

ACTA N°	CEM_042025			
ASUNTO	Reunión del Comité de Ética– Revisión de Reestructuración del comité, Derechos de los usuarios, Indicadores y Planificación de iniciativas de promoción de la salud.			
OBJETIVO	Fortalecer la gestión ética en la atención en salud en Caminos IPS, mediante la revisión de la estructura del Comité, derechos y deberes de los usuarios, trato humanizado, indicadores de satisfacción, actualizaciones normativas y planeación de iniciativas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.			
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR	N/A
	VIRTUAL	X	ENLACE DE REUNIÓN	https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3amee

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	9:00 am	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	24/04/2025
----------------------------	---------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum
2. Reestructuración del Comité
3. Revisión de los Derechos y Deberes de los Usuarios
4. Análisis del Trato Humanizado
5. Presentación de indicadores de satisfacción I trimestre 2025
6. Socialización de actualizaciones del sistema de salud
7. Socialización de la Planeación de las iniciativas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad
8. Conclusiones.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación del Quórum:

Se confirmó la asistencia de los miembros convocados, cumpliendo con el quórum requerido para la válida realización del comité. Asimismo, se dejó constancia de la salida formal de algunos integrantes y se registró la incorporación de nuevos miembros al Comité.

Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:

SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN

N°	QUE	QUIEN	CUANDO DD/MM/AAAA	DONDE	COMO	PORQUE	SEGUIMIENTO

Desarrollo de la agenda:

2. Reestructuración del Comité

Durante el comité se notificó la desvinculación de la Dra. Verónica Olave de la organización, motivo por el cual deja de formar parte del Comité de Ética Médica. En su reemplazo, se integró la señora Yara Milena De La Hoz Santiago, Coordinadora del área de SIAU, quien asume este compromiso institucional con responsabilidad, disposición y un enfoque claro en el fortalecimiento de los procesos de participación, humanización y mejora continua en la atención al usuario. Esta reestructuración tiene como objetivo garantizar la operatividad del Comité, manteniendo la pluralidad, representatividad y continuidad en la toma de decisiones éticas de la IPS.

3. Revisión de los 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 como herramienta fundamental para garantizar servicios seguros, humanizados y con enfoque diferencial. Se reiteró la importancia de asegurar su permanente socialización, tanto a los usuarios como al personal de salud, como mecanismo de empoderamiento, transparencia y mejora de la experiencia del paciente.

Aunque existen espacios de divulgación como carteleros y sesiones de inducción, se identificó la necesidad de fortalecer su difusión mediante estrategias innovadoras, incluyendo medios audiovisuales, plataformas digitales y jornadas comunitarias. Se propuso además establecer una periodicidad semestral para su evaluación y actualización, designar responsables por área para su monitoreo y cumplimiento. Finalmente, se recomendó integrar los derechos y deberes de los usuarios en las actividades de formación continua del talento humano.

4. Análisis del Trato Humanizado

Durante la sesión se abordó de manera integral el componente de trato humanizado, reconociéndolo como eje transversal en la prestación de los servicios de salud y su impacto directo en la calidad percibida, la adherencia terapéutica y la relación de confianza entre los usuarios y el personal de la institución.

Se destacaron los avances en la implementación de prácticas orientadas al respeto por la dignidad humana, tales como: saludo cordial, uso del nombre del usuario, escucha activa, entrega de información clara y comunicación empática. Sin embargo, 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.

Además, se enfatizó la importancia de abordar el trato humanizado de manera 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 impactan negativamente el clima organizacional y pueden afectar la calidad del servicio. Se resaltó la necesidad de fomentar relaciones basadas en respeto mutuo, corresponsabilidad y comunicación asertiva.

5. Presentación de indicadores de satisfacción I trimestre 2025

La Coordinación de Experiencia al Usuario presentó el informe correspondiente al primer trimestre del año, destacando los siguientes aspectos:

PQRSF recibidas y gestionadas: Durante este periodo se registraron 820 PQRSF, de las cuales 788 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, logrando un cumplimiento del 96,10% en oportunidad de respuesta. En los meses de enero y febrero se mantuvo un cumplimiento superior al 99%. En marzo se evidenció una leve disminución en el indicador, motivo por el cual se activó un plan de mejora para garantizar la atención oportuna y eficiente a los usuarios.



Indicador – % de Oportunidad en Respuesta de PQRSF I Trimestre 2025

Durante el primer trimestre de 2025 se recibieron 825 PQRSF, de las cuales 788 fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, alcanzando un cumplimiento global del 95,5%, superando la meta institucional establecida en el 95%.

Comportamiento mensual

- Enero: 98%
- Febrero: 100%
- Marzo: 89,9%

- Promedio Trimestral: 95,5%

Análisis

Cumplimiento de la meta institucional:

El resultado consolidado del trimestre (95,5%) evidencia un adecuado desempeño del proceso, manteniéndose por encima de la meta establecida (95%), lo que refleja compromiso en la gestión oportuna de las solicitudes de los usuarios.

1. Desempeño sobresaliente en los dos primeros meses:
En enero y febrero se alcanzaron niveles de cumplimiento cercanos o iguales al 100%, lo que demuestra eficiencia operativa y control adecuado de los tiempos de respuesta.
2. Gestión correctiva:
Frente a la disminución evidenciada en marzo, se implementó un plan de mejora orientado a:
 - Fortalecer el seguimiento diario de casos pendientes.
 - Optimizar la trazabilidad de respuestas.
 - Reforzar el control de tiempos de vencimiento.
 - Ajustar distribución de cargas laborales, si aplica.

Indicador – Porcentaje Global de Satisfacción

I Trimestre 2025

Durante el primer trimestre de 2025 se aplicaron 2.233 encuestas de satisfacción a usuarios atendidos en la IPS, distribuidas de la siguiente manera:

- Enero: 360 encuestas
- Febrero: 1.091 encuestas
- Marzo: 782 encuestas

El resultado del indicador evidencia un nivel de satisfacción global del 99,8%, superando la meta institucional establecida en el 95%.

Comportamiento mensual del indicador

- Enero: 100,0%
- Febrero: 99,7%
- Marzo: 99,7%
- Promedio Trimestral: 99,8%

Análisis

Cumplimiento sostenido por encima de la meta:

El indicador se mantiene consistentemente por encima del estándar institucional, lo que refleja una percepción altamente positiva por parte de los usuarios frente a los servicios recibidos.



6. Socialización de actualizaciones del sistema de salud.

Directora Científica, socializa los avances normativos más relevantes del sistema de salud colombiano.

Se explicó de manera clara y accesible que:

- En abril de 2025 se iniciaron audiencias públicas en el Senado de la República, donde se debate un proyecto de ley que propone una reforma estructural del 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 indica posibles cambios en el acceso a los servicios y en las funciones de las EPS.

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

7. Socialización de la Planeación de las iniciativas para la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

- Jornadas de Educación en Estilos de Vida Saludable- Jornada de Salud Mental y Prevención del Riesgo Psicosocial.

Nº	QUE	QUIEN	CUANDO DD/MM/AAAA	DONDE	COMO	PORQUE	SEGUIMIENTO
1.	Realizar talleres educativos sobre alimentación saludable, actividad física, y prevención de enfermedades crónicas (hipertensión, diabetes).	Gestor Educativo.	15/01/2025	Caminos IPS	Charlas educativas, entrega de material informativo, actividades prácticas (toma de presión, IMC, glicemia capilar).	Disminuir factores de riesgo asociados a enfermedades crónicas no transmisibles y fomentar hábitos saludables en la comunidad usuaria.	2/02/2025
2.	Talleres y asesorías sobre manejo del estrés, prevención del consumo de sustancias psicoactivas y prevención del suicidio.	Gestor Educativo, Trabajadora Social del programa de salud mental.	25/04/2025	Caminos IPS	Charlas grupales, orientación individual.	Reducir factores de riesgo psicosocial y fortalecer el bienestar emocional.	16/06/2025

Conclusiones:

Durante la sesión del Comité de Ética se abordaron temas fundamentales para el fortalecimiento institucional, incluyendo la reestructuración del Comité, la revisión de los Derechos y Deberes de los Usuarios, el análisis del trato humanizado, la evaluación de los indicadores de satisfacción del primer trimestre de 2025, la socialización de actualizaciones normativas del sistema de salud y la planeación de iniciativas de promoción y prevención.

Los resultados evidencian un adecuado desempeño institucional, con altos niveles de satisfacción y cumplimiento en la gestión de PQRSF, así como un compromiso claro con la mejora continua, la humanización de la atención y la protección de los derechos de los usuarios, consolidando una atención centrada en la calidad, el respeto y la corresponsabilidad.

Proposiciones y varios:

PLAN DE ACCIÓN							
Nº	QUE	QUIEN	CUANDO DD/MM/AAAA	DONDE	COMO	PORQUE	SEGUIMIENTO
1.	Incluir la temática de Derechos y Deberes en los programas de formación continua del talento humano de la IPS.	Coordinador(a) de Talento Humano / Líder de Capacitación	15/05/2025	Caminos IPS Sede Gran Manzana	Capacitación, talleres, material informativo.	Garantizar que el personal conozca y aplique los Derechos y Deberes de los usuarios para mejorar la atención y experiencia del paciente	30/05/2025
2.	Reforzar campañas de sensibilización sobre los deberes de	Líder de Experiencia al Usuario /	15/05/2025	Caminos IPS Sede Gran Manzana	Capacitación, talleres, material	Garantizar que los usuarios conozcan sus	30/05/2025

FORMATO ACTA DE REUNIÓN DE COMITÉ

	los usuarios, promoviendo una cultura de respeto y empatía recíproca dentro de la institución.	Coordinador de Comunicación			informativo, medios audiovisuales	deberes y fomenten una cultura de respeto mutuo con el personal de salud	

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

12:00pm

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

28/05/25

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

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