

ACTA N°	04		
ASUNTO	Comité de ética médica Caminos IPS, mes de abril del 2025		
OBJETIVO	Analizar y fortalecer los componentes éticos relacionados con la atención en salud en Caminos IPS, mediante la revisión estructural del Comité, la evaluación de los derechos y deberes de los usuarios, el análisis del trato humanizado desde una perspectiva bidireccional, la interpretación de los indicadores de satisfacción del mes de marzo y la socialización de novedades normativas del sistema de salud, con el fin de promover una atención centrada en el respeto, la calidad y la mejora continua.		
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR
	VIRTUAL	X	ENLACE DE REUNIÓN https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3amee

FECHA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	24/04/2025	HORA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	11:00 AM
------------------------------------	------------	--------------------------------------	----------

ORDEN DEL DÍA

- Verificación del quórum
- Reestructuración del Comité
- Revisión de los Derechos y Deberes de los Usuarios
- Análisis del Trato Humanizado
- Presentación de indicadores de satisfacción – mes de marzo
- Socialización de actualizaciones del sistema de salud
- Compromisos y fecha próxima reunión

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación del Quórum: Se constató la asistencia de los miembros convocados, cumpliendo con el quórum requerido para la válida realización de la sesión. Se dejó constancia de la salida formal de algunos miembros y se informó la incorporación de nuevos integrantes al Comité.

2. Reestructuración del Comité

Durante la sesión, se notificó la desvinculación de la Dra. Verónica Olave de la institución, razón por la cual deja de formar parte del Comité de Ética Médica. En su reemplazo, se integró la señora Yara Milena De La Hoz Santiago, actual Coordinadora del área de SIAU, quien asume este compromiso institucional con disposición, responsabilidad y una clara orientación hacia el fortalecimiento de los procesos de participación, humanización y mejora continua en la atención al usuario. Esta reestructuración busca mantener la operatividad del Comité, asegurando la pluralidad, representatividad y continuidad en las decisiones éticas de la IPS.

3. Revisión de Derechos y Deberes de los Usuarios

Se realizó la lectura y análisis de la política institucional sobre Derechos y Deberes de los Usuarios, destacando su papel fundamental como herramienta orientadora en la prestación de servicios seguros, humanizados y con enfoque diferencial. Se reiteró la importancia de garantizar su permanente socialización, tanto a usuarios como al personal de salud, como mecanismo de empoderamiento, transparencia y mejora en la experiencia del paciente. Se identificó que, aunque existen espacios de divulgación como carteleros y sesiones de inducción, es necesario fortalecer su difusión mediante estrategias innovadoras, incluyendo medios audiovisuales, plataformas digitales y jornadas comunitarias. Asimismo, se propuso establecer una periodicidad semestral para su evaluación y actualización, así como designar responsables por área para su monitoreo y cumplimiento. Finalmente, se recomendó vincular el tema de derechos y deberes en las actividades de formación continua del talento humano.

4. Análisis del Trato Humanizado

Se abordó de manera integral el componente de trato humanizado como eje transversal en la prestación de los servicios

de salud, reconociendo su impacto directo en la calidad percibida, la adherencia terapéutica y la relación de confianza entre los usuarios y el personal institucional.

Durante la sesión, se resaltaron avances en la implementación de prácticas orientadas al respeto por la dignidad humana, tales como el saludo cálido, el uso del nombre del usuario, la escucha activa, la información clara y la comunicación empática. No obstante, también se identificaron oportunidades de mejora en aspectos como los tiempos de espera, la atención en momentos de alta demanda y el manejo emocional en situaciones sensibles.

De manera reflexiva, se planteó además la importancia de abordar el trato humanizado de forma bidireccional, es decir, no solo desde el talento humano hacia los usuarios, sino también desde los usuarios hacia el personal de salud. Se compartieron experiencias de maltrato verbal y situaciones de irrespeto al equipo asistencial, las cuales afectan el clima organizacional y pueden deteriorar la calidad del servicio. Se resaltó la necesidad de fomentar relaciones basadas en el respeto mutuo, la corresponsabilidad y la comunicación asertiva.

Como compromisos institucionales, se recomendó fortalecer los procesos de capacitación en habilidades blandas, manejo de conflictos y comunicación terapéutica para el talento humano. Asimismo, se propuso reforzar las campañas de sensibilización sobre los deberes de los usuarios, promoviendo una cultura de respeto y empatía recíproca dentro de la institución.

5. Informe de satisfacción del usuario y gestión de PQRSF – I Trimestre 2025

La Coordinación de Experiencia al Usuario presentó el informe correspondiente al primer trimestre del año, en el que se destacaron los siguientes aspectos:

PQRSF recibidas y gestionadas: Se reportaron 820 PQRSF, de las cuales 788 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando un **cumplimiento del 96,10%** en oportunidad de respuesta. Durante los meses de enero y febrero se mantuvo un cumplimiento superior al 99%. En marzo se evidenció una leve disminución en el indicador, por lo cual se activó un plan de mejora.



TOTAL, PQRSF RECIBIDOS I TRIMESTRE 2025

Cuenta de 13. Nº DE IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO

TOTAL PQRSF RECIBIDAS I TRIMESTRE 2025



25. TIPO DE SOLICITUD

Felicitaciones

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

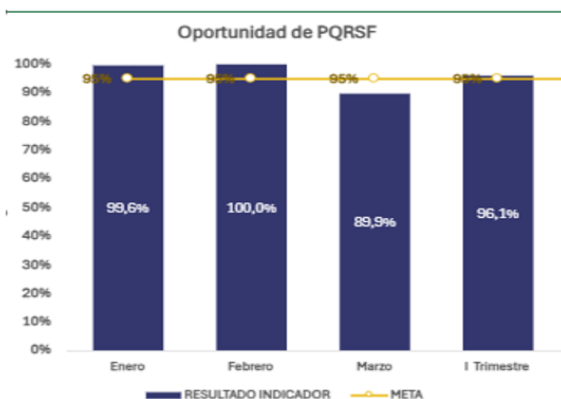
Cuenta de 13. Nº Etiquetas de

Etiquetas de fl.7	Felicitaciones	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
enero	43	2	7	2	2	259
febrero	216	7	5	2	2	258
marzo	296	5	5	2	2	308
Total general	7	55	4	758	1	825

Comportamiento de reclamos: El **38,93%** de los reclamos correspondieron a barreras en atención oportuna, el **37,45%** a aspectos relacionados con el trato del personal, y el resto a aspectos administrativos, tecnológicos o de accesibilidad. A pesar de estos hallazgos, se destaca que **más del 90%** de los usuarios manifiestan haber recibido respuesta formal a sus solicitudes.



% DE OPORTUNIDAD EN RESPUESTA DE PQRSF I TRIMESTRE 2025



Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 820 PQRSF, de las cuales 788 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando un cumplimiento del 96,10%. El comportamiento del indicador de oportunidad en la respuesta fue positivo en los dos primeros meses, con niveles de cumplimiento superiores al 99%. Sin embargo, en marzo se presenta una leve disminución (277 de 308), a la que se le hizo plan de mejora.

Volumen y oportunidad en la gestión de PQRSF: Durante el trimestre se recibieron **820 PQRSF**, de las cuales **788 (96,10%)** fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos. Este porcentaje refleja un alto nivel de cumplimiento institucional, especialmente en los meses de enero y febrero, donde se superó el **99% de oportunidad de respuesta**. Aunque en marzo se evidenció una ligera disminución (277 de 308 gestionadas), se activó oportunamente un plan de mejora para garantizar la continuidad en el cumplimiento.

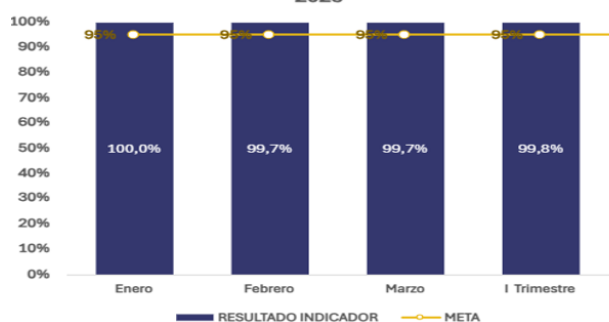
Satisfacción del usuario: Las encuestas de percepción realizadas arrojaron un **porcentaje global de satisfacción superior al 99%**, y un **índice de recomendación institucional por encima del 95%**, cifras que reflejan una percepción favorable frente a la atención recibida.

6.



PORCENTAJE GLOBAL DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE 2025

Proporción de satisfacción global de usuarios de Caminos IPS 2025



Mes	# Encuestas
Enero	360
Febrero	1091
Marzo	782
Total:	2233

Actualización del Sistema de Salud

Durante la sesión se socializó con los miembros del Comité de Ética Médica, incluyendo representantes de usuarios, personal asistencial y directivo, los avances normativos más relevantes del sistema de salud colombiano. Se explicó de forma clara y accesible que:

En abril de 2025 se iniciaron las audiencias públicas en el Senado de la República, donde se está debatiendo un proyecto de ley que propone una reforma estructural al sistema de salud.

El Ministerio de Salud presentó un borrador de modelo de atención centrado en la prevención, la cercanía con el usuario y el fortalecimiento de redes integrales de salud en los territorios.

Se aclaró que la reforma aún no ha sido aprobada, pero su discusión marca un posible cambio en la forma en que se accede a los servicios y en las funciones de las EPS.

Se reiteró el compromiso institucional de mantenerse informada frente a los cambios normativos y garantizar que, independientemente de los ajustes nacionales, se respeten y protejan los derechos de los usuarios.

7. Compromiso y fecha próxima reunión

Revisión y actualización de la cartelería sobre derechos y deberes.

- Realización de jornadas de sensibilización sobre trato humanizado.
- Monitoreo continuo de indicadores de satisfacción.
- Socialización constante de cambios normativos al equipo asistencial

Se acordó realizar la próxima reunión del comité de Ética Médica el día 29 de mayo

Sin más asuntos por tratar, se dio por terminada a las 12:00 pm, agradeciendo la participación de todos los miembros y recordando el compromiso de la IPS Caminos con el bienestar y la satisfacción de su usuario

Conclusiones:

La sesión permitió revisar aspectos clave que fortalecen la atención ética y humanizada en la institución, destacando el compromiso con la mejora continua, el respeto por los derechos de los usuarios y la gestión oportuna de sus experiencias. Se reafirma la importancia de mantener a todo el equipo informado sobre los cambios en el sistema de salud, garantizando una atención segura, empática y centrada en la persona

Proposiciones y varios:

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM	12:00 pm	FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA	29/05/2025
-----------------------------------	----------	---	------------

*Anexar registro de asistencia de exportado de aplicación o software utilizado en caso de reunión en modalidad virtual.

INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Yara de la Hoz	11:11:09 AM	12:10:12 PM	59 min 3 s	Yara.delahoz@caminosips.com	Organizador
Estella Moreno	11:00:26 AM	12:10:09 PM	1 h 9 min 43 s	Estella.moreno@caminosips.com	Moderador
Claudia Hernández	11:01:14 AM	12:10:11 PM	1 h 8 min 56 s	Hergio0427q@hotmail.com	Moderador
Yarleydis Banques	11:03:54 AM	12:10:17 PM	1 h 6 min 23 s	Yarleidys.banquez@caminosips.com	Moderador
Karen González	11:00:26 AM	12:10:09 PM	1 h 9 min 43 s	Karen.gonzalez@caminosips.com	Moderador

Cindy Aponte	11:01:19 AM	11:34:36 AM	33 min 16 s		Moderador
Damaris	11:12:10AM	12:10:09 PM	1 h 2 min 56 s		Moderador
Gladis García Castilla	11:01:36 AM	11:13:26 AM	11 min 50 s		Moderador
Claudia Hernández	11:15:09 AM	12:10:06 PM	54 min 56 s		Moderador



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia