

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de5
	ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA		

Acta N°: 010	
Comité: Comité ética hospitalaria	Fecha: 05 de noviembre del 2024
Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 P.M
Secretaria: Zoraida Benítez	Lugar: Auditorio especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1	Verificación del quórum
2	Lectura y aprobación del acta anterior
3	Verificación cumplimiento de compromisos
4	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10	Compromisos.
11	Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Lectura Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

- 5. Verificación de compromisos.
- 6. Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
- 7. Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
- 8. Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
- 9. Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
- 10. Compromisos.
- 11. Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

• Verificación del Quórum.

Siendo 2:00 PM del día 05 de noviembre del año en curso, se dio inicio a la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

• Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución o persona designada, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

• Lectura del acta anterior.

La Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez en funciones de secretaria, realiza lectura del acta de comité del mes de octubre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Lectura Informe del SIAU

Zoraida Benítez del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de septiembre del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE OCTUBRE DEL 2024

PQRSF OCTUBRE DEL 2024												
SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R R S	R R P	R R V					
CONSULTA EXTERNA	0	0 %	0	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
PORTERIA PRINCIPAL	0	0 %	15	30 %	0	0	0	0 %	0	0 %	3	10 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
GINECO	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	10 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	26	46 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	20 %
PEDIATRÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	6	42 %
CIRUGÍA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	0	0 %
URGENCIAS	0	0 %	9	10 %	0	0	0	0 %	3	0 %	24	0 %



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

CONSULTA ESPECIALI ZADA	2	0 %	4	10 %	0	0	0	0 %	3	0 %	3	83 %
TOTAL	0		29		0	0	0		8		74	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de OCTUBRE del 2024 se presentó un total de, 29 quejas, 8 sugerencias y 74 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de OCTUBRE del 2024 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas (29) por los servicios por demora en el servicio. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

Se recibieron 74 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna y urgencias felicitaciones con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).



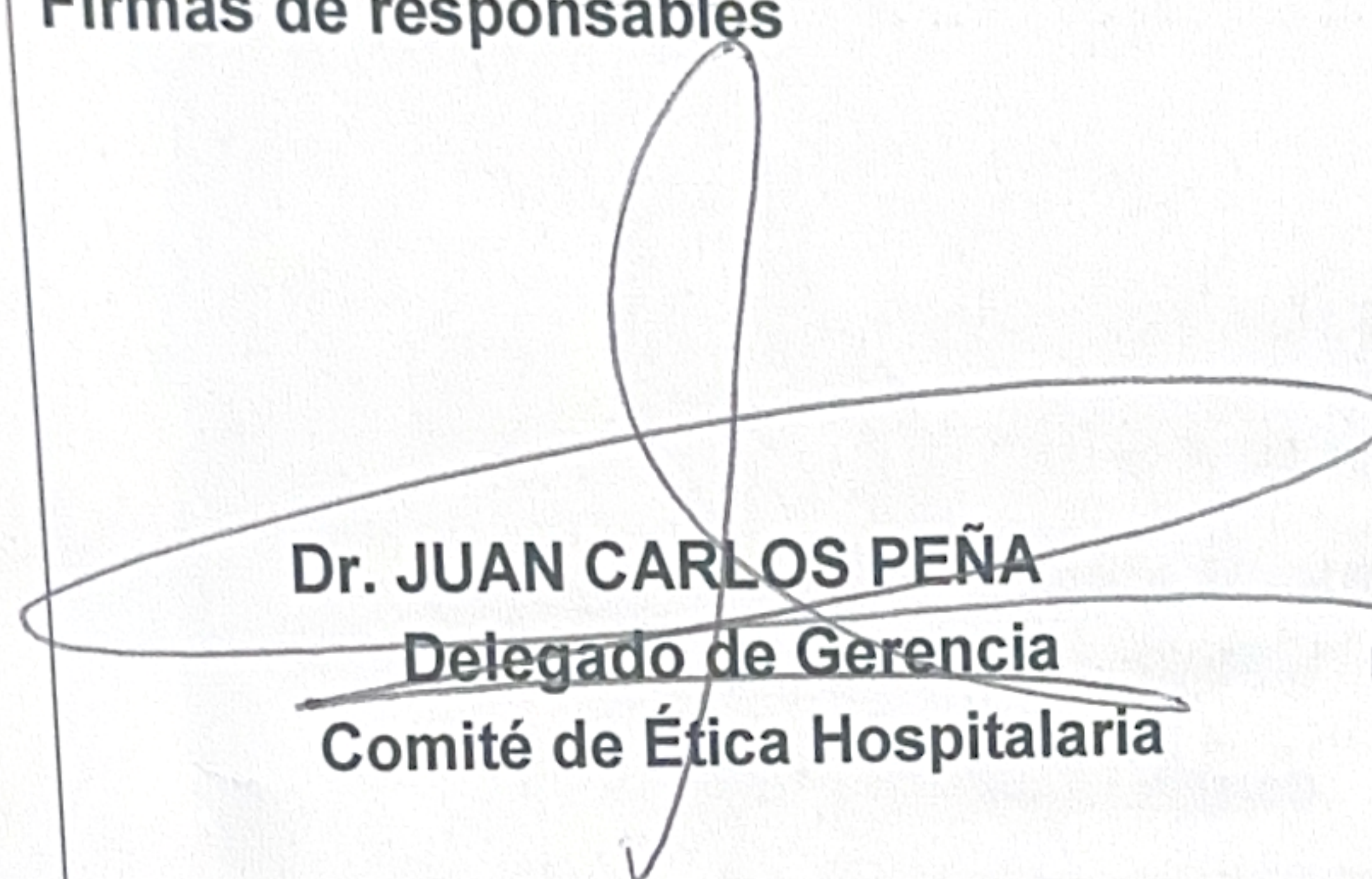
ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

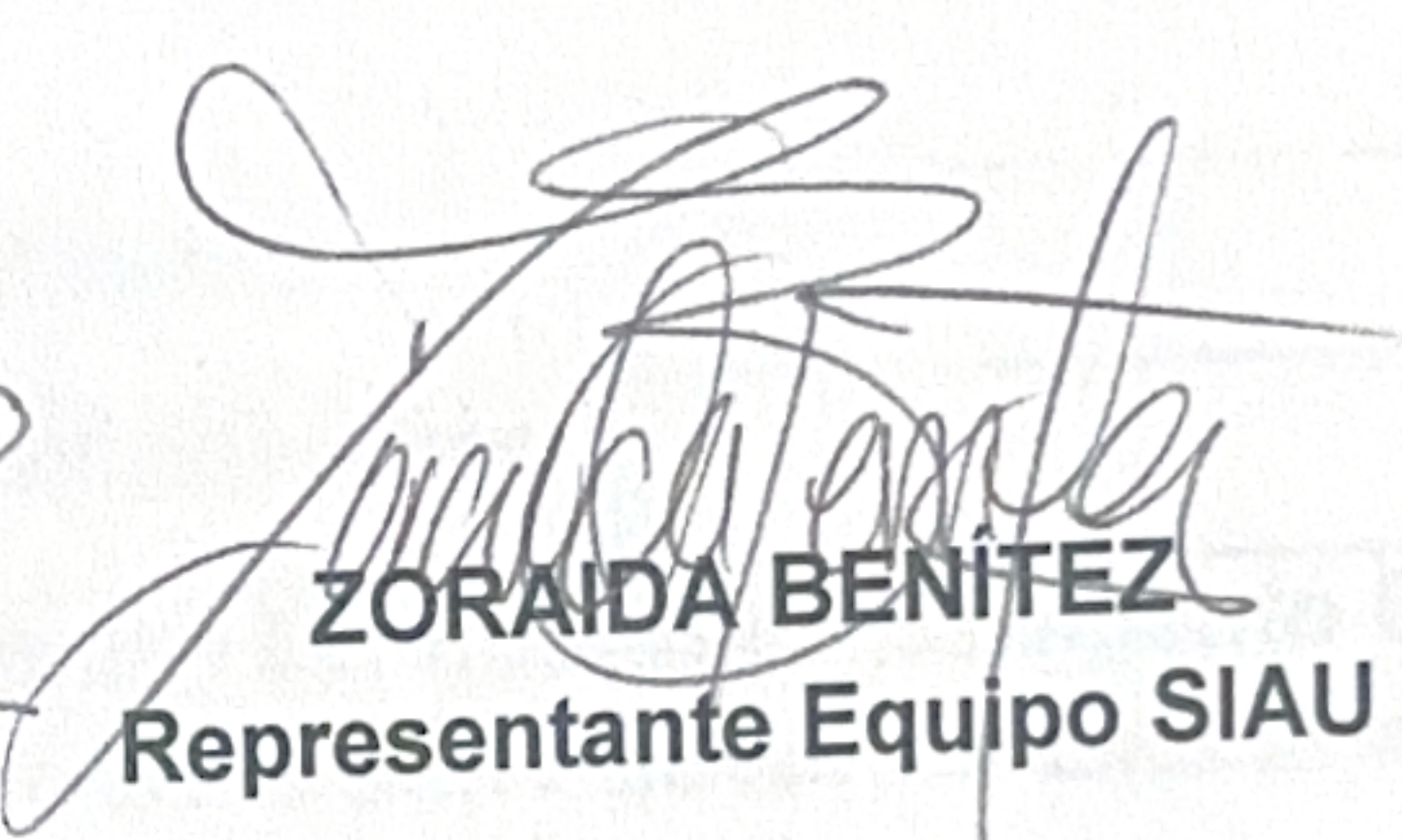
Agradecimiento y Firma de Asistencia

Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables


Dr. JUAN CARLOS PEÑA
Delegado de Gerencia
Comité de Ética Hospitalaria


ZORAIDA BENÍTEZ
Representante Equipo SIAU



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 05 de noviembre 2024

Duración: 1 hora.

Facilitador: Zoraida Benítez Japare

Dirigido a:

Tema a tratar: Comité Ética Hospitalaria.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Zoraida Benítez	1101698621	sauehospitalmanuela.beltran@gmail.com	SIAD	3176463511	Zoraida B.
2	Elsa Forero Durán	37913853	forero_26@hotmail.com	empleados	302/3044479400	E. Forero
3	Luz Emilce Espinosa S.	1098695950	hmbconsultaspecialidad@gmail.com	CEE	6852880	Luz E. Espinosa
4	Julio Hernán Villabona	91248457	centrolinbero@hospitalmanuela.beltran.gov.co	CEI	31046623574	Julio H. Villabona
5	Érica Lorena Samiento	100965482	hmbgestorhospitalkine@gmail.com	gestor	3142291452	Érica L. Samiento
6	Juan Carlos Rea	9151212	JuanCarlosRea@hotmail.com	3. Centro	322422668	Juan C. Rea
7	Ediberto Rincón	9146432	hmbasosongeneracion@gmail.com	generacion	312386815	Ediberto R.
8	Gilberto Rincón	13870223	gprinc@guayaquil.com	Atención	3124413338	Gilberto R.
9	Nadaya Moreno	3794666	gabriel.garcia@doctora.com	doctora	3105518418	Nadaya M.
10	Andrea Paola Santos P.	1100970696	andrea.pada.santos@gmail.com	Soltesalud	3103166532	Andrea P. Santos
11	Ana M. Olarte Brizos	1102353347	margotolarte12@gmail.com	Trab. Social	3012923359	Ana M. Olarte
12	Zoraida Samiento	1101691353	subdireccionmedica@hospitalmanuela.beltran.gov.co	Sub. Administr.	3042330238	Zoraida S.
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 1 de 6

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Acta N°: 011

Comité: Comité ética hospitalaria

Fecha: 02 de diciembre del 2024

Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García

Hora de Inicio: 2:00 P.M

Secretaria: Zoraida Benítez

Lugar: Auditorio especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1	Verificación del quórum
2	Lectura y aprobación del acta anterior
3	Verificación cumplimiento de compromisos
4	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10	Compromisos.
11	Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Lectura Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

5. Verificación de compromisos.
6. Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7. Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
8. Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
9. Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
10. Compromisos.
11. Cierre de reunión.

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

• **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 02 de diciembre del año en curso, se dio inicio a la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

• **Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución o persona designada, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

• **Lectura del acta anterior.**

La Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez en funciones de secretaria, realiza lectura del acta de comité del mes de noviembre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

• **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benítez del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de noviembre del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE NOVIEMBRE DEL 2024

PQRSF NOVIEMBRE DEL 2024

SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R R S	R R P	R R V					
LABORATORIO	0	0 %	2	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0 %	2	30 %	0	0	0	0 %	0	0 %	3	10 %
FACTURACIÓN	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
SERVICIOS GENERALES	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	10 %
ESTADÍSTICA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	26	46 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	20 %
CIRUGIA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	6	42 %
URGENCIAS	0	0 %	6	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	0 %
ALIMENTACIÓN	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	0	0 %
VIGILANTES	0	0 %	6	10 %	0	0	0	0 %	3	0 %	24	0 %
CONSULTA EXTERNA	2	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	3	0 %	3	83 %
TOTAL	0		26		0	0	0		8		74	



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de NOVIEMBRE del 2024 se presentó un total de, 26 quejas, 8 sugerencias y 74 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de NOVIEMBRE del 2024 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas (26) por los servicios por demora en el servicio. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

Se recibieron 74 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna y urgencias felicitaciones con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios.

La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

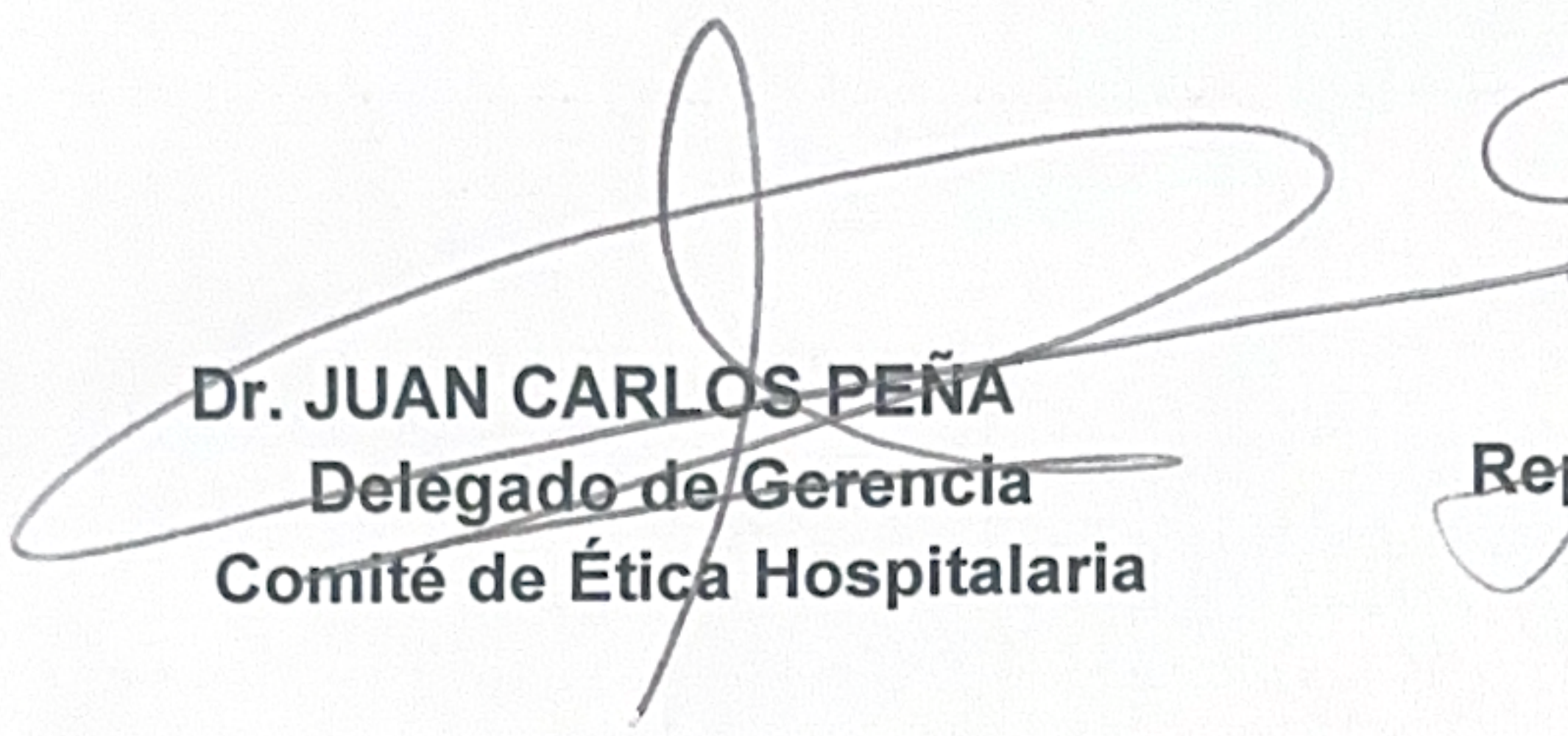
Fecha: 14/10/2020

Página: 5de6

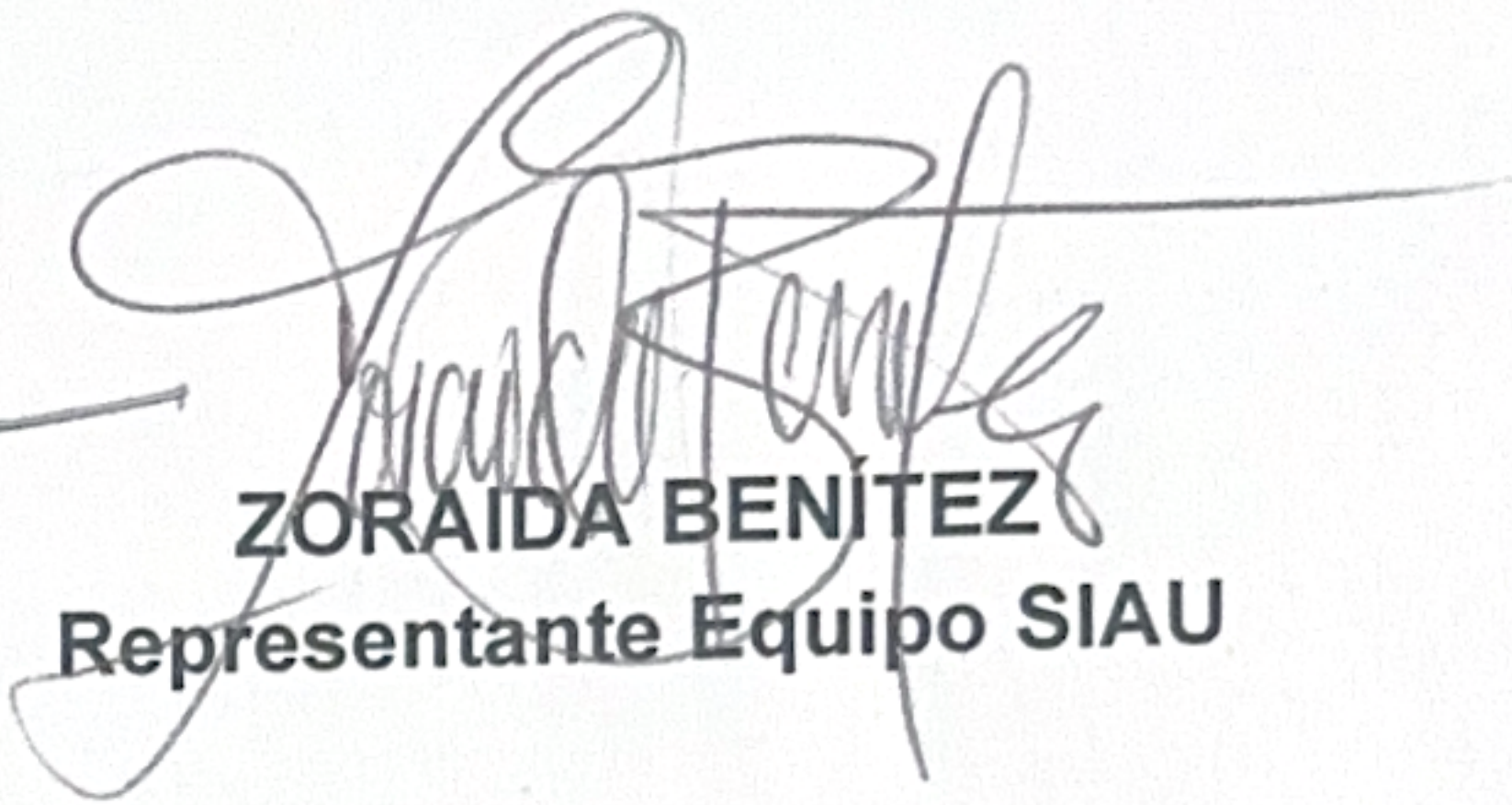
ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables



Dr. JUAN CARLOS PEÑA
Delegado de Gerencia
Comité de Ética Hospitalaria



ZORAIDA BENÍTEZ
Representante Equipo SIAU



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 02 de diciembre 2024	Duración: 2 horas
Facilitador: Zoraida Benítez	Dirigido a:
Tema a tratar: Comité Ética Hospitalaria.	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Elsa Forero Durán	37943853	forero.200@hotmail.com	Alianza Unidos	3044479400	
2	Gilberto Travez G.	13815093	gpguerrero@gmail.com	Alianza Unidos	3124413338	
3	Luz Emilee Espinosa	1098695858	Consultaspecializada@hsq.tal...	CEE	7274000	
4	Juan Carlos Gean M.	91157018	JuanCarlosGeanM@gmail.com	S. Científica	3224090888	
5	Érika Lopera Sarmiento	110090588	hospitaleshospitalariergo@gmail.com	Geor	314229148	
6	Nadega Sudnata moreno	37941668	Cabildad@hospitalmanuelbeltran.gov.co		305515411	
7	Angy Margarita Olarte	1102358391	trabajosocial@hospitalmanuela	Trab. Social	3012928851	
8	Andrea Paola Santos P.	1100906061	andrea.pao@santos.punto@gmail.com	Nutricionista	3103866532	
9	Eubardo Pérez	91464330	hnbassorgero@cienciaenmanuela.com		312386816	
10	Jenifer A. Sarmiento	1101687919	JeniferA@hospitalmanuela.com	Explicación	3124812714	
11	Paola Pizarro	1101682412	dpia@hospitalmanuela.com	Investigación	3186116435	
12	Nesla Pilar Galvis	28168444	pfalarpe2014@gmail.com	Biología	3162966795	
13	Danny Yderby Leon C	109582654	biologia publica@hospitalmanuela.gov.co	PTU ENTREN	3504009128	
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
	ACTA DE COMITÉ		

Acta N°: 12	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 30 de diciembre
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 PM
Secretario(a) de la Reunión: Zoraida Benítez	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, Zoraida Benítez.
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Zoraida Benítez, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
6.	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
7.	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
8.	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
9.	Proposiciones y Varios
10.	Compromisos

ASISTENCIA		
No	NOMBRE	CARGO
1	Robinson Sarmiento García	Gerente
2	Juan Carlos Peña	Subdirector Científico
3	Laura Isabel Valencia	Representante Equipo Medico
4	Luz Emilce Espinosa Sánchez	Representante Equipo Enfermería
5	Neila Pilar Galvis	Representante COPACO
6	Gilberto Pinzón Guevara	Presidente Alianza de Usuarios
7	Elsa Esther Forero Durán	Representante Alianza de Usuarios
8	Nadya Judith Moreno Chacón	Jefe de Calidad
9	Julio Hernán Villabona Vargas	Asesor Control Interno
10	Ana Margarita Olarte	Trabajadora Social
11	Jazbleidy Julied Sarmiento Correa	Subdirectora Administrativa
12	Erika Lorena Sarmiento	Gestora Hospitalaria
13	Zoraida Benítez Lagares	Líder SIAU

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Nivel El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 2 de 2
	ACTA DE COMITÉ		

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 30 de diciembre del año en curso, se inició la sesión del comité de Ética Hospitalaria con la verificación del quórum, existiendo el Quórum requerido tal como consta en la verificación de la lista, asistiendo los integrantes del comité de ética de manera presencial y manera virtual.

Una vez realizado el llamado a lista se verificó que hay quórum para realizar la sesión del Comité de Ética.

- **Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución o persona designada, quien extendió un cordial saludo a los miembros del comité y agradece por la presencia de cada uno de ellos.

- **Lectura del acta anterior.**

La Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez en funciones de secretaria, realiza lectura del acta de comité del mes de diciembre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benítez del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de diciembre del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE DICIEMBRE DEL 2024

PQRSF DICIEMBRE DEL 2024													
SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%	
					RRS	RRP	RRV						
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	1	0%	
LABORATORIO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	0%	0	0%	
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	3	0%	
QUIRURGICAS	0	0%	1	0%	0	0	0	0%	0	0%	2	0%	
PEDIATRIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	15	0%	
CIRUGIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	0%	0	0%	
RADIOLOGIA	1	0%	1	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	
URGENCIAS	0	0%	2	0%	0	0	0	0%	2	0%	0	0%	
C. ESPECIALIZADA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	
CLINICA HERIDAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	
ESTADISTICA	0	0%	33	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%	
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	7	0%	
CLINICA DE HERIDAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	27	0%	
TOTAL	0	0%	37		0	0	0		4	0%	55	0%	

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 4 de 2
		ACTA DE COMITÉ	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de DICIEMBRE del 2024 se presentó un total de 37 quejas 4 sugerencias y 55 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de DICIEMBRE del 2024 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas (37) por el servicio de estadística por motivo de problema en la asignación. Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas, para ello se solicita al supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

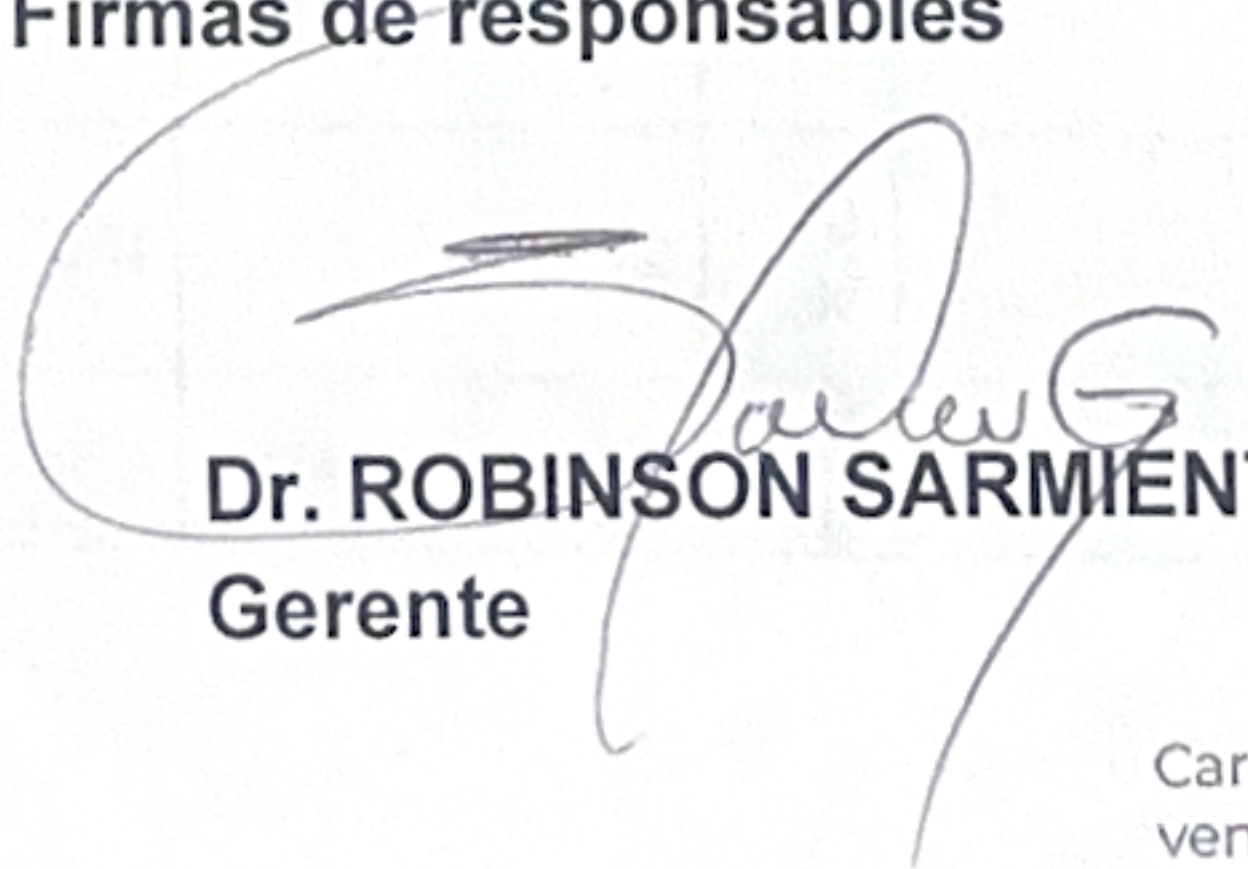
Se recibieron 55 felicitaciones resaltando el servicio de clínica de heridas y pediatría con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía hacia los pacientes además de la calidad en la prestación de los servicios. La Oficina de Información y Atención al Usuario adelanta su labor respondiendo de manera oportuna cada una de las quejas presentadas por parte de los usuarios de nuestra institución dentro de los tiempos establecidos acogiéndonos a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

No siendo más el motivo de la reunión se da por terminada la reunión.

Firmas de responsables


Dr. ROBINSON SARMIENTO GARCÍA
Gerente


ZORAIDA BENÍTEZ
Representante Equipo SIAU

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.045-1
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03

Versión: 03

Fecha: 29/02/2020

Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión:	30 de diciembre 2024	Duración:	1 hora
Facilitador:	Lorenda Benitez Lagare	Dirigido a:	
Tema a tratar:	Comite Etica Hospitalario		

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Suan Carlos	91163078	SuanKs@gmail.com		3224090668	
2	Luz Emilce Espinosa S.	1098695858	consultaspecializada@hospitalhosp	CEE	6852080	
3	Fritta Lorena Sarmiento	11096598	hmbgestabases@talca@gmail.com	Gestor	314291452	
4	ADU DUALE FRIJO	110686886	leminid@talca@gmail.com	CDUPO	312320154	
5	Ana Margary Olave B.	1102358347	trabaja@talcahospitalhosp	T-S.	3012428854	
6	Gilberto Tirion G.	13875043	gpguerrera@gmail.com	Alcance U.	3124413338	
7	Elsa Esther Forno D.	37943853	forlega-26@hotmail.com	Alcance U.	3044479400	
8	Carlaedy Sarmiento C.	1101691353	subdireccion@talcahospitalhosp	Sub. Adm.	304535038	
9	Robinson Sarmiento G	91494126		Gerencia	3174351886	
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						