



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

ESEB 105.2026.009

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 30 de junio de 2026

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 02 de julio de 2026 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 junio de 2026
- Presentación de indicadores de socialización Derechos y Deberes.
- Propositiones 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

Transversal 47ª N° 57-29 barrio el Danubio

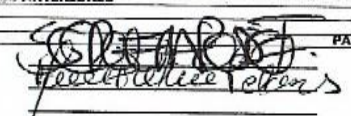
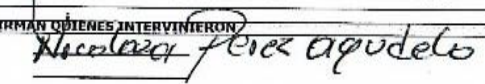
Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148

Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158

Línea Gratuita 018000423690

www.esbarrancabermeja.gov.co

Correo electrónico siau@esbarrancabermeja.gov.co

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA				CÓDIGO	100-FR 002
FORMATO ACTAS				VERSION	6
ASISTENTES:	NOMBRE COMITÉ: ÉTICA HOSPITALARIA	ACTA N°: 07-26	FECHA DE EMISIÓN: 24/06/2021		
	FECHA: 02 JULIO 2026	HORA DE INICIO: 2:10 PM	HORA DE CULMINACIÓN: 3:20 PM		
	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y CARGO		
	HÉCTOR TORRADO SORCELINA RUSSO FREDY TUTTA	REPRESENTANTE MÉDICO REPRESENTANTE ENFERMERÍA DELEGADO DE LA GERENCIA	NICOLAZA PÉREZ MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ ASOCIACIÓN USUARIO ASOCIACIÓN USUARIO		
1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME DE PQRSO-F - JUNIO 2026. 3. EVALUACIÓN DE INDICADORES. 4. PLANTEAMIENTOS DE LOS INTEGRANTES					
DESARROLLO ORDEN DEL DÍA:					
VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA: La Psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas, líder del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y secretaria del Comité de Ética Hospitalaria, realizó la verificación de asistencia de los integrantes convocados, confirmando la presencia del doctor Fredy Tutta, delegado de la Gerencia; del doctor Héctor Torrado, representante médico; de la jefe Sorcelina Russo, representante de enfermería; de la señora María Patricia Velásquez, representante de la Asociación de Usuarios; y de la señora Nicolaza Pérez, representante de la Asociación de Usuarios. Como asistentes invitados participaron Cecilia Miranda, profesional de apoyo SIAU, y la Psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas, quien actuó como secretaria del comité. INFORME DE PQRSO-F - JUNIO 2026: La secretaria del Comité de Ética Hospitalaria realizó la presentación del Informe de Gestión PQRSO-F y Participación Social en Salud correspondiente al mes de junio de 2026, socializando a los integrantes los resultados obtenidos en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones e Intermediaciones recibidas a través de los diferentes canales de atención de la E.S.E. Barrancabermeja. Durante la exposición se informó que en el periodo evaluado se registraron cuarenta y siete (47) manifestaciones de los usuarios, destacándose las intermediaciones con treinta y un (31) casos, equivalentes al 66% del total de los registros, principalmente relacionadas con la gestión para la asignación de citas médicas y el acompañamiento a los usuarios para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud. Así mismo, se presentaron seis (6) reclamos, una (1) queja, cuatro (4) felicitaciones y cinco (5) manifestaciones clasificadas como no aplica. Los integrantes del Comité conocieron las principales causas de las inconformidades registradas durante el periodo, relacionadas con limitaciones en la información suministrada a los usuarios, dificultades de comunicación con las líneas destinadas para la asignación de citas, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y percepción de trato inequitativo o deshumanizado durante la atención. Frente a las situaciones reportadas, desde el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) se realizaron las respectivas gestiones con las áreas responsables. En los casos relacionados con dificultades para la asignación de citas médicas, se articuló con el área de Facturación para facilitar el acceso oportuno a los servicios requeridos, garantizando la programación y notificación de las citas a los usuarios. Respecto a los reclamos asociados a la entrega de medicamentos, los casos fueron remitidos a la Regencia de Farmacia para la verificación de las causas que originaron la no dispensación, solicitando el fortalecimiento de las acciones de seguimiento al abastecimiento, la oportunidad en la entrega y la información brindada a los usuarios. De igual manera, las manifestaciones relacionadas con percepción de trato inequitativo o deshumanizado fueron remitidas a la Coordinación de Maxempleo para la implementación de las acciones correspondientes y el fortalecimiento de las estrategias de humanización y atención centrada en el usuario. Las acciones implementadas permitieron brindar respuesta oportuna a las situaciones reportadas, realizar seguimiento a los casos y promover medidas de mejora orientadas a fortalecer la calidad, la oportunidad y la humanización de los servicios prestados por la E.S.E. Barrancabermeja. Así mismo, se destacó que desde el área de SIAU se continúa fortaleciendo las competencias de los servidores públicos mediante procesos de capacitación en trato digno, humanización de los servicios, derechos y deberes de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de la atención y al fortalecimiento de una cultura institucional basada en el respeto, la empatía y la calidad del servicio. EVALUACIÓN DE INDICADORES: Posterior a la socialización del informe, la secretaria del Comité presentó el análisis de los indicadores correspondientes al mes de junio de 2026. Se evidenció el cumplimiento institucional en la gestión de las PQRSO-F, alcanzando un 100% de respuesta dentro de los términos establecidos y manteniendo un tiempo promedio de resolución de reclamos de 24 horas. Así mismo, se informó que el indicador de satisfacción global de los usuarios alcanzó un resultado del 91%, evidenciando una percepción favorable frente a los servicios prestados por la E.S.E. Barrancabermeja y un comportamiento positivo respecto a los periodos anteriores. Los integrantes del comité resaltaron que estos resultados reflejan el fortalecimiento de las acciones orientadas a la humanización de la atención, el mejoramiento continuo de los procesos y el acompañamiento permanente a los usuarios. Finalmente, se destacó la importancia de mantener las estrategias de seguimiento, monitoreo y mejora continua, con el fin de garantizar la oportunidad, calidad y seguridad en la prestación de los servicios de salud. PLANTEAMIENTOS DE LOS INTEGRANTES: Una vez finalizada la presentación de los indicadores, se abrió el espacio para la intervención de los integrantes del Comité de Ética Hospitalaria. El doctor Fredy Tutta manifestó su preocupación frente a las situaciones de agresión verbal y comportamientos inadecuados que se han venido presentando hacia el personal asistencial y administrativo de la institución. Expuso un caso reciente en el que una profesional médica fue objeto de maltrato por parte de un usuario, situación que posteriormente fue escalada a otras instancias. En este sentido, resaltó la importancia de fortalecer la educación de los usuarios respecto a sus deberes y responsabilidades dentro del sistema de salud, así como la necesidad de socializar y aplicar los protocolos institucionales establecidos para la atención de eventos en los cuales el usuario o sus familiares actúan como agresores del personal de salud. Indicó además que este tipo de situaciones se presenta con mayor frecuencia en el servicio de urgencias. Por su parte, el doctor Héctor Torrado señaló que, en algunas ocasiones, los usuarios llegan a la consulta médica con expectativas previamente definidas sobre exámenes, procedimientos o tratamientos que desean recibir, sin considerar que corresponde al profesional de salud realizar la valoración clínica y determinar el manejo más adecuado de acuerdo con cada caso. Manifestó que esta situación puede generar inconformidades y actitudes inapropiadas hacia el personal médico cuando las decisiones clínicas no coinciden con las expectativas del usuario. La señora María Patricia Velásquez intervino manifestando que estas situaciones también se evidencian en varios centros de salud de la E.S.E., donde algunos usuarios llegan con actitudes agresivas e irrespetuosas hacia los funcionarios. Consideró necesario fortalecer las acciones de sensibilización relacionadas con el respeto mutuo, la humanización de la atención y la corresponsabilidad entre usuarios y personal de salud, con el fin de prevenir conflictos y promover relaciones basadas en el diálogo y la convivencia. La jefe Sorcelina Russo destacó la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de humanización, comunicación asertiva y trato digno en todos los centros de salud. Así mismo, enfatizó la necesidad de mantener capacitado al personal sobre los procedimientos y protocolos establecidos para el manejo de situaciones de agresión o conflicto que puedan afectar la integridad física o emocional de los trabajadores de la salud. Por su parte, la señora Nicolaza Pérez resaltó la importancia de desarrollar actividades educativas dirigidas a los usuarios en los diferentes centros de salud, enfocadas en promover el respeto hacia el personal asistencial y administrativo, el adecuado uso de los servicios de salud y el reconocimiento de los derechos y deberes de los usuarios como parte fundamental de una atención humanizada. Finalmente, los integrantes del comité coincidieron en la necesidad de continuar fortaleciendo las acciones de información, educación y comunicación con la comunidad, orientadas a fomentar una cultura de respeto, tolerancia, humanización y corresponsabilidad, contribuyendo así a mejorar las relaciones entre usuarios y personal de salud y a garantizar entornos seguros para la prestación de los servicios.					
COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN				RESPONSABLES	
Los integrantes del Comité de Ética Hospitalaria acordaron revisar la hoja de vida, conformación, funciones y normatividad vigente que regula el funcionamiento del Comité de Ética Hospitalaria, con el propósito de fortalecer su gestión, garantizar el cumplimiento de sus responsabilidades y asegurar que las actuaciones del comité se desarrollen conforme a los lineamientos establecidos por la normativa aplicable.				INTEGRANTES COMITÉ DE ÉTICA	
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES				RESPONSABLES	
PARA CONSTANCIA FIRMAN LOS BIENES INTERVINIENTES					
  					

	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:	Comite de Etica Hospitalaria Julio 2026.				
RESPONSABLE DEL EVENTO:	integrantes del comite etica Hospitalaria.	Área:	SIAU	Empresa:	ESEB
HORA / CIUDAD / FECHA:	Hora inicio: 2:00 pm	Hora fin: 4:00 pm	Ciudad: BCA	Fecha: 2/Julio/2026	
TIPO DE EVENTO:	Charla ☐	Inducción ☐	Curso ☐ Taller ☐	Capacitación ☐	Otro ☐

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@esebarrancabermeja.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@esebarrancabermeja.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
Wendy A. Quiroz	Ambu	hictoragot1970@gmail.com	[Firma]
Sorcelina Lasso F	Auditoria pym	Auditoria.pym@esebarrancabermeja.gov.co	[Firma]
Monica Patricia Velazquez	Gerente. Oficina Hospitalaria	monicapatriciavelazquez1967@gmail.com	[Firma]
Freddy Hernando Tyti	Ambulatorias	Ambulatorias@esebarrancabermeja.gov.co	[Firma]
Diana Elizabeth Hernandez	SIAU	siau@esebarrancabermeja.gov.co	[Firma]
Nicolazo Perez Agudelo	Asociacion Asosus	ESEB nicolazaperezagudelo@gmail.com	[Firma]
CECILIA ESTER Hernandez Lopez	SIAU - ESEB	Siau@esebarrancabermeja.gov.co	[Firma]

EVIDENCIAS FOTOGRAFICA

