Empresa Social del Estado
Barrancabermeja

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

ESEB 105.2026.024

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 25 de septiembre 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 08 de octubre 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 septiembre de 2026
- 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

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA			CÓDIGO	100-FR 002
	FORMATO ACTAS			VERSIÓN	6
	NOMBRE COMITÉ: ETICA HOSPITALARIA	ACTA Nº: 10		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA:08 DE OCTUBRE 026	HORA DE INICIO: 2:00PM		HORA DE CULMINACION: 3 Y30 OM	

ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	FREDY TUTTA	DELEGADO DE LA GERENCIA	NICOLAZA PERZ	REP. ASOC. USUARIOS		
	HÉCTOR TORRADO TORRADO	REPRESENTANTE MÉDICO	HERNANDO CABARCAS	REPRESENTANTE DEL COPACO		
	SORCELINA RUSSO	REPRESENTANTE ENFERMERIA	MARGARITA TREJO GARCIA	REPRESENTANTE DEL COPACO		

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICION DE AGENDA A TRATAR. 2. INFORME DE PQRSD-F –SEPTIMEBRE 2026. 3. EVALUACIÓN DE INDICADORES 4. PLANTEAMIENTOS DE LOS INTEGRANTES.

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR: Cecilia Miranda, profesional de apoyo del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), presidió la reunión y realizó la verificación de asistencia de los integrantes convocados a la sesión. Se constató la presencia del doctor Fredy Hernando Tutta Tutta, delegado de gerencia; del doctor Héctor Torrado Torrado, representante del cuerpo médico; de la jefa Sorcelina Russo, representante del personal de enfermería; del señor Hernando Cabarca y de la señora Margarita Trejo, representantes del COPACO; y de la señora Nicolaza Pérez Agudelo, representante de la Asociación de Usuarios. Se dejó constancia de la excusa presentada por la doctora Diana Luz Hernández Cárdenas, secretaria encargada, debido a una incapacidad médica, así como de la inasistencia de la señora María Patricia Velásquez, representante de la Asociación de Usuarios.**2. INFORME DE PQRSD-F – SEPTIMEBRE 2026-2.** Cecilia Miranda realizó la presentación del Informe de Gestión de PQRSD-F y Participación Social en Salud correspondiente al mes de septiembre de 2026, elaborado por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Durante la socialización se informó que se recibieron y gestionaron 92 manifestaciones de los usuarios, atendidas a través de los diferentes canales institucionales, destacándose el canal virtual (48 casos, 52%) como el de mayor utilización, seguido del canal telefónico (25 casos, 27%) y presencial (14 casos, 15%). En cuanto a la clasificación de las manifestaciones, se presentaron 70 intermediaciones (76%), 13 reclamos (14%), 4 orientaciones (4%), 2 quejas (2%), 2 felicitaciones (2%) y una manifestación clasificada como no aplica (1%). Nueva EPS registró el mayor número de casos (46 casos, 50%), seguida de Sanitas (20 casos, 22%), Coosalud (18 casos, 20%) y Famisanar (4 casos, 4%). En relación con las sedes e infraestructura, el Centro de Salud Danubio presentó el mayor número de casos (27 casos, 29%), seguido de la sede CDV (23 casos, 25%), la Sede Administrativa (14 casos, 15%), Floresta (8 casos, 9%) y Campín (6 casos, 7%). Respecto a la oportunidad de respuesta, se destacó el cumplimiento del 100% de los términos legales establecidos para la gestión de las PQRSD-F. Como principales motivos de reclamo se identificaron dificultades en la accesibilidad y comunicación con las líneas del call center para la asignación de citas, así como la percepción del usuario respecto a la atención y requerimientos médicos. En relación con las intermediaciones, estas estuvieron principalmente relacionadas con la asignación de citas médicas y la inclusión en rutas de atención y programas de mantenimiento de la salud. En el componente de Participación Social en Salud, se resaltó la realización de las actividades programadas con la Asociación de Usuarios y el Comité de Ética Hospitalaria, el seguimiento a la satisfacción del usuario (alcanzando un indicador del 88%) y la socialización de informes e indicadores. Asimismo, se mantuvo la orientación continua a usuarios y funcionarios sobre los servicios institucionales y el acceso a las atenciones requeridas. Finalmente, se destacó la gestión realizada por el SIAU durante el mes de septiembre de 2026 en la orientación, intermediación y atención oportuna de las necesidades de los usuarios, reafirmando el compromiso institucional bajo el lema.**3. EVALUACIÓN DE INDICADORES**:Posterior a la socialización del informe, Cecilia Miranda presentó el análisis de los indicadores correspondientes al mes de septiembre de 2026, destacándose el cumplimiento institucional del 100% en la resolución de las PQRSD-F dentro de los términos legales. En cuanto a los tiempos de respuesta de las 92 solicitudes gestionadas, la gran mayoría se resolvieron de forma inmediata y en las primeras 48 horas (30 de manera inmediata, 30 en 24 horas y 13 en 48 horas). Un grupo menor requirió entre 3 y 5 días (7 solicitudes) y entre 6 y 10 días (9 solicitudes), mientras que 3 casos se contestaron en 72 horas. No se registró ninguna solicitud con demoras superiores a 15 días. De manera específica, los 13 reclamos se resolvieron casi en su totalidad durante las primeras 72 horas, y las 2 quejas presentadas se gestionaron en el rango de 6 a 10 días, evidenciando agilidad y oportunidad en la atención. Asimismo, se informó que las manifestaciones recibidas por los distintos canales institucionales fueron atendidas fortaleciendo la orientación e intermediación del usuario. Se enfatizó la importancia de mantener la oportunidad en el trámite de las PQRSD-F y el seguimiento a los casos que requieren articulación con otras áreas para garantizar una atención integral. En el indicador de satisfacción global, se obtuvo un 88% para el mes de septiembre de 2026, reflejando una percepción favorable de la comunidad. No obstante, se señaló la necesidad de continuar reforzando la humanización, la orientación, la accesibilidad al call center y el seguimiento a los hallazgos de las encuestas. Finalmente, el Comité reafirmó la importancia del monitoreo periódico de estos indicadores para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad del servicio.. **4. PLANTEAMIENTOS DE LOS INTEGRANTES-** Durante este punto de la reunión, se generó un dialogo entre los integrantes del Comité centrado en los retos de la atención al usuario, las dinámicas de facturación, la empatía del personal asistencial, así como los aspectos normativos, presupuestales y de infraestructura que impactan la prestación de los servicios de salud. En primera instancia, el Dr. Héctor Torrado Torrado compartió reflexiones sobre las tensiones que se generan en el área de facturación y admisiones. Señaló que dicho puesto es de los más complejos e intensos de la institución, pues el funcionario debe enfrentarse directamente a la prisa, las exigencias y el estrés de los usuarios. Manifestó que en ocasiones se presentan situaciones por falta de empatía o exceso de carga laboral en determinados horarios, donde los usuarios perciben respuestas poco oportunas. Relató experiencias sobre la importancia de brindar orientación adecuada al paciente y de contemplar sus situaciones particulares (como desplazamientos o cambios de órdenes), haciendo un llamado a mantener la empatía y la escucha activa en el servicio. A continuación, la representante de la comunidad, Sra. Margarita Trejo, compartió las dificultades personales y familiares que enfrenta como cuidadora de un joven de 36 años con discapacidad no verbal y alteraciones del comportamiento. Expuso cómo estas responsabilidades han limitado severamente su disponibilidad para asistir a reuniones presenciales e invitó a reflexionar sobre las barreras que enfrentan los cuidadores de personas en condición de vulnerabilidad. Asimismo, expresó su deseo de seguir participando en el Comité a través de medios virtuales (como WhatsApp o llamadas) para no descuidar sus compromisos con la comunidad ni con la institución. Por su parte, el Sr. Hernando Cabarca tomó la palabra para resaltar la importancia de mantener la unidad, la cohesión de ideas y el trabajo en equipo dentro del Comité de Ética para seguir impulsando las necesidades de la comunidad y lograr una vida digna para los usuarios. Posteriormente, el Dr. Fredy Hernando Tutta Tutta, delegado de gerencia, realizó una intervención de contexto administrativo y normativo. Explicó que el sistema de salud a nivel nacional y municipal atraviesa momentos complejos por limitaciones presupuestales e incertidumbres en la contratación pública. Resaltó que, a diferencia de otras IPS del municipio que presentan crisis financieras severas o retrasos en el pago de nóminas, la E.S.E. Barrancabermeja ha logrado mantener la estabilidad operativa y administrativa durante los últimos dos años. Asimismo, el Dr. Tutta abordó las exigencias de las nuevas normativas en facturación y migración de datos (como el sistema RIPS), señalando que requieren altos estándares técnicos y tecnológicos sin que el Estado proporcione recursos directos de software o equipamiento. Finalmente, expuso la situación de la infraestructura de los centros de salud, aclarando el estado del Centro de Salud La Floresta (cuyo inmueble no se asumirá formalmente hasta garantizar su cerramiento y seguridad) y mencionando las proyecciones y adecuaciones contempladas para las sedes de El Castillo, El Campín y Cardales. Frente a la situación de la infraestructura, la Sra.Nicolaza Perez, intervino para aportar el contexto histórico de la Comuna 1 y del Centro de Salud Cardales. Recordó los procesos de reubicación y las disputas legales sobre los predios, enfatizando la importancia de que los líderes comunitarios y las Juntas de Acción Comunal sumen voluntades con la Secretaría de Salud y la E.S.E. para beneficiar a la comunidad y evitar divisiones que frenen el progreso de los centros de salud. Finalmente, los integrantes del Comité coincidieron en la importancia de acompañar los procesos de seguimiento al Plan de Desarrollo, realizar visitas de verificación a las obras de infraestructura y articular gestiones ante entidades públicas y privadas para la consecución de donaciones y dotación en beneficio de la prestación de los servicios de salud del municipio.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN	RESPONSABLES
Realizar seguimiento a las situaciones, inquietudes y planteamientos presentados por los integrantes del Comité de Ética Hospitalaria durante la sesión, con el fin de verificar las gestiones adelantadas y establecer las acciones correspondientes para su atención y seguimiento.	INTEGRANTES COMITE ETICA HOSPITALARIA

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. 829.001.846-5 Código prestador 6808100707
Empresa Social del Estado	FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA				
CÓDIGO	**ESSIG-CA-FO-006**	**VERSIÓN**	**4.0**	**FECHA DE APROBACIÓN**	**13/11/2024**

TEMA O NOMBRE DEL EVENTO:	COMITÉ ETICA Hospitalaria OCTUBRE 2026					
RESPONSABLE DEL EVENTO:	Integrantes COMITÉ Etica Hospitalaria		**Área:** Servicios Ambulatorios - SIAU.	**Empresa:** ESE Barrancabermeja		
HORA / CIUDAD / FECHA:	**Hora inicio:** 2:00pm	**Hora fin:** 3:30pm.	**Ciudad:** Barrancabermeja	**Fecha:** 8 de octubre 2026.		
TIPO DE EVENTO:	**Charla** ___	**Inducción** ___	**Curso** ___ **Taller** ___	**Capacitación** __	**Otro** Comité	

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
Hernando Cabarcas	Integrante Copaco	hernandocavarcas@gmail.com	
Margarita Trejos G	Integrante Copaco	trejosmargarita342@gmail.com	
Hector M Duarte	AMB.	hectorduarte1970@gmail.com	
Sorelina Russo F.	Enfermera.	Auxiliaryp4m@esebarrancabermeja.gov.co	
Cecilia Patricia Miranda Leyva	SIAU	SIAU@esebarrancabermeja.gov.co	
Nicolasa Perez Agudelo	ASOUSUESEB	nicolasaperezagudelo@gmail.com	
Freddy Hernando Tuta	Ambulatorios	Ambulatorios@esebarrancabermeja.gov.co	

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.







