Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA

Empresa Social del Estado Barrancabermeja

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

ESEB 105.2026.012

CIRCULAR INTERNA

Barrancabermeja D.E., 27 de agosto 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 03 de septiembre 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 agosto 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 N°: 09		FECHA DE EMISIÓN	24/06/2021
	FECHA:03 DE SEPTEIMBRE 026	HORA DE INICIO: 2:00PM		HORA DE CULMINACION: 3Y30 OM	
ASISTENTES:	NOMBRES Y APELLIDOS / CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS / CARGO		NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
	HÉCTOR TORRADO TORRADO — REPRESENTANTE MÉDICO	NICOLAZA PERZ	REP. ASOC. USUARIOS		
	SORCELINA RUSSO — REPRESENTANTE ENFERMERIA	MARIA PATRICIA VELAZQUES	REP. ASOC. USUARIOS		
	HERNANDO CABARCAS — REPRESENTANTE DEL COPACO	MARGARITA TREJO GARCIA	REPRESENTANTE DEL COPACO		

ORDEN DEL DIA:

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

DESARROLLO ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y DEFINICIÓN DE AGENDA A TRATAR: La Psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas, líder del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y secretaria encargada del Comité de Ética Hospitalaria, realizó la verificación de asistencia de los integrantes convocados a la sesión. Se constató la presencia 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 las señoras Nicolaza Pérez Agudelo y María Patricia Velásquez, representantes de la Asociación de Usuarios. Se dejó constancia de que el doctor Fredy Hernando Tutta Tutta se excusó previamente por no asistir a la reunión, debido a que su agenda se cruzó con otra reunión previamente programada.Como invitada participó Cecilia Miranda, profesional de apoyo del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Una vez verificada la asistencia, se procedió a definir la agenda de la sesión, estableciendo como temas principales la lectura y aprobación del acta correspondiente a la reunión anterior, la socialización del informe de PQRSD-F y de las gestiones realizadas por el SIAU, la presentación y análisis de los indicadores correspondientes al mes de agosto de 2026, la revisión de los compromisos establecidos en la reunión anterior y la presentación de las situaciones, inquietudes y planteamientos formulados por los integrantes del Comité.**2. INFORME DE PQRSD-F – AGOSOTO 2026-** La psicóloga Diana Hernández realizó la presentación del Informe de Gestión de PQRSD-F y Participación Social en Salud correspondiente al mes de agosto de 2026, elaborado por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). Durante la socialización se informó que se recibieron y gestionaron 80 manifestaciones de los usuarios, atendidas a través de los diferentes canales institucionales, destacándose el canal virtual como el de mayor utilización. En cuanto a la clasificación de las manifestaciones, se presentaron 63 intermediaciones, 7 reclamos de riesgo simple, 5 felicitaciones, una queja, una sugerencia y otras manifestaciones.Nueva EPS registró el mayor número de casos, seguida de Sanitas y Coosalud. Las áreas con mayor número de manifestaciones correspondieron a Servicios ESEB y al área administrativa, mientras que el Centro de Salud CDV presentó el mayor número de casos entre las sedes. Respecto a la oportunidad de respuesta, se destacó el cumplimiento de los términos establecidos para la gestión de las PQRSD-F. Como principales motivos de reclamo se identificaron dificultades de comunicación para la asignación de citas, situaciones relacionadas con la oportunidad de la atención, aplicación de protocolos y percepción sobre el trato recibido. En relación con las intermediaciones, estas estuvieron principalmente relacionadas con la asignación de citas médicas y trámites administrativos.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, así como la socialización de informes e indicadores. Asimismo, se informó sobre las actividades de capacitación dirigidas a usuarios y servidores públicos en temas de derechos y deberes, participación social, RIAS, SIAU y humanización. Como aspectos por fortalecer se identificaron la asistencia de algunos integrantes a los espacios de participación social y el fortalecimiento de los canales de comunicación para la asignación de citas.Finalmente, se destacó la gestión realizada por el SIAU durante el mes de agosto de 2026 en la orientación, intermediación y atención oportuna de las necesidades de los usuarios..**3. EVALUACIÓN DE INDICADORES:** Posterior a la socialización del informe, la secretaria del Comité presentó el análisis de los indicadores correspondientes al mes de agosto de 2026, evidenciándose el cumplimiento institucional en la gestión de las PQRSD-F, con un 100 % de las PQRSD-F resueltas dentro de los términos establecidos. Asimismo, se destacó el comportamiento del indicador relacionado con el tiempo de respuesta de los reclamos, el cual presentó una mejora frente al mes anterior, pasando de un tiempo de resolución de entre 6 y 10 días registrado en julio a 72 horas durante el mes de agosto de 2026. De igual manera, se informó que durante el mes de agosto se gestionaron las manifestaciones recibidas a través de los diferentes canales institucionales, fortaleciendo la atención, orientación e intermediación de las solicitudes presentadas por los usuarios. Se resaltó la importancia de mantener la oportunidad en la gestión y respuesta de las PQRSD-F, así como el seguimiento a los casos que requieren articulación con las diferentes áreas de la institución, con el propósito de garantizar una atención integral y efectiva. En relación con el indicador de satisfacción global de los usuarios, se presentó un resultado del 92 % para el mes de agosto de 2026, manteniendo el mismo porcentaje registrado en julio. Este resultado refleja una valoración favorable por parte de los usuarios frente a los servicios recibidos y a la atención brindada por la institución. No obstante, se señaló la importancia de continuar fortaleciendo las acciones de humanización, orientación al usuario, oportunidad en la atención y seguimiento a las situaciones identificadas a través de las encuestas de satisfacción y las PQRSD-F. Finalmente, el Comité destacó la importancia de continuar realizando el monitoreo periódico de estos indicadores, identificando oportunidades de mejora y promoviendo acciones que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la atención, la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los términos establecidos para la gestión de las solicitudes y manifestaciones ciudadanas. **4. PLANTEAMIENTOS DE LOS INTEGRANTES** Durante este punto de la reunión, se generó un diálogo entre los integrantes del Comité en relación con la oportunidad, organización y calidad de la atención en las consultas, especialmente frente a los usuarios que llegan después de la hora asignada para su cita.En primera instancia, el doctor Torrado manifestó la importancia de fortalecer la educación y pedagogía dirigida a los usuarios frente al cumplimiento de los horarios establecidos para las citas. Señaló que algunos usuarios llegan con retrasos de cinco, diez minutos o más y esperan ser atendidos de manera inmediata, situación que puede afectar el desarrollo adecuado de la consulta.Indicó que, cuando una consulta está programada para un tiempo determinado, la reducción de este periodo limita la posibilidad de realizar de manera completa las actividades propias de la atención, tales como la revisión de antecedentes, el interrogatorio, la valoración, el análisis de la situación del paciente y el registro correspondiente en la historia clínica. En este sentido, resaltó que la puntualidad del usuario contribuye al cumplimiento de los objetivos de la consulta y al adecuado desarrollo de la agenda.Por su parte, la señora María Patricia Velásquez manifestó que la decisión frente a la atención de un usuario que llega fuera del horario establecido no debería recaer directamente sobre el profesional médico. Consideró que debe existir una orientación y valoración previa por parte del personal de facturación, como primera instancia de ingreso al servicio, de acuerdo con las condiciones de la agenda y el tiempo disponible, con el propósito de establecer la orientación correspondiente sin afectar la programación de los demás usuarios. Asimismo, señaló que la atención de un paciente con retraso puede generar modificaciones en la agenda y afectar los tiempos establecidos para los usuarios que sí cumplen con el horario asignado. Explicó además que durante una consulta médica existen diferentes actividades y protocolos que deben ser desarrollados por el profesional, incluyendo preguntas, revisión de antecedentes y demás elementos necesarios para realizar una adecuada valoración y organizar la información en la historia clínica. Por lo anterior, consideró que la consulta no debe entenderse únicamente como un espacio para atender al paciente, sino como un proceso que requiere un tiempo suficiente para garantizar una atención adecuada. En este mismo sentido, la jefa Sorcelina manifestó la necesidad de establecer y socializar lineamientos claros para el manejo de los usuarios que llegan tarde a sus citas. Señaló que la facturación constituye la puerta de entrada al servicio y que, por tanto, debe realizar la orientación inicial frente a estas situaciones, evitando trasladar directamente esta decisión al profesional durante el desarrollo de la consulta. La jefa Sorcelina enfatizó que la reducción del tiempo de consulta puede afectar el adecuado desarrollo de la atención, teniendo en cuenta que no es equivalente disponer de quince minutos que contar con los veinte minutos programados para desarrollar integralmente la consulta. En consecuencia, consideró necesario fortalecer la organización del proceso desde el área de facturación y establecer criterios uniformes para estos casos. De igual manera, la señora María Patricia Velásquez compartió su experiencia como antigua secretaria del doctor Pareja, manifestando que durante ese periodo cumplía funciones de mediación y organización de la atención de los pacientes, procurando orientar oportunamente a los usuarios y facilitar la comunicación con el profesional. Señaló que una adecuada orientación previa permite manejar estas situaciones de manera asertiva y evitar inconvenientes tanto para los usuarios como para el personal asistencial. Durante el diálogo también se planteó la necesidad de contemplar situaciones particulares, especialmente en aquellos casos en los que los usuarios se desplazan desde zonas rurales o presentan dificultades relacionadas con el transporte, procurando que estas situaciones sean analizadas de manera organizada y bajo criterios definidos, sin afectar injustificadamente la atención de los demás usuarios. Como resultado de la discusión, los integrantes coincidieron en la importancia de fortalecer la pedagogía y comunicación dirigida a los usuarios sobre el cumplimiento de los horarios de las citas, la importancia de la puntualidad y los tiempos establecidos para la atención. Asimismo, se consideró pertinente revisar y establecer lineamientos para que el personal de facturación realice la orientación inicial frente a los usuarios que presentan retrasos, evitando trasladar esta decisión directamente al profesional durante la consulta. Finalmente, se propuso desarrollar acciones educativas dirigidas a los usuarios mediante estrategias de información y sensibilización, con el propósito de promover una cultura de puntualidad, corresponsabilidad y respeto por los tiempos de atención, contribuyendo así a una mejor organización de las agendas y al mantenimiento de la calidad en la prestación de los servicios.

COMPROMISOS ACUERDOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	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	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO REGISTRO DE ASISTENCIA				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
CÓDIGO	**ESSIG-CA-FO-006**	**VERSIÓN**	**4.0**	**FECHA DE APROBACIÓN**	**13/11/2024**

TEMA O NOMBRE DEL EVENTO:	Comite de Etica Hospitalaria					
RESPONSABLE DEL EVENTO:	Integrantes del Comite Etica Hospitalaria		**Área:** SIAU		**Empresa:** ESEB	
HORA / CIUDAD / FECHA:	**Hora inicio:** 2:00pm	**Hora fin:** 3:00 pm	**Ciudad:** Bca		**Fecha:** 3 SEP/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
Heryorly de Contreras	COPACO	hernandacontreras@gmail.com	
Margarita Trejos Garcia	COPACO	Trejosmargarita342@gmail	
Sorelina Rosso F.	Enfermera	Auditoriapym@esebarrancabermeja.gov.co	
Hector A. Tarazona	Anestesiólogo	hectorarayo1970@gmail.com	
Maria Patricia Velasquez	Asoc. E.H.	mariapatriciavelasquez1967@gmail.com	
Nicolasa Perez Agudelo	ASOCIO ESEB	Nicolasaperezagudelo@gmail.com	
CECILIA ESTER Miranda Leyva	SINT- ESE.	Siau@esebarrancabermeja.gov.co	
Hernan Ivr Hernandez	SIAU	Siau@esebarrancabermeja.gov.co	

ANEXO. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
Sesión de septiembre de 2026
E.S.E. Barrancabermeja



