



ACTA DE COMITÉ

Acta N°: 001

**Comité:** Comité ética hospitalaria

**Fecha:** 31 de Enero del 2024

**Presidente:** Dr. Pablo Cáceres Serrano

**Hora de Inicio:** 02:00 P.M

**Secretaria:** Ps. María Fernanda Argemi Tapias

**Lugar:** Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Dra. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos



ACTA DE COMITÉ

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 02:00 PM del día 31 de enero 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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor PABLO CACERES SERRANO gerente de la institución, 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 Dra. María Fernanda Argemi Tapias en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes Diciembre del año 2023, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

La Dra. María Fernanda Argemi Tapias, Coordinadora del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de ENERO 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

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

PQRSF ENERO DEL 2024

Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO	%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
CONSULTA EXTERNA	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	3	16%	0	0%	1	25%	0	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	1	33%	0	0%	0	0%	0	0%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	7	5%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0%	2	50%	7	5%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	3%
CIRUGÍA	0	0%	1	33%	0	0%	2	50%	0	0%
RADIOLOGIA	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	12	63%	0	0%	2	50%	0	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	5	26%	0	0%	1	25%	4	3%



ACTA DE COMITÉ

ESTADISTICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
ALIMENTACION	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
FACTURACIÓN	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>25</b>		<b>0</b>		<b>10</b>		<b>25</b>	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de ENERO del 2024 se presentó un total de 25 quejas, 10 sugerencias y 25 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de ENERO del 2024 los servicios que recibieron mayor número de quejas fue el servicio de URGENCIAS con un total de 12 quejas que representa el 63% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal asistencial y de apoyo (admisiones), el servicio de CONSULTA ESPECIALIZADA recibió un total de 5 quejas con motivo principal demora en la atención y trato inadecuado por parte del personal asistencia y medico, seguido del servicio de ESTADISTICA con un total de 4 quejas por falta de oportunidad en la asignación de citas y trato inadecuado por parte del personal de apoyo, siguiendo con los servicios de RADIOLOGIA con 1 queja por demora en la atencion y CIRUGIA con 1 queja por trato inadecuado por parte del personal asistencial y LABORATORIO con 2 quejas por demora en la atención y trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las peticiones los servicios de MEDICINA INTERNA, QUIRURGICAS, CIRUGIA Y URGENCIAS recibieron 2 sugerencias cada uno representando el 20% del total de las sugerencias cada uno y los servicios de VIGILANCIA Y CONSULTA ESPECIALIZADA 1 sugerencia cada una.



ACTA DE COMITÉ

### CAUSAS PQRSF ENERO 2024



Con respecto a las felicitaciones se evidenciaron un total de 25, siendo el servicio de MEDICINA INTERNA Y QUIRURGICAS con el mayor numero de felicitaciones con un total de 7 felicitaciones que representan el 28% cada uno, seguido del servicio de PEDIATRIA con un total de 5 felicitaciones que representa el 20% del total, el servicio de CONSULTA ESPECIALIZADA con un total de 4 felicitaciones y el servicio de GINECO con un total de 2 felicitaciones. 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

Ps. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 03:00 PM



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 6de6

ACTA DE COMITÉ

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

Firmas de responsables

Dr. PABLO CÁCERES SERRANO  
Presidente Comité de Ética Hospitalaria

Ps. MARIA FERNANDA ARGEMÍ TAPAS  
Secretaria



ACTA DE COMITÉ

Acta N°: 002

**Comité:** Comité ética hospitalaria

**Fecha:** 29 de Febrero del 2024

**Presidente:** Dr. Pablo Cáceres Serrano

**Hora de Inicio:** 11:00 A.M

**Secretaria:** Ps. María Fernanda Argemi Tapias

**Lugar:** Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Dra. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos



ACTA DE COMITÉ

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 29 de febrero 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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor PABLO CACERES SERRANO gerente de la institución, 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 Dra. María Fernanda Argemi Tapias en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes DE ENERO del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

La Dra. María Fernanda Argemi Tapias, Coordinadora del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de FEBRERO 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

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

PQRSF FEBRERO DEL 2024

Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					RRS	RRP	RRV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	1	8%	0	0	0	0%	1	10%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	1	100%	2	15%	0	0	0	0%	2	20%	0	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	10%	0	0%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	10%	4	11%
QUIRÚRGICAS	0	0%	2	15%	0	0	0	0%	2	20%	18	50%
PEDIATRÍA	0	0%	1	8%	0	0	0	0%	1	10%	14	39%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
RADIOLOGIA	0	0%	1	8%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	5	38%	2	0	0	100%	1	10%	0	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	1	8%	0	0	0	0%	1	10%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>13</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>10</b>		<b>36</b>	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de FEBRERO del 2024 se presentó un total de 1 petición, 13 quejas, 2 reclamos simples, 10 sugerencias y 36 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de FEBRERO del 2024 los servicios que recibieron mayor número de



**ACTA DE COMITÉ**

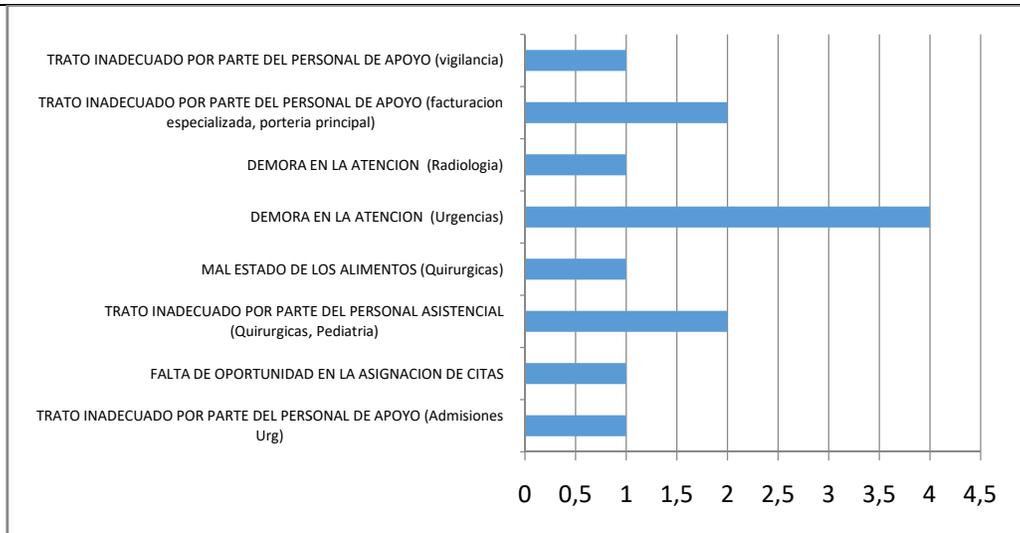
quejas fue el servicio de URGENCIAS con un total de 5 quejas que representa el 38% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (vigilancia), el servicio de QUIRURGICAS recibió un total de 2 quejas con motivo principal trato inadecuado por parte del personal asistencial y mal estado de los alimentos (alimentación), seguido del servicio de PEDIATRIA con un total de 1 queja por trato inadecuado por parte del personal asistencial, siguiendo con los servicios de RADIOLOGIA con 1 queja por demora en la atención, Consulta externa especializada y consulta externa con 1 queja cada uno por trato inadecuado por parte del personal de apoyo (facturación), por ultimo, 1 queja para el servicio de estadística por falta de oportunidad en la asignación de citas y 1 queja para el servicio de admisiones en urgencias trato inadecuado por parte del personal apoyo (2 quejas portería principal) por con 2 quejas por demora en la atención y trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las peticiones el servicio de estadística recibió 1 petición para la asignación de citas médicas que representa el 100% del total.

En el servicio de Urgencias se recibieron dos Reclamo de Riesgo simple por demora en la atención para la toma de exámenes de Radiología fueron inmediatamente reportadas a la jefe del servicio para realizar la aclaración pertinente.



ACTA DE COMITÉ



Con respecto a las felicitaciones se evidenciaron un total de 36, siendo el servicio de QUIRURGICAS con el mayor numero de felicitaciones con un total de 18 felicitaciones que representan el 50% del total, seguido del servicio de PEDIATRIA con un total de 14 felicitaciones que representa el 39% del total y el servicio de MEDICINA INTERNA con un total de 4 felicitaciones. 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**

Ps. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 12:00 PM

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



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 6de6

ACTA DE COMITÉ

Firmas de responsables

Dr. PABLO CÁCERES SERRANO  
Presidente Comité de Ética Hospitalaria

Ps. MARIA FERNANDA ARGEMI TAPIAS  
Secretaria



ACTA DE COMITÉ

Acta N°: 003

**Comité:** Comité ética hospitalaria

**Fecha:** 27 de Marzo del 2024

**Presidente:** Dr. Pablo Cáceres Serrano

**Hora de Inicio:** 11:00 A.M

**Secretaria:** Ps. María Fernanda Argemi Tapias

**Lugar:** Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Dra. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos



ACTA DE COMITÉ

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 27 de marzo 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. Pablo Cáceres Serrano gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor PABLO CACERES SERRANO gerente de la institución, 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 Dra. María Fernanda Argemi Tapias en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes de febrero del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

La Dra. María Fernanda Argemi Tapias, Coordinadora del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de MARZO 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

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

PQRSF MARZO DEL 2024												
Servicio	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					RRS	RRP	RRV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERÍA PRINCIPAL	0	0%	1	20%	0	0	0	0%	1	20%	0	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGÍA	0	0%	2	40%	0	0	0	0%	0	0%	1	6%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	1	6%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	12	75%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
RADIOLÓGIA	0	0%	2	40%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	4	80%	2	13%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>16</b>	

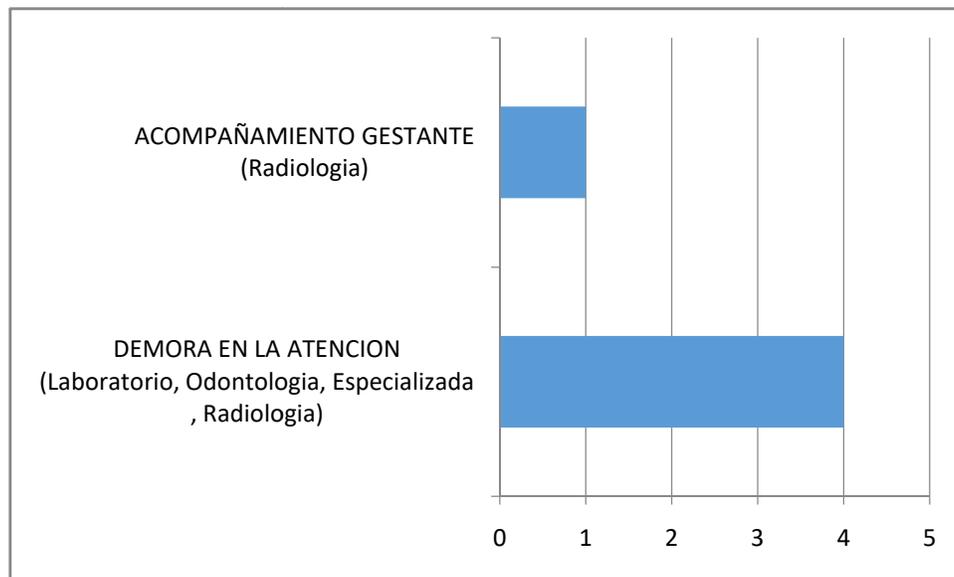


ACTA DE COMITÉ

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de MARZO del 2024 se presentó un total de 5 quejas, 5 sugerencias y 16 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de MARZO del 2024 los servicios que recibieron mayor número de quejas fueron los servicios de RADIOLOGIA y LABORATORIO Y ODONTOLOGIA con 2 quejas cada servicio que representa el 40% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios, y el servicio de ESPECIALIZADA recibió un total de 1 queja con motivo principal demora en la prestación de los servicios de facturacion (buzón portería principal). 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.

CAUSAS



Con respecto a las felicitaciones se evidenciaron un total de 16, siendo el servicio de PEDIATRIA con el mayor numero de felicitaciones con un total de 12 felicitaciones que representan el 50% del total, seguido del servicio de URGENCIAS con un total de 2 felicitaciones que representa el 13% del total y el servicio de LABORATORIO y MEDICINA INTERNA con un total de 1 felicitación



**ACTA DE COMITÉ**

cada uno. 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).

**COMPROMISOS**

- Realizar convocatoria y elección del representante del equipo médico.
- Relacionar consolidado de las quejas recibidas de las EPS notificadas por correo electrónico.

**Agradecimiento y Firma de Asistencia**

Ps. María Fernanda Argemi Tapias, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 12:00 PM

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

**Firmas de responsables**

**Dr. PABLO CÁCERES SERRANO**  
Presidente Comité de Ética Hospitalaria

**Ps. MARIA FERNANDA ARGEMI TAPIAS**  
Secretaria



**E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO**

**Cód: GE-FO-02**

**Versión: 02**

**Fecha: 14/10/2020**

**Página: 6de6**

**ACTA DE COMITÉ**

<b>MB</b>	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de5
<b>ACTA DE COMITÉ HOSPITALARIO</b>			

<b>Acta N°: 004</b>	
<b>Comité:</b> Comité ética hospitalaria	<b>Fecha:</b> 17 de abril del 2024
<b>Presidente:</b> Dr. Robinson Sarmiento García	<b>Hora de Inicio:</b> 2:00 P.M
<b>Secretaria:</b> Nancy Noriega Quitian	<b>Lugar:</b> Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

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.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Nancy Noriega Quintero, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

#### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos

<b>MB</b>	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 2de5
<b>ACTA DE COMITÉ HOSPITALARIO</b>			

#### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 17 de abril 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 Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución, 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 SIAU Nancy Noriega Quitian en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes de abril del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

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



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de5

ACTA DE COMITÉ HOSPITALARIO

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

PQRSF ABRIL DEL 2024												
Servicio	Petición	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					RRS	RRP	RRV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	3	23%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	3	23%	0	0	0	0%	1	6%	0	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	4	25%	0	0%
GINECO	0	0%	1	8%	0	0	0	0%	0	0%	6	1%
MEDICINA INTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	6%	6	1%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	6%	1	0%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	28	5%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	2	0%
RADIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	3	23%	0	0	0	0%	1	6%	3	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	3	23%	0	0	0	0%	0	13%	3	4%
TOTAL	0		13		0	0	0		8		48	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de ABRIL del 2024 se



ACTA DE COMITÉ HOSPITALARIO

presentó un total de, 13 quejas, 8 sugerencias y 48 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de ABRIL del 2024 los servicios que más recibieron mayor número de quejas fueron los servicios de; **CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS, PORTERIA PRINCIPAL, CONSULTA ESPECIALIZADA** con un total de 2 quejas cada uno que representa el 23% y 8% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (urgencias), el servicio de **GINECOBTESTRICIA** recibió un total de 1 queja, seguido del servicio de **CONSULTA EXTERNA, URGENCIAS, PORTERIA PRINCIPAL, CONSULTA ESPECIALIZADA** con un total de 3 quejas cada uno por trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las sugerencias los servicios de portería/vigilancia, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas y urgencias recibió un total de 8 sugerencias.

En los servicios de ginecología, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía, urgencias y consulta especialidad se recibieron 48 felicitaciones, siendo resaltado el servicio de PEDIATRIA con 28 felicitaciones, el servicio de ginecología con 6 felicitaciones, medicina interna con 6, el servicio de urgencia con 3, el servicio de cirugía con 2 y el servicio de especializada 2.

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

<b>MB</b>	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód: GE-FO-02</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 14/10/2020</b>	<b>Página: 5de5</b>
<b>ACTA DE COMITÉ HOSPITALARIO</b>			

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 SIAU Nancy Noriega Quitian, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario 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**

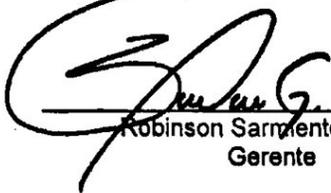
  
**Dr. ROBINSON SARMIENTO**  
Presidente Comité de Ética  
Hospitalaria

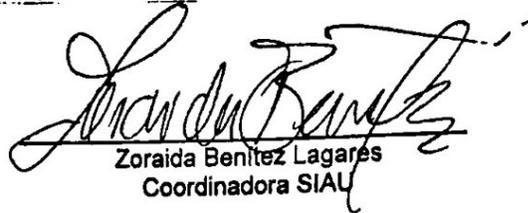
  
**NANCY NORIEGA QUITIAN**  
Apoyo SIAU

MB	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-03	Versión: 01
		Fecha: 17/02/2012	Página: 1 de 1
<b>CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL</b>			

Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizara el día 17 de ABRIL del 2024 a las 11:00 a.m. en la sala de juntas.

Cordialmente,

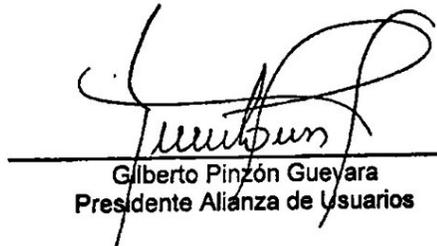
  
Robinson Sarmiento García  
Gerente

  
Zoraida Benitez Lagares  
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

  
Robinson Sarmiento García  
Gerente

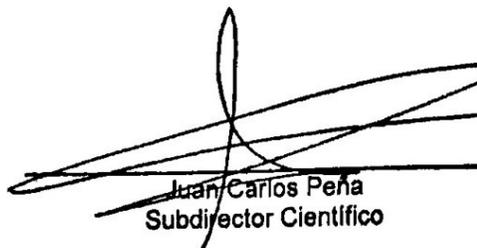
  
Neila Pilar Galvis Sierra  
Representante COPACO

  
Gilberto Pinzón Guevara  
Presidente Alianza de Usuarios

  
Luz Emilce Espinosa Sánchez  
Representante Equipo de Enfermería

  
Elsa/Esther Forero Durán  
Representante Alianza de Usuarios

**Invitados Permanentes**

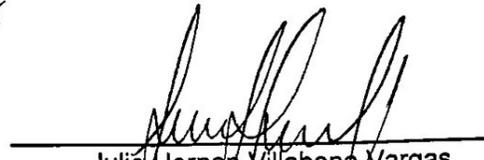
  
Juan Carlos Peña  
Subdirector Científico

  
Felipe Camacho Gómez  
Asesor Calidad

<b>MB</b>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód: GE-FO-03</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 17/02/2012</b>	<b>Página: 1 de 1</b>
<b>CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL</b>			



Zoraida Benítez Lagares  
Coordinadora SIAU



Julio Hernan Villabona Vargas  
Asesor Control Interno

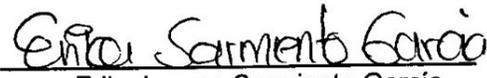


Ana Margarita Olarte Barajas  
Trabajadora Social

### Invitados



Jazbleidi Sarmiento Correa  
Subdirectora Administrativa



Erika Lorena Sarmiento Garcia  
Gestora Hospitalaria

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

<b>Acta N°: 005</b>	
<b>Comité: Comité ética hospitalaria</b>	<b>Fecha: 30 de Mayo del 2024</b>
<b>Presidente: Dr. Robinson Sarmiento García</b>	<b>Hora de Inicio: 2:00 P.M</b>
<b>Secretaria: Nancy Noriega Quitian</b>	<b>Lugar: Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.</b>

<b>No</b>	<b>ORDEN DEL DIA</b>
<b>1</b>	<b>Verificación del quórum</b>
<b>2</b>	<b>Lectura y aprobación del acta anterior</b>
<b>3</b>	<b>Verificación cumplimiento de compromisos</b>
<b>4</b>	<b>Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución.</b>
<b>5</b>	<b>Verificación de compromisos.</b>
<b>6</b>	<b>Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Nancy Noriega Quintero, secretaria del sistema de información y atención al usuario.</b>
<b>7</b>	<b>Proposiciones y Varios</b>
<b>8</b>	<b>Compromisos.</b>
<b>9</b>	<b>Cierre de la reunión.</b>

#### **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

- 1. Verificación del Quórum**
- 2. Lectura y aprobación del acta anterior**
- 3. Verificación cumplimiento de Compromisos**
- 4. Proposiciones y Varios**
- 5. Compromisos**

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 2de5
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

#### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 AM del día 30 de mayo 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 Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución, 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 SIAU Nancy Noriega Quitian en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes de mayo del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

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



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de5

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

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

PQRSF MAYO DEL 2024

Servicio	Peticion	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R RS	R RP	R RV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	100%	3	17%	0	0	0	0%	1	6%	0	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	1	6%	0	0	0	0%	0	0%	3	1%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	1	6%	0	0	0	0%	0	0%	14	3%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	17	3%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
RADIOLOGIA	0	0%	2	11%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	8	44%	0	0	0	0%	0	0%	1	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	3	17%	0	0	0	0%	2	13%	22	4%
TOTAL	0		18		0	0	0		3		57	

<b>MB</b>	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 4de5
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de MAYO del 2024 se presentó un total de, 18 quejas, 3 sugerencias y 57 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de MAYO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **URGENCIAS** con un total de 8 quejas que representa el 44% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (urgencias) el servicio de **PORTERIA PRINCIPAL** recibió un total de 3 quejas, seguido del servicio de **CONSULTA ESPECIALIZADA, LABORATORIO, MEDICINA INTERNA Y RADIOLOGIA** con un total de 11 quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las sugerencias los servicios de portería/vigilancia y consulta especializada recibieron un total de 3 sugerencias.

En los servicios de laboratorio, medicina interna, pediatría, urgencias y consulta especializada se recibieron 57 felicitaciones, siendo resaltado el servicio de **CONSULTA ESPECIALIZADA** con 22 felicitaciones, el servicio de pediatría con 17 felicitaciones, medicina interna con 14, el servicio de laboratorio 3, y el servicio de urgencia con 1.

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

<b>MB</b>	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 5de5
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

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**

Representate del SIAU Nancy Noriega Quitian, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 12:00 PM

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

**Firmas de responsables**

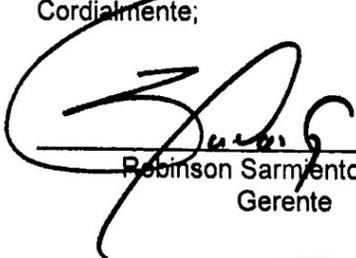
  
**Dr. ROBINSON SARMIENTO**  
 Presidente Comité de Ética  
 Hospitalaria

  
**NANCY NORIEGA QUITIAN**  
 Secretaria

<b>MB</b>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód: GE-FO-03</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 17/02/2012</b>	<b>Página: 1 de 1</b>
<b>CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL</b>			

Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizara el día 30 de MAYO del 2024 a las 2:00 p.m. en la sala de juntas.

Cordialmente;



Robinson Sarmiento García  
Gerente



Zoraida Benítez Lagares  
Coordinadora SIAU

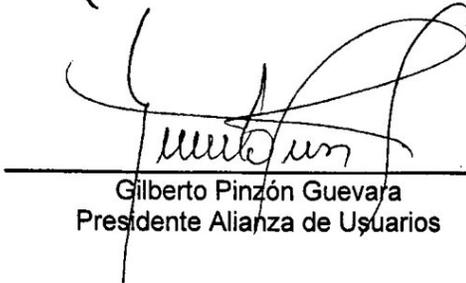
Firman integrantes del Comité.



Robinson Sarmiento García  
Gerente



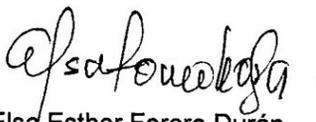
Neila Pilar Galvis Sierra  
Representante COPACO



Gilberto Pinzón Guevara  
Presidente Alianza de Usuarios

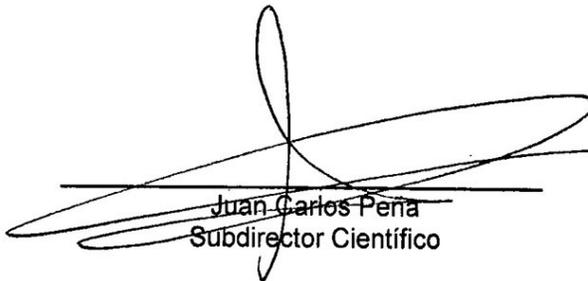


Luz Emilce Espinosa Sánchez  
Representante Equipo de Enfermería

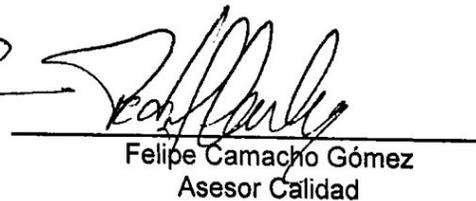


Elsa Esther Forero Durán  
Representante Alianza de Usuarios

**Invitados Permanentes**



Juan Carlos Peña  
Subdirector Científico

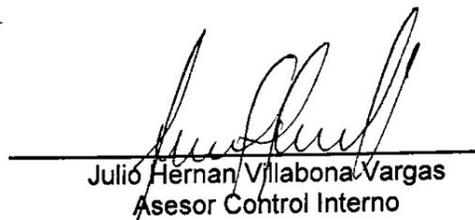


Felipe Camacho Gómez  
Asesor Calidad

	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód: GE-FO-03</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 17/02/2012</b>	<b>Página: 1 de 1</b>
<b>CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL</b>			



Zoraida Benítez Lagares  
Coordinadora SIAU

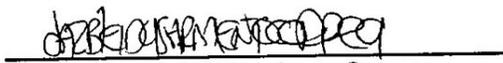


Julio Hernan Villabona Vargas  
Asesor Control Interno

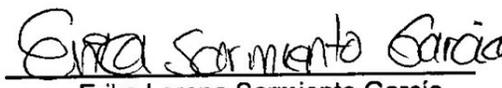


Ana Margarita Olarte Barajas  
Trabajadora Social

### Invitados



Jazbleidi Sarmiento Correa  
Subdirectora Administrativa



Erika Lorena Sarmiento Garcia  
Gestora Hospitalaria

<b>MB</b>	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de6
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

<b>Acta N°: 006</b>	
<b>Comité:</b> Comité ética hospitalaria	<b>Fecha:</b> 28 de Junio del 2024
<b>Presidente:</b> Dr. Robinson Sarmiento García	<b>Hora de Inicio:</b> 2:00 P.M
<b>Secretaria:</b> Nancy Noriega Quitian	<b>Lugar:</b> Sala de juntas gerencia E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

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.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Nancy Noriega Quintero, secretaria del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

#### **DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos

<b>MB</b>	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 2de6
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 28 de junio 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 Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución, 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 SIAU Nancy Noriega Quitian en funciones de secretaria técnica, realiza lectura del acta de comité del mes de junio del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

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



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de6

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

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

PQRSF JUNIO DEL 2024

Servicio	Petición	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					RRS	RRP	RRV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	6	30%	0	0	0	0%	0	0%	1	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	2	10%	0	0	0	0%	1	6%	1	0%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	1	5%	0	0	0	0%	1	6%	1	0%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
MEDICINA INTERNA	0	0%	2	10%	0	0	0	0%	0	0%	16	3%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	20	4%
PEDIATRÍA	0	0%	1	5%	0	0	0	0%	2	13%	35	7%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	1	0%
RADIOLOGIA	0	0%	1	5%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
URGENCIAS	0	0%	5	25%	0	0	0	0%	1	6%	1	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	2	10%	0	0	0	0%	1	13%	8	1%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>20</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>7</b>		<b>84</b>	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 4de6
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de JUNIO del 2024 se presentó un total de, 20 quejas, 7 sugerencias y 84 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de JUNIO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **CONSULTA EXTERNA** con un total de 6 quejas que representa el 30% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (urgencias) el servicio de **URGENCIAS** recibió un total de 5 quejas, seguido del servicio de **PORTERIA PRINCIPAL, CONSULTA ESPECIALIZADA, MEDICINA INTERNA, PEDIATRIA Y RADIOLOGÍA** con un total de 16 quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las sugerencias los servicios de portería/vigilancia, consulta especializada, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias recibieron un total de 3 sugerencias.

En los servicios portería/vigilancia, consulta especializada, consulta externa, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias se recibieron 84 felicitaciones, siendo resaltado el servicio de PEDIATRIA con 35 felicitaciones, el servicio de quirúrgicas con 20 felicitaciones, medicina interna con 16, el servicio de consulta especializada 8, el servicio de urgencia con 1, el servicio de consulta externa con 1, el servicio de portería principal con 1 y el servicio de laboratorio 1.

<b>MB</b>	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 5de6
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

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**

Representate del SIAU Nancy Noriega Quitian, coordinadora del Sistema de Información y Atención al Usuario 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**  
 Presidente Comité de Ética  
 Hospitalaria

  
**NANCY NORIEGA QUITIAN**  
 Secretaria

<b>MB</b>	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód: GE-FO-03	Versión: 01
		Fecha: 17/02/2012	Página: 1 de 1
<b>CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL</b>			

Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizara el día 28 de JUNIO del 2024 a las 2:00 p.m. en la sala de juntas.  
Cordialmente;

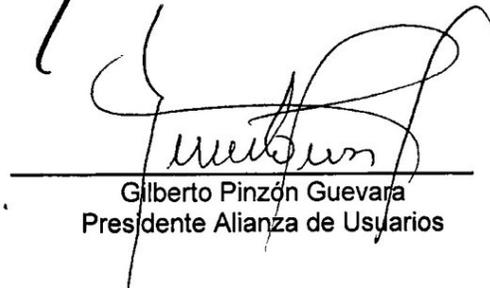
  
Robinson Sarmiento García  
Gerente

  
Zoraida Benítez Lagares  
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

  
Robinson Sarmiento García  
Gerente

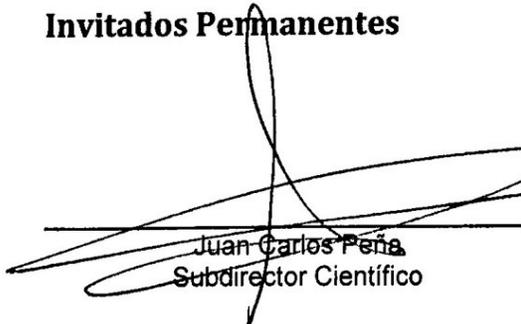
  
Neila Pilar Galvis Sierra  
Representante COPACO

  
Gilberto Pinzón Guevara  
Presidente Alianza de Usuarios

  
Luz Emilce Espinosa Sánchez  
Representante Equipo de Enfermería

  
Elsa Esther Forero Durán  
Representante Alianza de Usuarios

**Invitados Permanentes**

  
Juan Carlos Peña  
Subdirector Científico

  
Felipe Camacho Gómez  
Asesor Calidad

MB

ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA  
BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-03

Versión: 01

Fecha: 17/02/2012

Página: 1 de 1

CITACIÓN A COMITÉ INSTITUCIONAL



Zoraida Benítez Lagares  
Coordinadora SIAU



Julio Hernan Villabona Vargas  
Asesor Control Interno

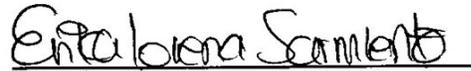


Ana Margarita Olarte Barajas  
Trabajadora Social

**Invitados**



Jazbleidi Sarmiento Correa  
Subdirectora Administrativa



Erika Lorena Sarmiento Garcia  
Gestora Hospitalaria

Fecha Sesión: 18 de Julio 2024

Duración: 1 hora

Facilitador: Oficiada SIMU

Dirigido a: ...

Tema a tratar: Comité Ética Hospitalario.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Area / Empresa	Teléfono	Firma
1	Gilberto Finzón Guevara	13815093	gpguevara@gmail.com	Alameda Usuar.	31224413338	
2	Elira Berna Sarmiento	1100965482	hmlgpholhojebeltran@gmail.com	GETSI	3147291452	
3	Esra Esther Torres Durán	37943853	forbeyra_26@hotmail.com	Alameda Usuar.	3044479400	
4	Deida Alexandra Galea	28.168449	silargupe2014@gmail.com	Opopaco	3162966795	
5	Prz Edith Rueda C.	37927328	mauriced.H.Rueda@gmail.com	SIAU	312127741	
6	Any Nerygata Oute	1102358397	anyhustretrasocial@gmail.com	T.S.	3012928854	
7	Elaborada Patricia C.	9146437	MDire-loghuv@gmail.com	GOCAUN	31239686	
8	Edoel Steven Sarmiento	1001173231	edensarmiento@gmail.com	SIAU	32097	
9	Rodrigo Felipe Camacho	4701797713	calahad@hospitalmanuelbeltran.gov.co	Calahad	378211087	
10	Luz Emilia de Espinosa.	1098098858	hmbconsulhegeneralizada@gmail.com	QEE	3274000	
11	Yolanda Sarmiento Gera	10641853	hmbsochua@gmail.com	SIAU	301735038	
12	Juan Carlos Otero M	91151078	JuanKsami@hotmail.com	SIAU	3214092668	
13	Toledo Hernan Villabona	91248457	hmbconhrelunferna@gmail.com	CT	3046623571	
14	Nancy Noriega Quintan	37942525	nanoky25@gmail.com	SIAU	3188958311	
15	Elbardo Pinaza R	91464370	GPUR-19@hbm.com	CRUCIA	312388861	
16	Zoraida Benítez Jaquez	4101698691	hbm.siaue@gmail.com	SIAU	3136463571	
17						
18						
19						
20						

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Página: 1de6
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

<b>Acta N°: 007</b>	
<b>Comité:</b> Comité ética hospitalaria	<b>Fecha:</b> 31 de Julio del 2024
<b>Presidente:</b> Dr. Robinson Sarmiento García	<b>Hora de Inicio:</b> 2:00 P.M
<b>Coordinadora:</b> Zoraida Benítez Lagares	<b>Lugar:</b> Auditorio de 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.
5	Verificación de compromisos.
6	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de Zoraida Benítez, coordinadora del sistema de información y atención al usuario.
7	Proposiciones y Varios
8	Compromisos.
9	Cierre de la reunión.

#### DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Verificación cumplimiento de Compromisos
4. Proposiciones y Varios
5. Compromisos



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 31 de julio 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 Garcias gerente de la institución.**

Se realiza la instalación del comité de Ética Hospitalaria a cargo del doctor Robinson Sarmiento García gerente de la institución, 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 SIAU Zoraida Benítez Lagares en funciones de coordinadora, realiza lectura del acta de comité del mes de julio del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benítez Lagares del sistema de información y atención al usuario, realiza informe de PQRSF del mes de julio 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 JULIO DEL 2024

PQRSF JULIO DEL 2024

Servicio	Peticion	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					RS	RP	RV					
CONSULTA EXTERNA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	0	0%
PORTERIA PRINCIPAL	0	0%	7	30%	0	0	0	0%	4	20%	2	13%
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0%	1	5%	0	0	0	0%	1	6%	0	0%
GINECO	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	7	30%
MEDICINA INTERNA	0	0%	1	10%	0	0	0	0%	1	0%	30	7%
QUIRÚRGICAS	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	2	0%	9	4%
PEDIATRÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	30	7%
CIRUGÍA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	1	0%	0	0%
RADIOLOGIA	0	0%	0	0%	0	0	0	0%	0	0%	1	0%
URGENCIAS	0	0%	3	10%	0	0	0	0%	0	0%	2	0%
CONSULTA ESPECIALIZADA	0	0%	3	10%	0	0	0	0%	0	0%	11	35%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>		<b>15</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>9</b>		<b>92</b>	

	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	<b>Cód: GE-FO-02</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: 14/10/2020</b>	<b>Página: 4de6</b>
<b>ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA</b>			

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de JULIO del 2024 se presentó un total de, 15 quejas, 9 sugerencias y 94 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de JUNIO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **PORTERIA PRINCIPAL** con un total de 7 quejas que representa el 30% del total, con motivo principal demora en la prestación de los servicios y trato inadecuado por parte del personal de apoyo (urgencias) el servicio de **URGENCIAS** recibió un total de 3 quejas, seguido del servicio de **CONSULTA ESP, MEDICINA INTERNA, Y LABORATORIO** con un total de 5 quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial de facturación. 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.

En cuanto a las sugerencias los servicios de portería/vigilancia, consulta especializada, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias recibieron un total de 9 sugerencias.

En los servicios portería/vigilancia, consulta especializada, consulta externa, laboratorio, medicina interna, quirúrgicas, pediatría, cirugía y urgencias se recibieron 92 elicitaciones, siendo resaltado el servicio de PEDIATRIA con 30 felicitaciones, el servicio de quirúrgicas con 9 felicitaciones, medicina interna con 30, el servicio de consulta especializada 11, el servicio de urgencia con 2, el servicio de consulta externa con 1, el servicio de portería principal con 1 y el servicio de laboratorio 1.

Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato



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**

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**

Coordinadora del SIAU Zoraida Benitez, 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**  
Presidente Comité de Ética  
Hospitalaria

  
**ZORAIDA BENÍTEZ LAGARES**  
Coordinadora



## REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 31 Julio 2024	Duración:
Facilitador: Jorgilda Benitez	Dirigido a:
Tema a tratar: Comité Etico Hospitalaria	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Ana M. Plata Burgos	1102355397	hmbstrabajosocial@gmail.com	T-S.	3012928839	[Firma]
2	Gilberto Pinzon G	13815093	gpguevara@gmail.com	Alianza USW	3124413338	[Firma]
3	Erika Lora Sarmiento	1100955482	hmbgestorasopticas@gmail.com	Geoter	314291452	[Firma]
4	Yedra del Carmen Baines	1401688703	calidad@hospitalmanulabelltranasocorro.gov.co	Calidad	3182861867	[Firma]
5	Johanna Sarmiento Carrera	1101691353	hmbsubtitulo@gmail.com	Substituto	3042538038	[Firma]
6	Juz Emibe Espinosa Sánchez	1098695858	hmbconsultoespecializada@gmail.com	CEE	7274000	[Firma]
7	Eubardo Pinzón	91464370	hmbasescorgaencomunicacion@gmail.com		3123868105	[Firma]
8	Elsa Esthira Priin	37943853	forstega.76@hotmail.com	Frontal Ww	3044479410	[Firma]
9	Julio Hernan Villabona	91248457	hmbcontadinterno@gmail.com	OCT	304623534	[Firma]
10	Neita Pita Galvis	28168444	pitanype2014@gmail.com	COFAC	3162966795	[Firma]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



Socorro, 28 de agosto de 2024

Señores  
**COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**  
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

Ref.: *Delegación Asistencia Comité de Ética Hospitalaria*

Cordial Saludo.

Por el ejercicio propio de mis funciones debo estar en la ciudad Bucaramanga el 29 de agosto de 2024 en las horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de mañana.

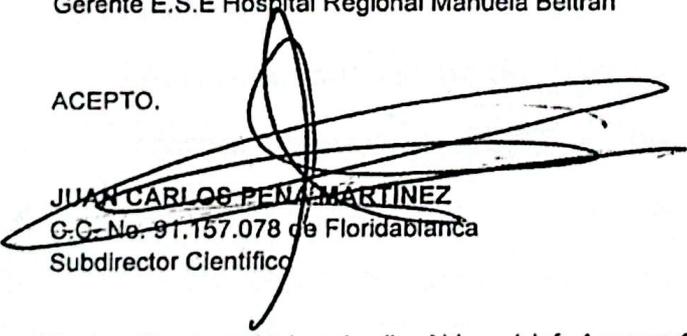
Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 29 de agosto de 2024 a las 2:00 pm, en el auditorio de Consulta Especializada.

La Delegación otorgada prevé la facultad para ejecutar todas las funciones y actividades necesarias para llevar a cabalidad la labor encomendada.

Atentamente,

  
**ROBINSON SARMIENTO GARCÍA**  
C.C. N° 91.494.126 de Bucaramanga  
Gerente E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán

ACEPTO.

  
**JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**  
C.C. No. 91.157.078 de Floridablanca  
Subdirector Científico

Reviso: Dra. Ines Andrea Aguilar Aldana / Jefe Asesora Oficina Jurídica 

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 de servir a Santander

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

<b>Acta N°: 008</b>	
<b>Comité:</b> Comité ética hospitalaria	<b>Fecha:</b> 29 de Agosto del 2024
<b>Presidente:</b> Dr. Robinson Sarmiento García	<b>Hora de Inicio:</b> 2:00 P.M
<b>Secretaria:</b> Zoraida Benítez	<b>Lugar:</b> 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	Socialización de funciones del comité de ética.
11	Compromisos.
12	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 de causas de las PQRS y felicitaciones.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

5. Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
6. Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
7. Socialización de funciones del comité de ética.
8. Compromisos.

**DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA**

• **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 29 de agosto 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 Garcias 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 agosto 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 agosto del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias:



E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 3de5

ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

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

PQRSF AGOSTO DEL 2024

SERVICIO	PETICION	%	QUEJA	%	RECLAMO			%	SUGERENCIA	%	FELICITACION	%
					R R S	R R P	R R V					
CONSULTA EXTERNA	0	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
PORTERIA PRINCIPAL	0	0 %	6	30 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	10 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	0	5 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	10 %
GINECO	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	1	0 %	1	10 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	23	46 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	20 %
PEDIATRÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	21	42 %
CIRUGÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	1	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
URGENCIAS	0	0 %	2	10 %	0	0	0	0 %	2	0 %	1	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	2	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	37	83 %
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>		<b>12</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>3</b>		<b>88</b>	



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de AGOSTO del 2024 se presentó un total de 2 peticiones, 12 quejas, 88 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de AGOSTO del 2024 el servicio que recibió mayor número de quejas fue el servicio de; **PORTERIA PRINCIPAL** con un total de 6 quejas que representa el 50% del total, con motivo principal trato inadecuado por parte del personal de apoyo y malas indicaciones hacia lo usuarios. El servicio de **URGENCIAS** recibió un total de 2 quejas, seguido del servicio de **RADIOLOGÍA, FACTURACIÓN ESPECIALIZADA Y CONSULTA EXTERNA** con un total de 6 quejas por trato inadecuado por parte del personal asistencial. 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.

En cuanto a las peticiones el servicio de consulta especializada solicito dos peticiones respecto a la demora del servicio.

Se recibieron 88 felicitaciones resaltando el servicio de consulta especializa, medicina interna 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).

**MB****E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO**

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 5de5

**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 PENA**  
Delegado de Gerencia  
Comité Hospitalaria



**ZORAIDA BENÍTEZ**  
Representante Equipo SIAU

MB

COMITE DE ETICA HOSPITALARIA REGISTRO DE ASISTENCIA AGOSTO 29 2024

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21	Gustavo Andrés	91100334	gustavoveto1953@gmail.com	Diagnóstico	3158374619	[Firma]
22	Velsa Lorena Dorain	37943853	fortega_26@hotmail.com	A. usuarios	304447940	[Firma]
23	Gilberto Tinoco G.	1385093	gpguevara@gmail.com	Alianza US	3124413388	[Firma]
24	Ronald Alberto Quirica	7049004755	correccionhmb@gmail.com	Federación	3209042577	[Firma]
25	Juan Carlos Peña M	91153078	Juanksanmil@hotmail.com	Científico	322409066	[Firma]
26	Neda Pilar Galus	28168444	plarupe2014@gmail.com	COPAC	3162966795	[Firma]
27	Ana M. Olaya Benayas	1102358377	hmbtribunalsocial@gmail.com	Trib. Social	3012928859	[Firma]
28	Lelio Herman Villabara	91248452	hmbcontrolinterno@gmail.com	OTI	3046623524	[Firma]
29	Josely Katherine Oberker R	1101695656	hmbsubadmine@gmail.com	Sub Adm	3134899597	[Firma]
30	Laura Isabel Valencia A	37841301	laura.valencia@saber.uis.edu.co	Médica	3013355701	[Firma]
31	Erika Lorena Somarriba	1100965482	hmbgestahospitalaric@gmail.com	Gestor	3142591452	[Firma]
32	Eubaldo Tinoco R	91464320	hmbasesosocialgmsociales@gmail.com	COPAC	3123868165	[Firma]
33	Luz Emilia Esposo Sanchez	1098695858	hmbconsultaespecializada@gmail.com	CEE	7274000	[Firma]
34	Neda Pilar Galus	28168444	plarupe2014@gmail.com	COPAC	3162966795	[Firma]
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						

Socorro, 25 de septiembre de 2024

Señores  
**COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA**  
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

Ref.: *Delegación Asistencia Comité de Ética Hospitalaria*

Cordial Saludo.

Por el ejercicio propio de mis funciones debo estar en una reunión el día 26 de septiembre de 2024 en las horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de mañana.

Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 26 de septiembre de 2024 a las 2.00 pm, en el auditorio de Consulta Especializada.

La Delegación otorgada prevé la facultad para ejecutar todas las funciones y actividades necesarias para llevar a cabalidad la labor encomendada.

Atentamente,

  
**ROBINSON SARMIENTO GARCÍA**  
C.C. N° 91.494.126 de Bucaramanga  
Gerente E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán

ACEPTO.

  
**JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**  
C.C. No. 91.157.078 de Floridablanca  
Subdirector Científico

Reviso: Dra. Ines Andrea Aguilar Aldana / Jefe Asesora Oficina Jurídica  


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 de servir a Santander



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°: 009

Comité: Comité ética hospitalaria

Fecha: 26 de Septiembre 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 26 de septiembre 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 septiembre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

• **Lectura Informe del SIAU**

Zoraida Benitez 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 SEPTIEMBRE DEL 2024**

PQRSF SEPTIEMBRE 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 %	2	30 %	0	0	0	0 %	3	0 %	3	10 %
LABORATORIO Y ODONTOLOGIA	0	0 %	0	5 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
GINECO	0	0 %	2	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	10 %
MEDICINA INTERNA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	23	46 %
QUIRÚRGICAS	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	20 %
PEDIATRÍA	0	0 %	0	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	19	42 %
CIRUGÍA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	0	0 %
RADIOLOGIA	0	0 %	1	0 %	0	0	0	0 %	0	0 %	2	0 %



ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

URGENCIAS	0	0 %	1	10 %	0	0	0	0 %	2	0 %	0	0 %
CONSULTA ESPECIALIZADA	2	0 %	2	10 %	0	0	0	0 %	0	0 %	11	83 %
TOTAL	0		11		0	0	0		5		64	

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de SEPTIEMBRE del 2024 se presentó un total de, 11 quejas, 5 sugerencias y 64 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de SEPTIEMBRE del 2024 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas (2) 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 66 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna 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).

**MB****E.S.E HOSPITAL REGIONAL  
MANUELA BELTRAN SOCORRO**

Cód: GE-FO-02

Versión: 02

Fecha: 14/10/2020

Página: 5 de 5

**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



REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 26 de septiembre 2024 Duración:

Facilitador: Lourida Benitez Dirigido a:

Tema a tratar: COMITE ETICA HOSPITALARIA 2024.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Gustavo Velasco	91100334	gustavoveto1958@gmail.com	Medicina	316-8374619	[Firma]
2	Juan Carlos Peña M	91157018	juankesamila@hotmail.com	Científica	3229090668	[Firma]
3	Erica Lorenci Scumiero	1100965482	hmbgestarhospitaria@gmail.com	Gesta	3142291452	[Firma]
4	Gilberto Tinuero G.	13813093	gpguovora@gmail.com	Alianza US	3124413338	[Firma]
5	Jur Emilce Espinosa S.	1098695955	hmbconsultaspecializada@gmail.com	CEE	7274000	[Firma]
6	Jolio Hernan Villabona	91248457	hmbcontrolinfernol@gmail.com	OCI	3046623574	[Firma]
7	Nadya Mercedes	37912616	cedidac@hospitalmanuelabeltranquivesa.com	HKM	3105318415	[Firma]
8	Ara Margarita Obispo B.	1102358397	hmbtrabajo-social@gmail.com	Trab Social	3129200009	[Firma]
9	ELIBARDO PINEROZ	91464320	hmbasescogigione14ccr.com@gmail.com	SI AU	312386810	[Firma]
10	Lourida Benitez	114698621	hmbsiabla@gmail.com	SI AU	3176463511	[Firma]
11						
12						
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 5

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 ESPECIALIZADA	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).



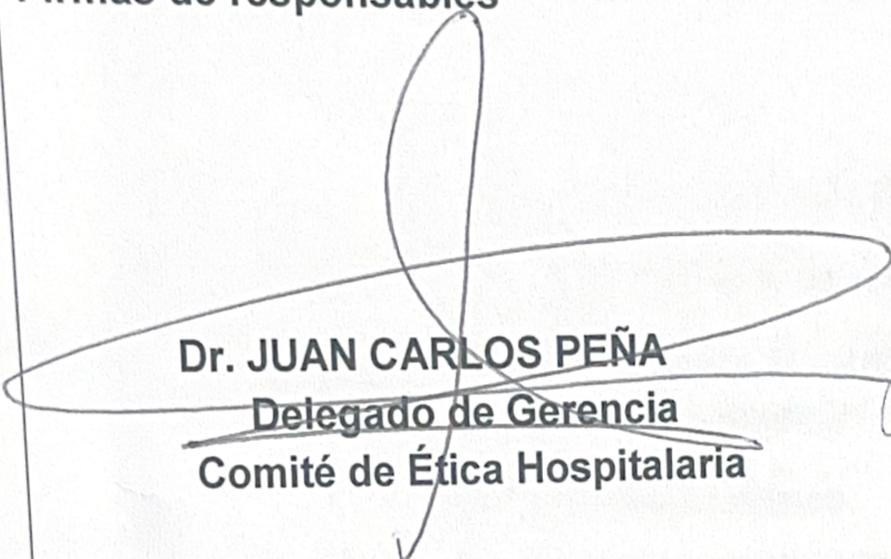
ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

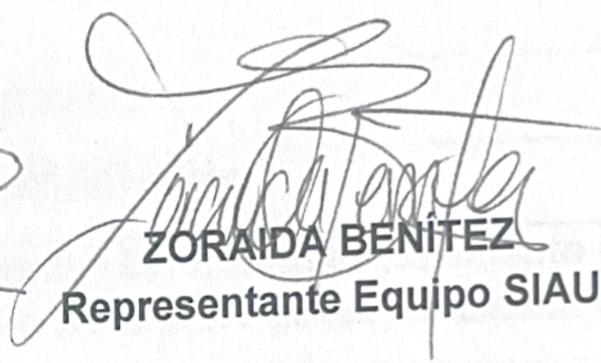
**Agradecimiento y Firma de Asistencia**

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 Japares

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@psuro	SI AU	3176463511	Zoraida B.
2	Elsa Forero Durán	37943853	forera_26@hotmail.com	empleuvario	300/304449400	E. Forero
3	Luz Emilce Espinosa S.	1098695950	hmbconsultaespecial@ada@gmail.com	CEE	6852880	Luz E. Espinosa
4	Julio Hernan Villabona	91248457	controlinfern@hospitalmanuela.beltran.gov.co	CEE	3046623574	Julio H. Villabona
5	Érica Lorena Sarmiento	100965482	hmbgestorhosp@kinoc@gmail.com	gestor	3142291452	Érica L. Sarmiento
6	Juan Carlos Reao	91572012	JuanCarlosReao@hotmail.com	S. Cient. Bio	322422668	Juan C. Reao
7	Eubaido Rincón	91464320	hmbassesorgerencia@psuro.gov.co	Asesor	312386816	Eubaido R.
8	Gilberto Rincón	13870283	gprquevedo@psuro.gov.co	Asesor	3124413338	Gilberto R.
9	Nadaya Moreno	3794666	Salud@psuro.gov.co	Asesor	3105518418	Nadaya M.
10	Andrea Pado Santos P.	1100970696	andrea.padosantos.pimiento@psuro.gov.co	Soltesalud	3103166532	Andrea P.
11	Ana M. Olarte Brizos	1102353347	margarettolarte12@gmail.com	Trab. Salud	3012928359	Ana M. Olarte
12	Sarbeddy Sarmiento C	1101691353	subdirectoraadministrativa@psuro.gov.co	Sub. Administr.	3042880288	Sarbeddy 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

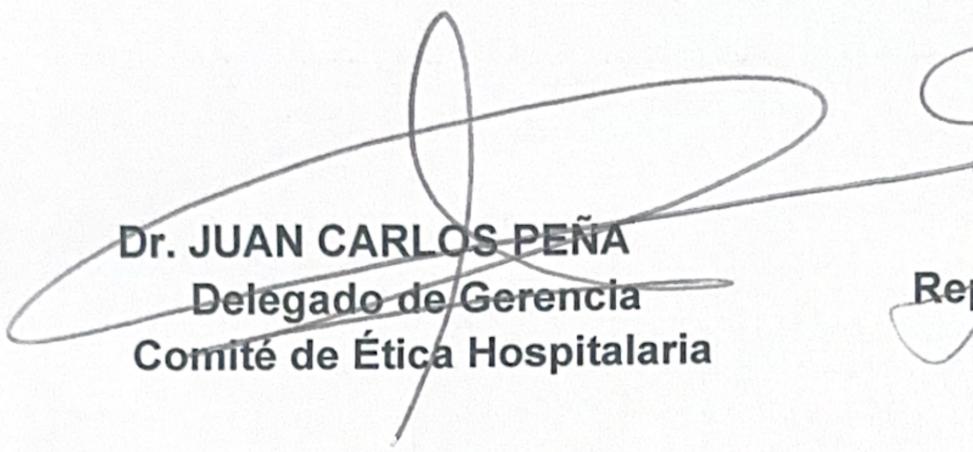
Fecha: 14/10/2020

Página: 5de6

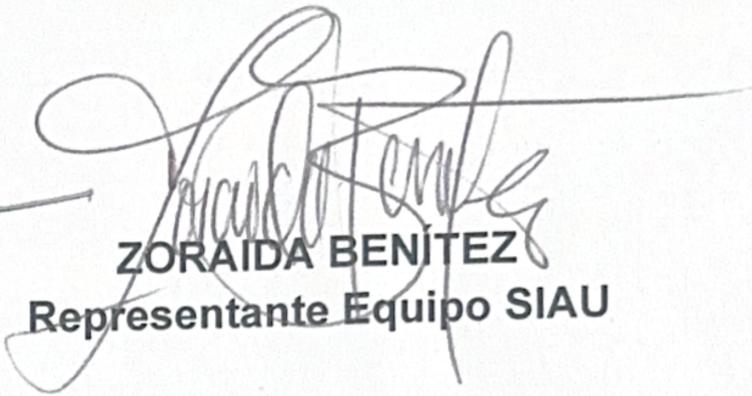
ACTA DE COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

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: Zaira Benítez Dirigido a:

Tema a tratar: Comité Ética Hospitalaria.

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Elsa Fajardo Durán	37943853	foilega-200@hotmail.com	Alianza Usuarios	3044479400	
2	Gilberto Trujillo G.	13815093	gpguerrero@gmail.com	Alianza Usuarios	3124413338	
3	Luz Emilce Espinosa	1098695858	consultaespecializada@hsq.tal...	CEE	7274000	
4	Juan Carlos Gean M.	91157018	JuanCarlosGeanM@hotmail.com	S. Científica	522909088	
5	Érika Larrea Sarmiento	110090582	hmbgesta@hospitalbaricegnaol.com	Geiter	314229142	
6	Nadya Judith Moreno	7941668	Caldad@hospitallaboratorioyad.com		305515411	
7	Angy Margarita Olarte	1102358394	trabajosocial@hospitalmanuela	Trab. Social	3012928854	
8	Andrea Paola Santos P.	1100970696	andrea.pao@santospumero@gmail.com	Nutricionista	3103866532	
9	Eubardo Pérez	9146430	hnbassorgerena@hsq.tal.com		312386816	
10	JENIFER A. SARMIENTO	1101687919	Jensanj@hospitalmanuela.com	ESTADÍSTICA	31241812714	
11	PAOLA PARRA	1101682412	dparrap@hospitalmanuela.com	ESTADÍSTICA	3186116435	
12	Nesla Pilar Galvis	28168444	pf larupe2014@gmail.com	Biología	3162966795	
13	Danny yderby Leon C	109582654	Dannypublica@hospitalmanuela.com	PTU ENTREN	3504209128	
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

ACTA DE COMITÉ

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

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

## 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:

ACTA DE COMITÉ

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%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>37</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>0%</b>	<b>55</b>	<b>0%</b>

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

	<b>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</b>	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 4 de 2
<b>ACTA DE COMITÉ</b>			

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.

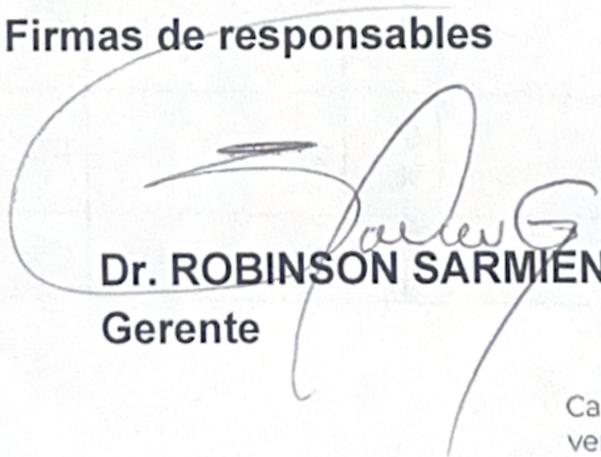
Se recibieron 55 felicitaciones resaltando el servicio de clínica de heridas y pediatría con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la empatía 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

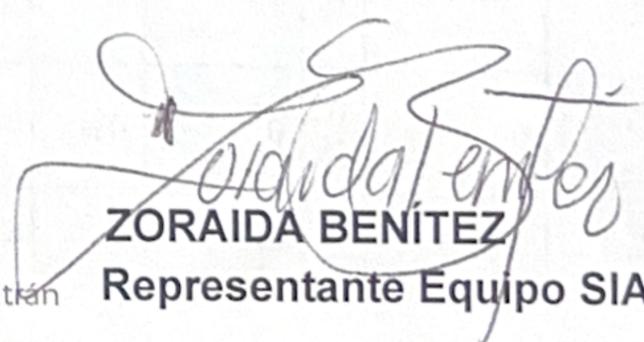
Representante del equipo SIAU Zoraida Benítez, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 3:00 PM

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: Lourda Benitez Lagarec Dirigido a:

Tema a tratar: Comité Etica Hospitalario

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Suan Cuba Peño	91163278	SuanKsanm1@hotmail.com		324090668	
2	Juz Emilce Espinosa S.	1098695858	consultaespecializada@hospitalhosp	CEE	6852880	
3	Frika Lorenz Sarmiento	110896582	hmbgestalases@talcahuano@gmail.com	Gestión	314291452	
4	ADU DUALE FRIJO	1106886886	leminidatep@bathnet.com	CAJAFRO	312320159	LAORIVANTE
5	Ana Magaly Olave B.	1102358317	trabajosocial@hospitalnuevo	T.S.	3012428854	
6	Silvestro Tirion G.	13875093	ppguerrera@gmail.com	Alcance U.	3124413338	Gambá Jun
7	Esra Esther Foro D.	37943853	forlega_26@hotmail.com	Alcance U.	3044479400	
8	Carlaedy Sarmiento C.	1101691353	subdireccionadministrativa@hospitalhosp	Sub. Admi.	304335038	
9	Robinson Sarmiento G	91494126		Gerencia	3174351866	
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</b>	<b>Cód:GE-FO-11</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2020</b>	<b>Página: 1 de 3</b>
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>			

**ACTA No. 001  
(17 de febrero del 2023)**

**ELECCIÓN Y CONFORMACIÓN REPRESENTANTES ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA  
HOSPITALARIA DE LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN SOCORRO –  
2023-2026**

<b>Fecha:</b> 17 de febrero del 2023	<b>Proceso:</b> SIAU
<b>Lugar:</b> virtual	

**DESARROLLO**

**DESARROLLO DE LA ELECCIÓN**

El pasado 17 de febrero del 2023, se realiza conformación del comité de ética hospitalaria de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro, llevándose a acabo la elección de los integrantes del comité de ética hospitalaria según lo exige la norma.

Como garantes del proceso se encuentran:

**Dr PABLO CÁCERES SERRANO**, Gerente E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S).  
**Ing. SILVIA CABALLERO MORENO**, Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario.

dando cumplimiento al decreto 1757 de 1994, Como lo establece la normatividad, la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán renueva los integrantes del comité de ética, el cual estará integrado de la siguiente manera:

1. **El gerente o su delegado:** Dr pablo Cáceres Serrano gerente de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.
2. **Represente del equipo médico, elegido por entre el personal de la institución:**

Se realiza la convocatoria para la elección del representante médico, el cual se llevó a cabo de manera virtual, previamente se compartió el link de registro para la postulación correspondiente.

1. Se realiza inscripción y verificación de derechos de los candidatos postulados, teniendo un total de postulados de 19 candidatos, de los cuales cinco cumplieron con los requisitos estipulados en el formato de inscripción
2. Una vez se realiza la verificación se encuentra una totalidad de cinco (5) inscritos:



ACTA DE REUNIÓN

**Fabián Camilo Quirós Castañeda**

**Gustavo Adolfo Serrano Báez**

**Mario Gómez**

**Ricardo Molina Valencia**

**Sandra Patricia Guio**

3. Seguido se da inicio a la votación, efectuando la votación en el link enviado.
4. Siendo las 4:00 p.m. se da cierre de la votación.
5. La Ing. Silvia Caballero Moreno Coordinadora SIAU, lleva a cabo el conteo según el número de votos recibidos en el link de la siguiente manera:

**Ricardo Molina Valencia:13 votos**

**Fabián Camilo Quirós Castañeda:9 votos**

**Mario Gómez:8 votos**

**Gustavo Adolfo Serrano Báez: 6 votos**

**Sandra Patricia Guio:2 votos**

6. Teniendo en cuenta la votación recibida se elige como representante medico ante el comité de ética hospitalaria al doctor Ricardo Molina valencia.

**3. Represente del personal de enfermería elegido por y entre el personal de la institución:**

La elección del representante de enfermería se llevó a cabo en el comité de ética hospitalaria del mes de enero como constancia en el acta número 01 del 2023, donde por unanimidad se reelige al jefe Luz Emilse Espinosa

**4. Dos representantes de la alianza de usuarios de la institución prestarían de servicios:**

Como representante de la alianza de usuarios se encuentra:

**EI SR. GILBERTO PINZON GUEVARA**

**EI SR. GUSTAVO VELOZA**

Quienes fueron elegidos en la asamblea del 23 de julio del 2021 bajo el acta nº 001 del 23 de julio del 2021.

5. **Dos delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte del comité de participación comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios:**

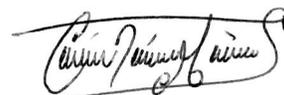
	<b>E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN</b>	<b>Cód:GE-FO-11</b>	<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 13/11/2020</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>ACTA DE REUNIÓN</b>			

Como representante del comité de participación comunitaria del área de influencia se encuentra la señora neyla del Pilar.

En constancia de lo anterior firman:



**PABLO CÁCERES SERRANO**  
Gerente Hospital Regional Manuela Beltrán



**Silvia Caballero Moreno**  
Coordinadora SIAU





E.S.E Hospital Regional  
**Manuela Beltrán**  
III Nivel, El Socorro - Santander

364

**RESOLUCIÓN No. 166**  
**(Diciembre 19 de 2023)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No. 026 DEL 15 DE FEBRERO DE 2023  
Y SE CONFORMA EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO,  
HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN”**

El Gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que le confiere el Decreto 00436 del 12 de Diciembre de 2007.

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de Colombia, dispone que los servicios de salud se organizan en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

Que conforme a la Resolución 13473 de 1991 emanada por el Ministerio de Salud corresponde al estado intervenir y establecer las modalidades y formas de participación comunitaria para el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Que en desarrollo de los principios básicos de participación ciudadana y comunitaria contenidos en el Decreto Ley 1298 de 1994, se otorga el derecho a participar en la planeación, gestión, evaluación y control en los servicios de salud.

Que es fundamento y principio del sistema General de Seguridad social en Salud la participación social y la concentración y que como parte de su organización se prevé a sus integrantes el derecho de participar a través de los comités de participación comunitaria, asociaciones o alianzas de usuarios y veedurías, en todas las instancias del proceso.

Que el Decreto 1757 de 1994, en sus artículos 15 y 16 establece cuales son los integrantes y las funciones de los Comités de Ética Hospitalaria.

Que el Decreto 780 de 2016 en su Artículo 2.10.1.1.14, en concordancia con la Resolución 13437 DE 1991 del Ministerio de Salud y Protección Social, establece que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, deberán Conformar el Comité de Ética Hospitalaria y ratifica las funciones e integrantes que harán parte del mismo.

Que se hace necesario modificar la Resolución No. 026 del 15 de febrero de 2023, con el fin de fijar criterios para la conformación del Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, actualizándolo a la normatividad vigente y las necesidades institucionales.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.** - INTEGRACIÓN: El Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, estará conformado por:

1. El Director de la institución prestataria o su delegado.
2. Un (1) representante del equipo médico y un (1) representante del personal de enfermería, elegidos por y entre el personal de la institución.
3. Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.
4. Dos (2) delegados elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de los servicios.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** - Los miembros del Comité tendrán derecho a voz y voto.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** - La asistencia a las reuniones es obligatoria para todos los integrantes del Comité.

**PARÁGRAFO TERCERO.** - En caso de inasistencia por parte de alguno de los miembros, podrá designarse un delegado.

**PARÁGRAFO CUARTO.** - Se podrá invitar a participar en el Comité a los Servidores Públicos, personal asistencial o expertos a quienes se considere pertinente para el estudio de los temas a tratar, quienes tendrán derecho a voz, pero no voto.

**PARÁGRAFO QUINTO.** - Los representantes y delegados ante el Comité de Ética Hospitalaria perderán en carácter de miembros del comité en caso de inasistencia a tres (3) reuniones ordinarias o extraordinarias en un periodo de un año.

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - En caso de vacancia de alguno de los representantes o delegados ante el Comité de Ética Hospitalaria se podrán iniciar los trámites para la designación del reemplazo según corresponda.

**ARTÍCULO TERCERO.** - Establézcase como periodo de elección de cada uno de los miembros del comité el termino de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) periodos consecutivamente.

**ARTÍCULO CUARTO.** - Téngase como funciones del comité de Ética Hospitalaria las establecidas en el artículo 2.10.1.1.15 el Decreto 780 de 2016.



**ARTÍCULO QUINTO.** - Las sesiones del Comité se realizarán como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran.

**ARTÍCULO SEXTO.** - El quorum para desarrollar las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité de Ética Hospitalaria deberá ser la mitad más uno de sus miembros o delegados.

**ARTÍCULO SEPTIMO.** - Las decisiones y recomendaciones emanadas por el comité deberán ser adoptadas por mayoría simple.

**ARTÍCULO OCTAVO.** - La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga cualquier otra resolución que le sea contraria.

Dado en Socorro Santander a los diecinueve (19) días del mes de diciembre de 2023.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

**DANNY STEVE PEÑALOZA NIÑO**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

  
**PABLO CÁCERES SERRANO**  
Gerente