

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) *

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
1			
2			

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

ACTA Nº 07

ASUNTO Comité de ética médica Caminos IPS, mes de julio 2025

OBJETIVO	Socialización de resultados indicadores mes de junio 2025 a los miembros del comité y socializar casos donde se vean reflejados o vulnerados los deberes y derechos de los usuarios.		
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR Plataforma TEAMS
	VIRTUAL	X	ENLACE DE REUNIÓN https://acortar.link/fBc5M9

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	11: 00 am	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	25/07/2025
-----------------------------------	-----------	---------------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida a los miembros de comité.
- verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos anteriores
- Socialización de indicadores mes de junio del 2025
- Adopción de la PPSS en el comité de ética hospitalaria

DESARROLLO DE LA AGENDA

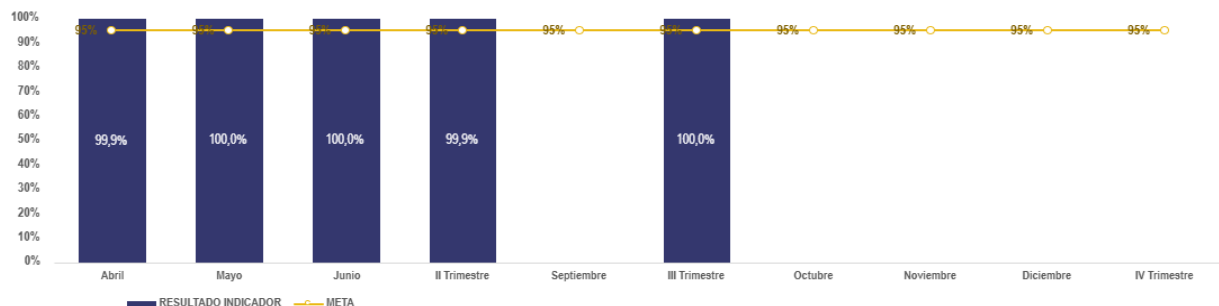
Verificación del Quórum: Se realiza apertura de reunión a las 11:10 am, moderada por Yara De La Hoz Coordinadora encargada de Gestión de la atención al usuario quien realiza verificación de Quórum, cumpliendo con el 100% de los asistentes convocados

Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores: Se realiza lectura del acta anterior y verificación de compromisos anteriores, evidenciando que no quedaron compromisos pendientes

Desarrollo de la agenda:

La Coordinadora E, presenta los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas entre los usuarios del servicio médico durante el mes de junio del 2025, Tasa de satisfacción Global del mes de junio de 2025 fue de 100%. El 99,3% de los usuarios calificaron su experiencia Excelente. Y el 5.35% calificaron su experiencia como buena. solo el 0,24% calificaron su experiencia como regular.

Proporción de satisfacción global de usuarios de CaminoS IPS 2025

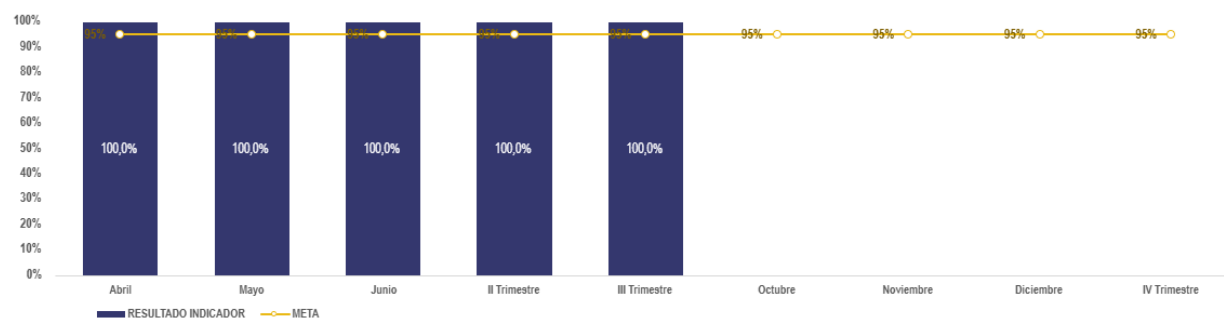


Durante el segundo trimestre del año 2025, CAMINOS IPS alcanzó una tasa de satisfacción global del 99,94%, resultado obtenido a partir de la aplicación de 1.745 encuestas, de las cuales 1.744 fueron positivas. Este comportamiento refleja una tendencia estable frente al mismo periodo del año anterior (2024), donde también se reportó una satisfacción del 99,97% con un mayor número de encuestas aplicadas (3.402). El 93,4% de los usuarios calificaron su experiencia como muy buena, el 6,6% como buena y tan solo el 0,06% como regular. La organización se encuentra un 4,97% por encima de la meta institucional del 95%, superando además en

un 3,87% la meta departamental (96,1%) y en un 3,86% la meta nacional (96,2%), según datos del Observatorio Nacional de Calidad. Estos resultados evidencian un alto nivel de satisfacción, sostenido en el tiempo, como reflejo del compromiso institucional con la calidad en la atención, el trato humanizado y la mejora continua.

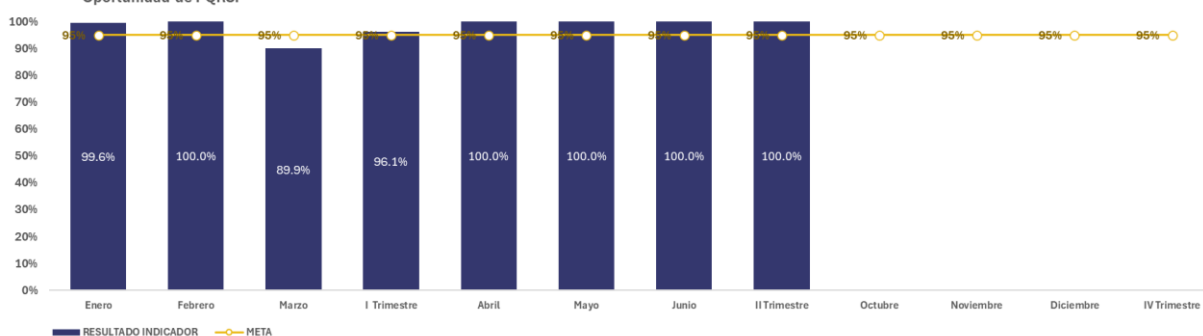
Proporción de usuarios que recomendarían Caminos IPS a un familiar o amigos

2025



En cuanto a la oportunidad en respuesta de las PQRSF, se presentó un alza en su resultado, con un porcentaje del 95%. Cumpliendo con el estándar de la meta institucional, lo anterior es producto de la puesta en marcha de estrategias dentro del área para mejorar los indicadores de oportunidad, tales como rotación del personal y clasificación de las PQRSF según fecha de vencimiento

Oportunidad de PQRSF



Se desarrolla en el comité las causales principales de los reclamos, asociados en un 89 % a oportunidad en la accesibilidad para asignación de consultas médicas especializadas. Por ellos se abre el espacio en el comité, para socializar los diferentes canales de comunicación disponibles para los usuarios de Caminos IPS. También se comparten los horarios y generalidades de cada canal. Y se le informan a los presentes que en los próximos días se habilitará una nueva línea de central telefónica para asignación, reprogramación y cancelación de citas médicas. Decisión que a nivel gerencial se toma en harás de mejorar la oportunidad en respuesta y garantizar la accesibilidad de los usuarios.

Se da espacio para el fortalecimiento del deber del usuario de portar el documento de identidad original, para los diferentes tramites que se realizan en las sedes de caminos IPS, y se socializa nuevamente la carta de deberes y derechos de los usuarios, haciendo énfasis en dos deberes de los usuarios, los cuales se abordaron de manera detallada

Deberes de los usuarios de la salud

- Suministrar información veraz: Los usuarios deben proporcionar información completa y veraz sobre su estado de salud y antecedentes médicos.

- *Cumplir con los tratamientos: Es deber de los pacientes seguir las indicaciones médicas y los tratamientos prescritos por su profesional de salud.*

Los miembros del comité realizaron intervenciones constantes y relevantes en el transcurso de la reunión, mostrando un alto grado de compromiso y preparación. Se llevaron a cabo sesiones de preguntas y respuestas donde se despejaron dudas significativas sobre los deberes y responsabilidades de cada miembro dentro del sistema de salud. Se aclararon temas como tiempos de asignación de citas de control y primera vez y se proporcionaron orientaciones precisas para la correcta ejecución de sus funciones.

Se revisaron los roles y responsabilidades de cada miembro, garantizando una comprensión clara de sus deberes y cómo estos contribuyen al funcionamiento ético y eficiente del sistema de salud.

Por último, con la participación de los miembros del comité se realiza la adopción de la PPSS en el comité de ética hospitalaria, en donde:

La Coordinación de la Gestión de Atención al Usuario, teniendo en cuenta la importancia de promover la participación de la comunidad en la toma de decisiones y gestión de los servicios de salud, a fin de garantizar que estos sean más inclusivos, transparentes y alineados con las necesidades y derechos de los pacientes y usuarios del sistema de salud, y CONSIDERANDO: Que la Política de Participación Social en Salud (PPSS) tiene como objetivo fortalecer los procesos de participación ciudadana, asegurando que la comunidad, en sus diversas formas, tenga voz en la gestión de la salud pública, promoviendo la transparencia, equidad, y el respeto a los derechos humanos.

Que el Comité de Ética Hospitalaria es un espacio clave en el hospital para velar por la ética y el bienestar de los pacientes y los procedimientos internos, y tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los principios y normas que rigen la salud pública y la gestión hospitalaria.

Que el Comité de Ética Hospitalaria ha revisado y discutido la propuesta de adopción de la Política de Participación Social en Salud (PPSS), reconociendo la relevancia de esta política para mejorar la calidad de los servicios, la relación entre los pacientes y el hospital, y la gestión de los servicios de salud.

RESUELVO: PRIMERO: Adoptar formalmente la Política de Participación Social en Salud (PPSS) para CAMINOS IPS, como marco normativo que establece y regula los mecanismos de participación ciudadana en los procesos de gestión, toma de decisiones y evaluación de los servicios de salud, de conformidad con las normativas nacionales e internacionales vigentes en la materia. SEGUNDO: La Política de Participación Social en Salud (PPSS) será de obligatorio cumplimiento por parte de todo el personal del hospital, incluyendo áreas administrativas, clínicas y de atención al paciente, quienes deberán garantizar que las políticas y decisiones del hospital reflejen un enfoque participativo y respetuoso de los derechos de la comunidad. TERCERO: El Comité de Ética Hospitalaria será el encargado de supervisar la implementación de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en el hospital, evaluando su efectividad, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas en caso de ser necesario.

CUARTO: La Dirección de experiencia del usuario será responsable de coordinar los esfuerzos de sensibilización, capacitación y comunicación relacionados con la política, a fin de asegurar que todos los involucrados comprendan y actúen conforme a sus principios y disposiciones. QUINTO: El Comité de Ética Hospitalaria realizará una revisión periódica de la política, con el fin de evaluar su impacto y relevancia en la mejora de los procesos de participación social en salud dentro del hospital, sugiriendo modificaciones y actualizaciones según sea necesario. SEXTO: Este acto administrativo entrará en vigor a partir de la fecha de su firma y será aplicable a todas las dependencias del hospital que interactúan directamente con la comunidad y los pacientes. No habiendo más puntos que tratar, se da por cerrada la reunión a las 12:15 am Se agradece a todos los asistentes su participación y compromiso

Conclusiones:

Proposiciones y varios:

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

11:00 am

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

28/08/2025

*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	12:16:12 PM	59 min 3 s	Yara.delahoz@caminosips.com	Organizador
Alicia Díaz	11:00:26 AM	12:20:09 PM	1 h 9 min 43 s	Alicia.diaz@caminosips.com	Moderador
María Pérez	11:01:14 AM	12:15:11 PM	1 h 8 min 56 s		Moderador
Cindy Aponte	11:01:19 AM	11:14:36 AM	33 min 16 s		Moderador
Damaris	11:12:10 AM	12:15:09 PM	1 h 2 min 56 s		Moderador
Gladis García Castilla	11:01:36 AM	11:15:26 AM	11 min 50 s		Moderador
Martha Mendoza	11:03:54 AM	12:14:17 PM	1 h 6 min 23 s	Marhtamendoza@gmail.com	Moderador
Claudia Hernández	11:15:09 AM	12:14:06 PM	54 min 56 s		Moderador
Karen González	11:00:26 AM	12:15:09 PM	1 h 9 min 43 s	Karen.gonzalez@caminosips.com	Moderador

ACTA N°	09		
ASUNTO	<i>Comité de ética médica Caminos IPS, mes de septiembre 2025</i>		
OBJETIVO	<i>Socialización de resultados indicadores mes de agosto 2025 a los miembros del comité y socializar casos donde se vean reflejados o vulnerados los deberes y derechos de los usuarios</i>		
MODALIDAD	PRESENCIAL		LUGAR <i>Plataforma TEAMS</i>
	VIRTUAL	x	ENLACE DE REUNIÓN <i>https://acortar.link/fBc5M9</i>

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	11: 30	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	26/09/2025
-----------------------------------	--------	---------------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida a los miembros de comité.
- verificación del Quorum.
- Lectura de compromisos anteriores
- Socialización de indicadores mes del mes agosto del 2025.
- Socialización deberes y derechos de los usuarios
- Socialización puntos claves de la reforma a la salud

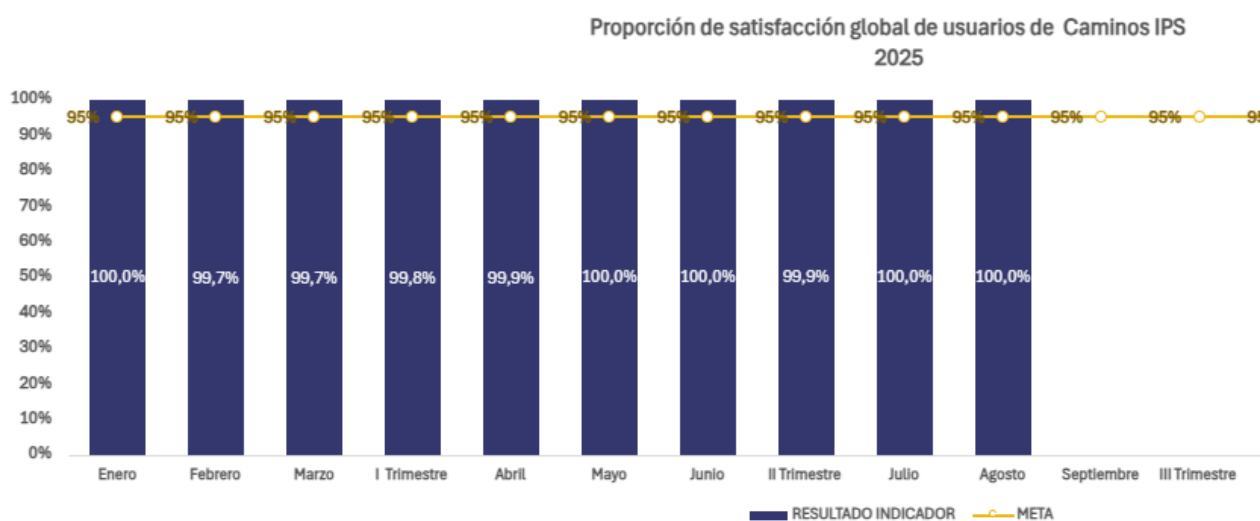
DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación del Quórum: *Se realiza apertura de reunión a las 11:30 am, moderada por Yara De la Hoz Coordinadora Encargada de Gestión de la Atención al usuario quien realiza verificación de Quórum, cumpliendo con el 100% de los asistentes convocados*

Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores: *Se realiza lectura del acta anterior y verificación de compromisos anteriores, evidenciando que no quedaron compromisos pendientes*

La coordinadora encargada de experiencia al usuario presenta los resultados obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas entre los usuarios del servicio médico durante el mes de agosto del 2025,

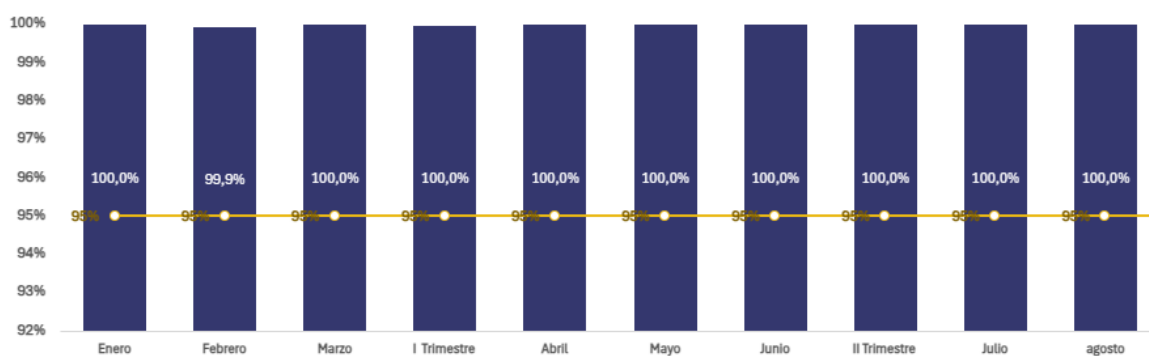
En el mes de agosto se registró la aplicación de 255 encuestas de satisfacción global, lo que representa una disminución frente al mes anterior. Aun cuando el número de instrumentos aplicados fue menor, la información recolectada constituye un insumo importante para identificar la percepción de los usuarios, permitiendo mantener la continuidad en el seguimiento mensual del indicador y aportando a la consolidación de tendencias en el comportamiento de la satisfacción institucional.



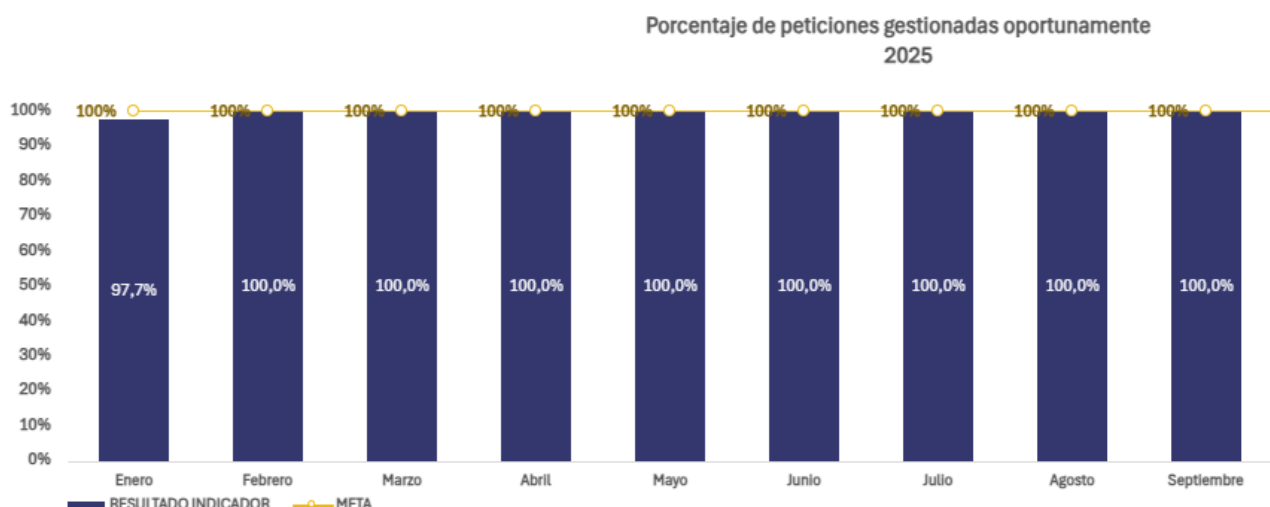
La proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos.

El comportamiento observado cumple con la meta institucional establecida para este indicador, manteniendo una tendencia positiva y sostenida en la percepción de calidad por parte de la población usuaria. por lo tanto, no es necesario implementar acciones correctivas ni realizar análisis adicionales

Proporción de usuarios que recomendarían Caminos IPS a un familiar o amigos 2025



En el mes de septiembre se recibieron 26 peticiones, las cuales fueron resueltas de manera oportuna, alcanzando un cumplimiento del 100% del indicador frente a la meta establecida.



Porcentaje de quejas gestionadas oportunamente.

La gestión oportuna de las quejas se debió al seguimiento permanente del canal de atención, la asignación inmediata de responsables y el control de los tiempos de respuesta establecidos

El Comité analiza los resultados del indicador de satisfacción correspondientes al mes de agosto, evidenciando un **resultado del 100%**, lo cual refleja un alto nivel de percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida en la IPS ambulatoria.

Así mismo, el indicador de **recomendación de la IPS** alcanzó un **100%**, lo que demuestra la confianza de los usuarios en los servicios prestados y el cumplimiento de los principios éticos de calidad, respeto, humanización y seguridad en la atención en salud.

Durante el mes de agosto se recibieron **35 peticiones**, las cuales fueron **gestionadas y resueltas de manera oportuna**, dando cumplimiento al **100% del indicador** frente a la meta establecida por la institución.

El Comité destaca que no se evidencian retrasos, incumplimientos ni vulneraciones a los derechos de los usuarios, lo cual refleja una adecuada gestión administrativa y asistencial, alineada con los principios éticos institucionales y la normatividad vigente.

El Comité de Ética Médica considera que los resultados obtenidos evidencian buenas prácticas en la atención al usuario, una comunicación efectiva, y una gestión responsable de las solicitudes, fortaleciendo la relación de confianza entre la IPS y la comunidad atendida.

No se identifican situaciones que comprometan la ética médica ni la seguridad del paciente durante el periodo evaluado.

- Mantener las estrategias implementadas que han permitido alcanzar los resultados del 100% en satisfacción, recomendación y gestión de PQR.
- Continuar promoviendo la cultura de humanización, trato digno y escucha activa al usuario.
- Realizar seguimiento periódico a los indicadores para garantizar la sostenibilidad de los resultados.

No siendo otro el motivo de la reunión, se da por finalizada la sesión, dejando constancia de lo tratado y acordado, previa lectura y aprobación de la presente acta.

Conclusiones:

Proposiciones y varios:

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

12:30 pm

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

24/10/2025

*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	12:16:12 PM	59 min 3 s	Yara.delahoz@caminosips.com	Organizador
Alicia Díaz	11:00:26 AM	12:20:09 PM	1 h 9 min 43 s	Alicia.diaz@caminosips.com	Moderador
María Pérez	11:01:14 AM	12:15:11 PM	1 h 8 min 56 s		Moderador
Cindy Aponte	11:01:19 AM	11:14:36 AM	33 min 16 s		Moderador
Damaris	11:12:10 AM	12:15:09 PM	1 h 2 min 56 s		Moderador
Gladis García Castilla	11:01:36 AM	11:15:26 AM	11 min 50 s		Moderador
Martha Mendoza	11:03:54 AM	12:14:17 PM	1 h 6 min 23 s	Marhtamendoza@gmail.com	Moderador
Claudia Hernández	11:15:09 AM	12:14:06 PM	54 min 56 s		Moderador
Karen González	11:00:26 AM	12:15:09 PM	1 h 9 min 43 s	Karen.gonzalez@caminosips.com	Moderador