.54.

3. Análisis de reclamaciones

Se analizaron 3 quejas recibidas por vulneración de derechos en los servicios de vacunación (1), urgencias (1) y farmacia (1).

Frente a la reclamación de vacunación se cita a la funcionaria para el análisis de la queja; la del servicio de urgencias se solicita al líder del servicio realizar un nuevo plan de mejoramiento toda vez que ya se había realizado análisis que quejas y plan de mejoramiento por parte del jefe inmediato.

Y con respecto a la del servicio de farmacia esta se envía al comité de convivencia en donde se le adelante proceso a la funcionaria.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones.

Citar a análisis de la queja a la funcionaria de vacunación.

Enviar al comité de convivencia la queja de la funcionaria de farmacia.

Solicitar al jefe inmediato plan de mejoramiento a la funcionaria de enfermería.

Archivos Adjuntos[REGISTRO DE ASISTENCIA](#)[MANIFESTACIONES SEPTIEMBRE](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	29/Nov/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Integrantes del Comité	30/Nov/2021
• Remitir a la funcionarias de farmacia a comité de convivencia y enfermería plan de mejoramiento	Responsable de Atención a las Personas	29/Nov/2021
• Citar a análisis de quejas a la funcionaria de Vacunación	Integrantes del Comité	

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)**Evaluación y Cierre de la reunión**

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	Se logra el objetivo de la Reunión

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-46	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Juana Ruby Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Angela Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yani Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	26/Mar/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar :
3. Proposiciones y varios	Auditorio San Pio
	Fecha reunión:
	26/Mar/2021
	Hora :
	9:22
	Notas por:
	Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión:
	28/Abr/2021
	Quien cita:
	Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual

Revisión y sustentación de tareas

- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:
 - La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.
 - Divulgar las funciones y la intervención del comité de ética institucional en la gestión empresarial, a través de boletines informativos: La responsable de atención al usuario realiza divulgación a través de whatsapp, correo electrónico y spark.
 - Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de febrero de 2021 se recibieron 39 manifestaciones: 16 felicitaciones, 1 sugerencia, 1 petición de consulta, 1 Petición de Documentación, 1 Petición de Información y 19 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.46.
 - Análisis de quejas por trato del cliente interno
- Se presentaron 2 quejas por respeto y trato en los servicio de admisiones y consulta externa, una vez analizadas las mismas se decide descarta la queja del servicio d admisiones, en cuanto a la queja de consulta externa la cual es de un profesional tercerizado ya se habían tomado medidas al respecto.
- Presentar informe trimestral de los casos de dilemas éticos: En enero no se presentaron casos Febrero 15, Marzo 17.

Planificación en menores de 14 años:

Solicitudes de IVE: 2

Casos de no reanimación: 0

Casos reportados al ICBF por vulneración de derechos: 1

3. Propositiones y varios

El representante medico informa que ya se tomaron decisiones frente a las quejas presentadas por personal médico tercerizado y que esta prestara sus servicio en la ESE hasta principios del mes de abril.

Así mismo se tiene pendiente reprogramar el análisis de las quejas de los funcionarios citados en febrero ya que cuando fueron citados manifestaron no estar de turno.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

Decisiones

No se realizará análisis de las quejas del mes de febrero

Archivos Adjuntos

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones al comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	26/Abr/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Miembros del comité.	28/Abr/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	se logra el objetivo de la reunion

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	GESTION DE LA CALIDAD Y CONTROL INTERNO	AFDIR-GCCI-17	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diana Maria Cano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Juana Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	01/Jul/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar : Auditorio San Pio
3. Análisis de quejas	Fecha reunión: 01/Jul/2021
4. Proposiciones	Hora : 16:23
	Notas por: Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión: 28/Jul/2021
	Quien cita: Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

- La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

- Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de mayo de 2021 se recibieron 46 manifestaciones: 26 felicitaciones, 1 manifestación de otras aéreas, 1 manifestación anónima, 3 sugerencias y 15 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 1.07.

Así mismo se analizaron 5 quejas recibidas en el mes de junio

- Divulgar las funciones y la intervención del comité de ética institucional en la gestión empresarial, a través de boletines informativos: La responsable de atención al usuario realiza divulgación a través de correo electrónico.

- Presentar informe trimestral de los casos de dilemas éticos:

Planificación en menores de 14 años: En el trimestre se presentaron 20 ingresos de menores de 14 años a planificación: (6) Abril, (7) Mayo , (7) Junio.

Solicitudes de IVE: 0

Casos de no reanimación: 0

Casos reportados al ICBF por vulneración de derechos: 1

3. Análisis de quejas del cliente interno

Durante los meses de mayo y Junio Se presentaron 9 quejas por vulneración de derechos en los servicios de: (6) admisiones, (1) consulta externa (2) de urgencias.

En cuanto a las del servicio de urgencias se debe enviar un correo a Ascolsa por tratarse de personal tercerizado

En cuanto a la del servicio de consulta externa se descarta la manifestación

Frente a las quejas de admisiones se envían a control interno disciplinario por tratarse por ser reiterativas.

4. Propositiones y varios

En vista que se realizo la convocatoria para la elección del representante medico ante el comité de tica y no se postulo ningún profesional, se solicita al coordinador médico designar a un profesional para que asuma el cargo.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones

presentaron quejas en el servicio de admisiones.

Enviar correo a Ascolsa informando de las quejas presentadas por respeto y trato.

Descartar la queja que se presento en el servicio de consulta externa.

Designa al Dr. Ignacio Bolívar como representante del personal médico en el comité de ética

Archivos Adjuntos

[REGISTRO DE ASISTENCIA](#)

[BOLETIN](#)

[CASOS REPORTADOS AL ICBF](#)

[INGRESOS DE MENORES DE 14 AÑOS A PLANIFICACIÓN](#)

[MANIFESTACIONES MAYO](#)

[MANIFESTACIONES JUNIO](#)

[DIVULGACION BOLETÍN](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	27/Jul/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Integrantes del comite	28/Jul/2021
• Remitir las quejas de las funcionarias de admisiones a control interno disciplinario	Responsable de Atención a las Personas	30/Jul/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	se logra el objetivo de la reunion

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Area funcional de apoyo Logístico - Subdirección administrativa	Ninguno	AFAPLOG-NA-402	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Juana Ruby Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Angela Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diana Cano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	-------------------------------------	--------------------------

Yani Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum 2. Revisión y sustentación de tareas 3. Análisis de reclamaciones por respeto y trato 4. Proposiciones y varios	24/Feb/2021
	Lugar :
	Fecha reunión:
	24/Feb/2021
	Hora :
	16:57
	Notas por:
Responsable de Atención a las Personas	
Próxima reunión:	
24/Mar/2021	
Quien cita:	
Responsable de Atención a las Personas	

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del Quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

- La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

- Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de enero de 2021 se recibieron 64 manifestaciones: 43 felicitaciones, 3 sugerencias, 1 petición de consulta y 17reclamos, referente al ICS cumplió con el estándar el resultado fue de 1.34.

3. Análisis de quejas por trato del cliente interno

No se realiza debido a que no se presentaron quejas por respeto y trato.

No obstante se analizan las quejas presentadas por personal tercerizado (Medico) y se decide realizar el reporte a la cooperativa y a la oficina de talento humano.

4. Proposiciones y varios

Como plan de acción por parte del comité se va a realizar desde atención al usuario una capacitación y evaluación personalizada a los funcionarios que presentan quejas, con el fin de que estos mejoren frente a la atención a los usuarios.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones.

Realizar el reporte a la cooperativa y a la oficina de talento humano, por quejas presentadas por personal tercerizado.

Archivos Adjuntos

[ASISTENCIA](#)

[MANIFESTACIONES ENERO 2021](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones al comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	22/Mar/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Miembros del Comite	24/Feb/2021
• Enviar Correo a la oficina de talento humano y al representante de la cooperativa informando de las que presentadas por personal tercerizado	Responsable de Atención a las Personas	05/Mar/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión	
Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	Se logra el objetivo de la reunion

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-45	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Juana Ruby Renteria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Angela Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Yani Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	-------------------------------------	--------------------------

Diana Cano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	15/Feb/2021
2. Revisión y aprobación del plan de trabajo 2021	Lugar : Auditorio San Pio
3. Informe manifestaciones	Fecha reunión: 03/Feb/2021
4. Análisis de reclamaciones por respeto y trato	Hora : 16:40
	Notas por: Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión: 24/Feb/2021
	Quien cita: Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

Revisión y aprobación del plan de trabajo 2021

Se aprueba el plan de trabajo, sin ninguna modificación.

3. Informe manifestaciones

En el mes de diciembre se recibieron 37 manifestaciones: 20 felicitaciones, 1 sugerencia y 16 reclamos; referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.64.

4. Análisis de quejas por trato del cliente interno

Se presentaron 3 quejas por respeto y trato en los servicio de admisiones y consulta externa, una vez analizadas las mismas se decide citar análisis a los funcionarios implicados.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones

Citar análisis de quejas a los funcionarios implicados.

Archivos Adjuntos

[ASISTENCIA](#)

[MANIFESTACIONES DICIEMBRE 2020](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones al comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	23/Feb/2021

• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Miembros del comité	24/Feb/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión	
Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	se logra el objetivo de la Reunión

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-48	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Ruby Renteria Palacios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Diana Cano	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:	
1. Verificación del quórum 2. Revisión y sustentación de tareas 3. Análisis de reclamaciones 4. Proposiciones y varios	29/Abr/2021	
	Lugar :	Auditorio Hospital del Sur
	Fecha reunión:	28/Abr/2021
	Hora :	16:33
	Notas por:	Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión:	26/May/2021
	Quien cita:	Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión

1. Verificación del quórum

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

Revisión y sustentación de tareas

- La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.
- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:
- Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de marzo de 2021 se recibieron 47 manifestaciones: 13 felicitaciones, 3 sugerencias, 3 manifestaciones anónimas, 6 manifestaciones de otras aéreas y 22 reclamos, referente al ICS no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.34.

3. Análisis de reclamaciones

Se presentaron 9 quejas por respeto y trato en los servicios de: (2) admisiones, (1) consulta externa, (6) urgencias una vez analizadas las mismas se decide citar análisis a los funcionarios implicados 1 de admisiones, 4 de urgencias y enviar oficio de recordando las normas del buen trato y humanización a una de las funcionarias de admisiones.

4. Proposiciones y varios

La Responsable de atención al usuario informa que se deben realizar la elección del representante medico, ya elaboro la resolución para que estas se realicen el 14 de mayo

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones

Citar análisis de quejas a funcionarios de admisiones (1) consulta externa y urgencias (2).

Enviar oficio a funcionaria de admisiones recordando las normas del buen trato y atención humanizada

Archivos Adjuntos

[ASISTENCIA](#)

[ANALISIS DE RECLAMACIONES](#)

[RESOLUCION ELECCION REP. MEDICO](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones al comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	25/May/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	Integreantes del comité.	26/May/2021
• Enviar oficio a funcionaria recordando las normas del buen trato y atención humanizada	Responsable de Atención a las Personas	28/May/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión	
Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	se logra el objetivo de la Reunión

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-49	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Ruby Renteria Palacios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liliana Lopez	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suly Jazmin Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ignacio Bolivar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------------------

Carlos Alberto Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:	
1. Verificación del quórum 2. Revisión y sustentación de tareas 3. Análisis de reclamaciones 4. Proposiciones y varios	29/Jul/2021	
	Lugar :	auditorio de la sede San Pio
	Fecha reunión:	28/Jul/2021
	Hora :	15:54
	Notas por:	Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión:	25/Ago/2021
Quien cita:	Responsable de Atención a las Personas	

Temas tratados en la reunión

4. Proposiciones y varios

Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.

2. Revisión y sustentación de tareas

- La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión.

- Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas:

- Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de Junio de 2021 se recibieron 19 manifestaciones: 10 felicitaciones, 1 sugerencias, 17 reclamos, 1 manifestación de otras áreas y 3 manifestaciones anónimas no cumplió con el estándar el resultado fue de 0.31.

3. Análisis de reclamaciones

Se analizaron 2 quejas recibidas en el mes de Julio por respeto y trato en los servicios de urgencias y farmacia, las cuales se descartan debido a que no se indica el nombre de los funcionarios, por lo tanto no se puede hacer análisis

4. Proposiciones y varios

Se realiza la presentación de los dos nuevos miembros del comité, la señora Liliana López y la señora Suly Zapata representantes por parte de la asociación de usuarios, ya que a los anteriores se les había vencido el periodo de 2 años. La señora Ángela Zapata continúa como representante del COPACO.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones.

Se descartan las quejas recibidas debido a que no se indica el nombre de los

funcionarios, por lo tanto no se puede hacer análisis de las mismas.

Archivos Adjuntos

[REGISTRO DE ASISTENCIA](#)

[QUEJAS MES DE JULIO](#)

[REGISTRO FOTOGRAFICO](#)

Acción	Responsable	Fecha
Enviar citaciones a los integrantes comité de ética	Responsable de Atención a las Personas	24/Ago/2021
Presentación de evidencias de las actividades del plan de trabajo	INTEGRANTES DEL COMITE	

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	SE LOGRA EL OBJETIVO DE LA REUNION

Presidente comite:

Secretaria comite:

Acta

Área de Negocio	Proceso	Codificación	Privacidad
Área funcional de Direccionamiento y Gerencia - Gerencia	Ninguno	AFDIR-NA-50	Publica

Nombre	Asistente	Copia	Nombre	Asistente	Copia
Ángela María Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Juana Ruby Renteria Palacios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Doris Ruiz	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Suly Jazmin Zapata	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Carlos Hurtado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----------------	-------------------------------------	--------------------------

Objetivo de la reunión	Fecha de creación:
1. Verificación del quórum	26/Ago/2021
2. Revisión y sustentación de tareas	Lugar : Auditorio San Pio
3. Análisis de reclamaciones	Fecha reunión: 26/Ago/2021
4. Proposiciones y Varios	Hora : 8:17
	Notas por: Responsable de Atención a las Personas
	Próxima reunión: 29/Sep/2021
	Quien cita: Responsable de Atención a las Personas

Temas tratados en la reunión
<p>1. Verificación del quórum Se verifica hay quórum por lo tanto se continua con la reunión mensual.</p>
<p>2. Revisión y sustentación de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> La secretaria del comité envía las citaciones a los miembros del comité para la asistencia a la reunión. Los miembros del comité informan sobre las actividades realizadas: Presentación de informes de reclamaciones del cliente interno y externo: en el mes de Julio de 2021 se recibieron 48 manifestaciones: 7 felicitaciones, 3 sugerencias, 25 Reclamos, 2 Peticiones de consulta, 11 peticiones de infamación, el índice no con el estándar el resultado fue de 0.24.
<p>3. Análisis de reclamaciones Se analizaron 5 quejas recibidas por vulneración de derechos en los servicios de urgencias (3), admisiones (1) y farmacia (1) de las cuales se descarta la de farmacia debido a que los representantes de la asociación de usuarios estaban presentes y a la usuaria no se le faltó al respeto, se trato de ayudar pero esta no fue paciente.</p> <p>No se analiza una de las quejas de urgencias debido a que la funcionaria ya se encuentra en proceso disciplinario.</p> <p>Frente a la reclamación del servicio de admisiones se envía solicitud a la líder del servicio para que investigue que funcionario se encontraba de turno y realice el respectivo plan de mejoramiento.</p> <p>En cuanto a las 2 quejas de urgencias, se citara a análisis de quejas a la funcionaria y se enviaran correo a la cooperativa ASCOLSA debido que el funcionario pertenece a</p>

esta institución.

4. Propositiones y varios
NA.

Comentarios RELEVANTES de la reunión

5. Decisiones

Se envía solicitud a la líder del servicio de admisiones para que investigue que funcionario se encontraba de turno y realice el respectivo plan de mejoramiento.

Se citara a análisis de quejas a la funcionaria del servicio de urgencias.

Se enviaron correo a la cooperativa ASCOLSA informando de la queja presentada por un funcionario.

Se descarta la queja del servicio de farmacia

Archivos Adjuntos

[REGISTRO DE ASISTENCIA](#)

Acción	Responsable	Fecha
• Enviar citaciones a los integrantes comité de étic	Responsable de Atención a las Personas	28/Sep/2021
• Presentación de evidencias de las actividades del plan de tra	Integrantes del comite	29/Sep/2021
• Informar a la cooperativa ASCOLSA sobre la queja presentada por un funcionario afiliado con ellos	Subgerencia Científica	24/Sep/2021
• Solicitar a la líder del servicio de admisiones investigar que funcionario se encontraba de turno el día que se radico la queja	Responsable de Atención a las Personas	27/Sep/2021

[Ver avance de las tareas de asistentes](#)

Evaluación y Cierre de la reunión

Se logró el Objetivo?	Referencia de logro de los objetivos planteados
Si	Se logra el objetivo de la Reunión

Presidente comite:

Secretaria comite: