

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**

CÓDIGO

100-FR 002

FORMATO ACTAS

VERSIÓN

6

NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA

ACTA N°: 12-25

FECHA DE EMISIÓN

24/06/2021

FECHA: 4 DE DICIEMBRE 2025

HORA DE INICIO: 2:20 PM

HORA DE CULMINACION: 3:40 PM

ASISTENTES:

| NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO | NOMBRES Y APELLIDOS | CARGO |
|---------------------|--------------------------|---------------------|-------|---------------------|-------|
| HÉCTOR TORRADO | REPRESENTANTE MÉDICO | | | | |
| SORCELINA RUSSO | REPRESENTANTE ENFERMERIA | | | | |
| FREDDY TUTA | DELEGADO GERENCIA | | | | |
| ZULAY SUÁREZ | REPRESENTANTE COPACO | | | | |

ORDEN DEL DÍA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME PQRSDF MES DE NOVIEMBRE 2025 3. EVALUACIÓN DE INDICADORES VARIOS

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR: Se confirma la presencia del doctor HÉCTOR TORRADO, Representante médico; la enfermera SORCELINA RUSSO, representante enfermería; Doctor FREDY TUTA, delegado gerencia; señora ZULAI SUÁREZ, Representante Copaco No asistencia de la NICOLAZA PÉREZ y Señora MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ, representantes asociación de usuarios . Como asistentes se cuenta con la presencia de la coordinadora siau, trabajadora social, ISOLINA GONZÁLEZ y de la profesional de apoyo al SIAU, CECILIA MIRANDA LEYVA. A continuación, el doctor FREDDY TUTA, delegado por la gerencia, Considera la agenda a tratar. Se establece el primer punto que es la verificación de asistencia y la definición de agenda a desarrollar. Un segundo punto el informe de pqrsdf del mes de noviembre de 2025. 2. d respecto a lo que corresponde a la Eseb en esos casos. 2. **INFORME DE PQRSDF NOVIEMBRE 2025:** La coordinadora SIAU, trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, presenta el informe de pqrsdf del mes de noviembre de 2025. Informa que se presentaron 48 manifestaciones, siendo el mayor canal de solicitudes el virtual (correo electrónico), seguido del telefónico, buzones, presencial y escrito. Se presentaron 11 reclamos y 1 queja, cuya mayores causas fueron: contratos vencidos con ips que afectan la continuidad del servicio (exámenes ayudas diagnósticas, ecografías); estas situaciones fueron remitidas al supervisor del contrato para su respectiva gestión. Como solución a las situaciones, una vez se realizaron todas las gestiones administrativas con el prestador; se reanudó el convenio y se contactó telefónica y por correo electrónico, tanto a los usuarios como a las entidades solicitantes; y se direccionaron a reclamar la respectiva autorización en la Eseb para posterior agendamiento de la cita. En menos proporción, se presentó reclamo por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas; situación que se intervino asignando cita a través de facturación. Otra causa fue limitaciones en la información por falta direccionamiento y orientación errada al usuario, se asignó cita en fecha y horarios que no coincidían con la agenda médica; como acción correctiva se volvió a reprogramar cita al usuario. También se presentó inconformidad por falta de oportunidad en la asignación de cita odontológica, situación que se intervino asignando la atención.; otro evento de insatisfacción fue la percepción de la usuaria respecto a la no aplicación de normas, guías o protocolos de atención (usuaria manifiesta insatisfacción porque el personal de salud no tuvo en cuenta la aplicación de medicamentos, a pesar de que se le informó que la usuaria era alérgica a los aines); al respecto, el jefe de servicios ambulatorios evaluó la historia clínica pudiéndose establecer que a la usuaria se le aplicó dipirona, medicamento no incluido en los aines; pero en todo caso se retroalimenta en el personal ser más cuidadoso con la información brindada por los usuarios. También se presentó ua queja por por trato indigno o deshumanizado por la auxiliar de odontología, situación que fue intervenida por el jefe inmediato de la funcionaria, quien retroalimentó en ésta el deber ser de la atención, destacando el trato digno como un pilar fundamental en el proceso de atención. De otra parte, se destacaron dos felicitaciones direccionadas a los profesionales de odontología, centro de salud Cardales y cdv; las cuales fueron socializadas con los profesionales y los jefes de procesos para conocimiento y fines pertinentes. 3. **EVALUACIÓN DE INDICADORES :** La coordinadora SIAU, Trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, socializa los indicadores del mes de noviembre, destacando que el tiempo de respuesta a las pqrs se contestó de acuerdo a la normatividad vigente; la satisfacción de los usuarios por encuestas de satisfacción se estableció en un 86%, cumpliendo con la meta establecida en la eseb que es del 92%. En lo que se refiere a las actividades de socialización de deberes y derechos, se capacitó a usuarios en sala de esperas y se evaluó la adherencia a través de la pregunta en la encuesta de satisfacción: conoce y comprende sus derechos y deberes en salud, obteniéndose un 93%. También se capacitó a servidores públicos en deberes y derechos con enfoque diferencial y trato digno-humanización del servicio. 4. **VARIOS:** El doctor FREDDY TUTA, jefe servicios ambulatorios, agradece el compromiso de los integrantes del comité por su participación durante el año 2025. Sin embargo, hace un llamado para que el comité se reúna en pleno dado que su objetivo es de gran importancia para concretar acciones que permitan el mejoramiento de los servicios, toda vez que es la intervención conjunta de los funcionarios con la comunidad . Sin otro particular al que referirse, se da por terminada la reunión siendo las 3 y 40 pm.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION

RESPONSABLES

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES

RESPONSABLES

PARA CONSTANCIA FIRMAN QUIENES INTERVINIERON



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código prestador 6808100707

FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA

| | | | | | |
|---------------|------------------------|----------------|------------|----------------------------|-------------------|
| CÓDIGO | ESSIG-CA-FO-006 | VERSIÓN | 4.0 | FECHA DE APROBACIÓN | 13/11/2024 |
|---------------|------------------------|----------------|------------|----------------------------|-------------------|

| | | | | | |
|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|---|
| TEMA O NOMBRE DEL EVENTO: | CONSTE ETICA HOSPITALARIA | | | | |
| RESPONSABLE DEL EVENTO: | Miembros COMITE ETICA HOSPITALARIA | Área: | SUBGERENCIAL / SINA | Empresa: | ESE Barranbermeja |
| HORA / CIUDAD / FECHA: | Hora inicio: | Hora fin: | Ciudad: | Fecha: | |
| | | | Barranbermeja | 04/12/2025 | |
| TIPO DE EVENTO: | Charla <input type="checkbox"/> | Inducción <input type="checkbox"/> | Curso <input type="checkbox"/> | Taller <input type="checkbox"/> | Capacitación <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> |

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: info@esebarranbermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarranbermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 19, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

| NOMBRE ASISTENTE | ÁREA / EMPRESA | CORREO ELECTRÓNICO | FIRMA |
|------------------------|----------------|--------------------------------------|-------|
| Hector A. IDRAADO | Ambulatorio | hectoraugusto1970@gmail.com | |
| Freddy Hernando Tuta | Ambulatorio | Ambulatorios@esebarranbermeja.gov.co | |
| Zulei Suarez | Etica hospita | Zulei79@hotmail.com | |
| Soceline Russo F | Enfermeria | Auditorapym@esebarranbermeja.gov.co | |
| Cecilia E Miranda Lora | SINA | SINA@esebarranbermeja.gov.co | |
| Lolima Gonzalez Lin | SIAU | SIAU@esebarranbermeja.gov.co | |
| | | | |
| | | | |



ESEB 105.2025.038

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 27 de noviembre de 2025

PARA: Siau, Representantes de Usuarios, Representantes de COPACOS, Profesional de Enfermería, Profesionales de la Medicina, delegado de la Gerencia de la ESE Barrancabermeja y Maxempleos.

ASUNTO: Reunión Comité de Ética Hospitalaria.

Muy cordialmente me permito invitarlos a la reunión del **COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**, programado para el día jueves 04 de diciembre de 2025 en el auditorio de la sede administrativa de la ESE Barrancabermeja, a las 2:00 PM.

A continuación, se relaciona el tema a tratar:

- Aprobación orden del día
- Informe PQRS mes de noviembre de 2025
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Proposiciones y Varios

Atentamente,


FREDDY HERNANDO TUTA TUTA
P.E. Servicios Ambulatorios
Resolución N° 085 4 de marzo de 2024
Subdirector Científico
Resolución N° 203 de Julio de 2024
Proyectó: Sandra Milena Barba De La Torre – Profesional administrativo

EVIDENCIA FOTOGRAFICA COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA DICIEMBRE 2025 ESEB

