



ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Nivel El Socorro - Santander

**ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO**

Cód.: GIC-FO-183

Fecha: 13/11/2020


Versión: 01

Página: 53 de 1

OFICIO

COMITÉ DE ETICA DE ENERO 2025



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

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 05 de febrero 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.**

El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, 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**

Eduard Sarmiento 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:

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



ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Nivel El Socorro - Santander

ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO

Cód.: GE-FO-02

Fecha: 13/11/2020

Versión: 03

Página: 3 de 2

ACTA DE COMITÉ

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

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
PORTERIA PRINCIPAL	-	1	-	-	-
LABORATORIO	-	3	-	-	1
MEDICINA INTERNA	-	-	-	1	10
QUIRUGICAS	-	-	-	-	-
PEDIATRIA	-	-	-	-	9
CIRUGIA	-	-	-	1	-
RADIOLOGIA	-	2	-	-	-
URGENCIAS	-	3	-	-	3
CONSULTA ESPECIALIZADA	-	-	-	-	2
CLINICA DE HERIDAS	-	-	-	-	10
ESTADISTICA	-	18	-	-	-
CONSULTA EXTERNA	-	2	-	-	-
SERVICIOS GENERALES	-	5	-	-	-
SIAU	-	-	-	-	1
GESTION AMBIENTAL	-	-	-	1	-
ALIMENTACION	-	1	-	-	-
FACTURACION	-	1	-	-	1
UCI ADULTOS	-	1	-	-	-
CARDIOLOGIA	-	1	-	-	-
GINECOLOGIA	-	-	-	-	1
PAGINA WEB	-	39	-	-	-
FONOAUDIOLOGIA	-	1	-	-	-
TOTAL	0	78	0	3	38

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de ENERO del 2025 se presentó un total de 78 quejas 3 sugerencias y 38 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de ENERO del 2025 un número regulado de quejas siendo el máximo número de quejas 39 por falta de oportunidad, mala atención, trato inhumano y 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 de contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190.9451


Carrera 16, N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

www.hospitalmanuelabeltran.gov.co

Socorro, Santander - Colombia



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


Acta N°: 1	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 05
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 PM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución y Representante del equipo SIAU, EDUARD SARMIENTO.
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Eduard Sarmiento, secretario 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
11.	Cierre de la reunion

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	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

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

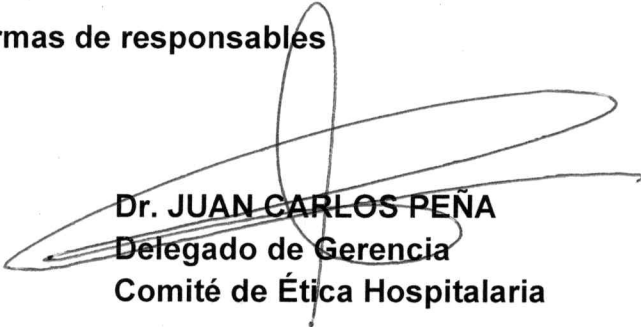
Se recibieron 38 felicitaciones resaltando el servicio de clínica de heridas y medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. Los usuarios destacan la buena atención y entrega a los pacientes, el trato humanizado y la 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

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, 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



EDUARD SARMIENTO
Coordinador 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



OFICIO

Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 05 de febrero del 2025 a las 2:00 p.m. en la sala de juntas.

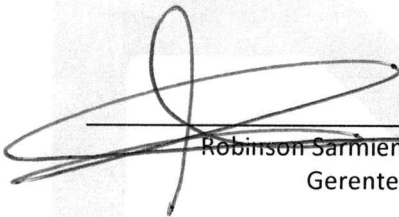
Cordialmente;



Robinson Sarmiento García
Gerente

Eduard Steven Sarmiento Torres
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.



Robinson Sarmiento García
Gerente

Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico



Luz Emilce Espinosa Sánchez
Representante Equipo de Enfermería

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO



Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios



Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios


[Faint handwritten scribbles]

[Faint handwritten scribbles]

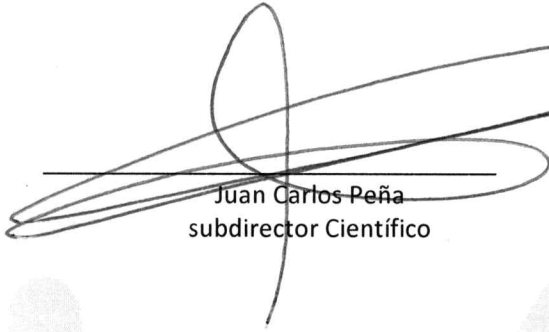
[Faint handwritten scribbles]

[Faint handwritten scribbles]

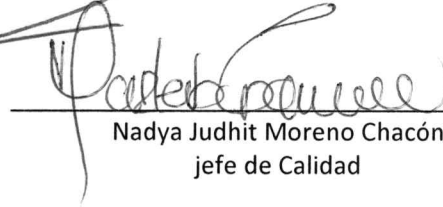
[Faint handwritten scribbles]

 <p>E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel, El Socorro - Santander</p>	<p>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</p>	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 2 de 1
OFICIO			

Invitados Permanentes



Juan Carlos Peña
subdirector Científico



Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad



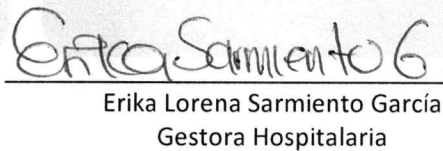
Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social



Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa
subdirectora Administrativa



Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria

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 Beltrán
III Nivel. El Socorro - Santander

Socorro, 05 de febrero de 2025

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 en las horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de 05 de febrero de 2025.

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 05 de febrero de 2025 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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica




REGISTRO DE ASISTENCIA

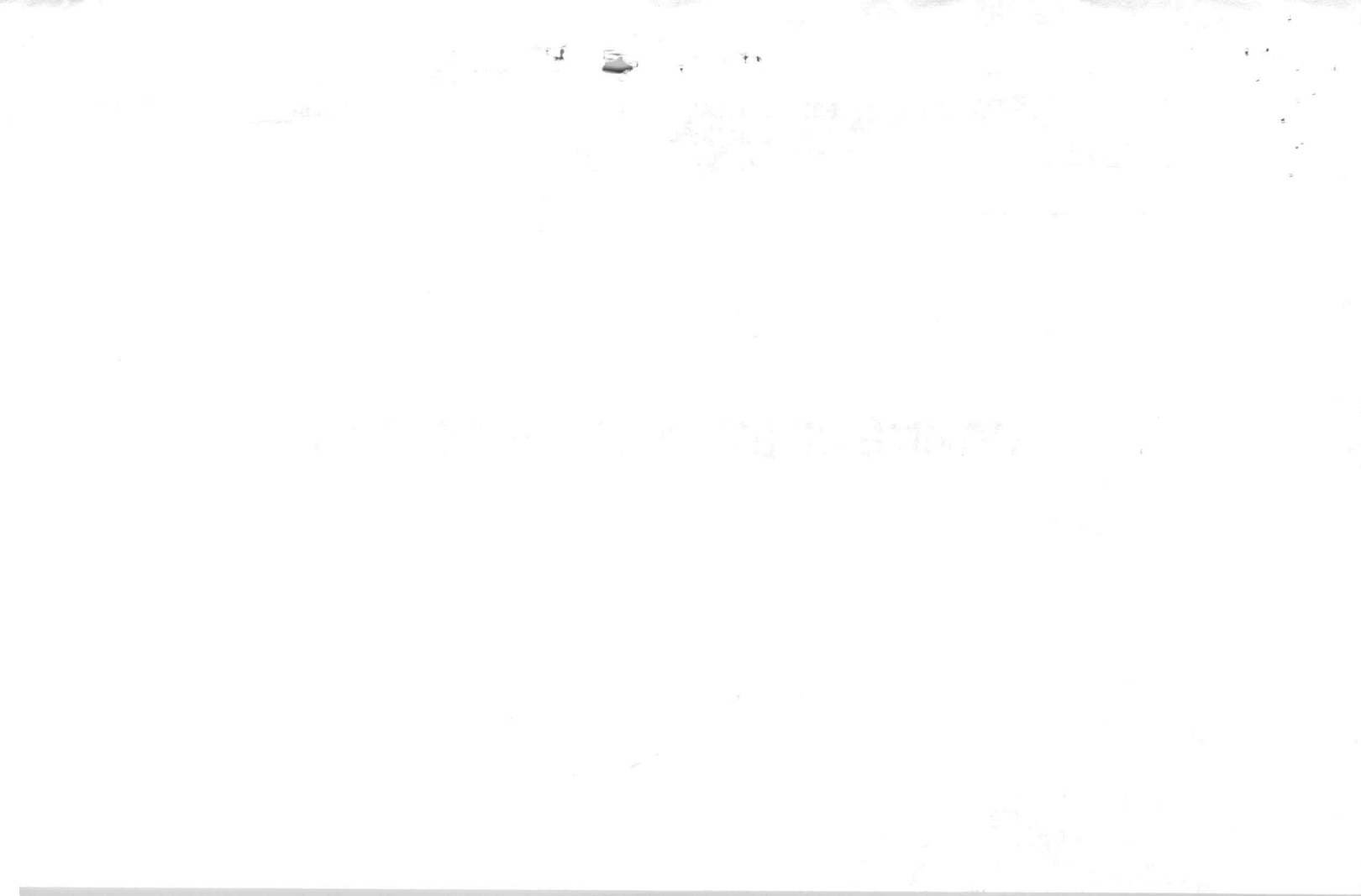
Fecha Sesión: 05/02/2025
Facilitador: Edward Sarmiento
Dirigido a:
Tema a tratar: Comité Ética Hospitalaria
Duración:

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Jairo Hernan Villabona U	91248457	controlfornac@hospitalmanuelabeltran.gov.co	DT	3046623514	
2	Erika Lorena Sarmiento	1100465482	embarstolros@hospitalmanuelabeltran.gov.co	Geror	3142291452	
3	Gilberto Trasm Guarcay	138152993	gtrasm@emuel.com	Alcance ds.	3120413333	
4	Elsa Forero Durán	37743853	forero-26@emuel.com	Alcance U.	3044479400	
5	Luz Emilce Espinosa	1098695858	consultaspecializada@hospitalmanuelabeltran.gov.co	ccc	6852880	
6	Juan Carlos Reina	91159418	juan@emuel.com		3224290568	
7	Marleidy Beltrán	37948876	calcedo@emuel.com	Salud	3156825662	
8	Ana M. Olente B.	1102358317	trasm@emuel.com	IndSc	3012928894	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

① Compromiso: Tener folletos con los servicios ofrecidos por la institución junto con la dependencia encargada de agendar las citas, así mismo, los números y medios de comunicación actualizados, esto para todos los servicios.

 <p>ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel, El Socorro - Santander</p>	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 1
	OFICIO		

COMITÉ DE ETICA DE FEBRERO 2025





ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
El Nivel, El Socorro - Santander

ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO

Cód.: GE-FO-02

Versión: 03

Fecha: 13/11/2020

Página: 1 de 2

ACTA DE COMITÉ


Acta N°: 2	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 26
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2:00 PM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado y Representante del equipo SIAU, EDUARD SARMIENTO.
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Eduard Sarmiento, coordinador 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
11.	Cierre de la reunion

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	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador 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



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

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 26 de febrero 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.**


El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de enero del año 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Eduard Sarmiento 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:

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



 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 3 de 2
ACTA DE COMITÉ			


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

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
VIGILANCIA	-	2	-	-	-
LABORATORIO	-	1	-	2	1
MEDICINA INTERNA	-	1	-	1	12
QUIRUGICAS	-	-	-	-	5
PEDIATRIA	-	-	-	-	8
CIRUGIA	-	-	-	-	-
RADIOLOGIA	1	2	-	1	1
URGENCIAS	-	2	-	-	2
CONSULTA ESPECIALIZADA	-	5	-	-	2
CLINICA DE HERIDAS	-	-	-	-	22
ESTADISTICA	-	11	-	-	-
CONSULTA EXTERNA	-	-	-	1	1
SERVICIOS GENERALES	-	-	-	-	-
SIAU	-	-	-	-	-
PROGRAMACION QX	-	1	-	-	-
ALIMENTACION	-	-	-	-	-
FACTURACION	-	1	-	-	-
UCI ADULTOS	-	-	-	-	-
CARDIOLOGIA	-	1	-	-	-
GINECOLOGIA	-	-	-	-	2
PAGINA WEB	-	-	-	-	-
USUARIOS	-	2	-	-	-
TOTAL	1	29	0	5	56

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de FEBRERO del 2025 se presentó un total de 29 quejas, 1 petición, 5 sugerencias y 56 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de FEBRERO del 2025 hubo una disminución de quejas con respecto al mes anterior en un 63% número regulado siendo el máximo número de quejas 11 por falta de oportunidad, mala atención, trato inhumano y 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

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900190045-1
Carrera 16 N.º 9 - 33 Computador (37) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia

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

supervisor del contrato la socialización del decálogo de humanización y respectivas capacitaciones al personal procurando una mejoría en los servicios.

Se recibieron 56 felicitaciones con una eficiencia del 32% resaltando el servicio de clínica de heridas y medicina interna 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

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, 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



EDUARD SARMIENTO
Coordinador 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





Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 26 de febrero del 2025 a las 2:00 p.m. en la sala de juntas.
Cordialmente;

Robinson Sarmiento García
Gerente

Eduard Steven Sarmiento Torres
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

Robinson Sarmiento García
Gerente

Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico

Luz Emilce Espinosa Sánchez
Representante Equipo de Enfermería

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO

Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios

Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

Invitados Permanentes

Juan Carlos Peña
subdirector Científico

Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad

10/10/10

10/10/10

10/10/10

10/10/10

MB

Ana Olarte B

Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social

Julio Hernán Villabona Vargas

Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados

Jazbleidy julied sarmiento correa
Subdirectora Administrativa

Erika Sarmiento García

Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria

Handwritten text, possibly a name or address, located in the upper left quadrant.

Handwritten text, possibly a name or address, located in the upper right quadrant.

Handwritten text, possibly a name or address, located in the middle left quadrant.

Handwritten text, possibly a name or address, located in the middle right quadrant.



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión:

Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ESTICA HOSPITALARIA

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Area / Empresa	Teléfono	Firma
1	Gilberto Pinzon G.	13815093	gpguerrera@gmail.com	Alianza U.	3124413338	
2	Esther Lorena Samper	110096548	hmbgestofhospitobeltran@gmail.com	Bestor	3142291452	
3	Jolito Hernan V. Lobosky	91248457	comdunherno@hosp.beltranbeltr.com	Oct	30746623574	
4	Qsa Esther Torcedo Duran	37943813	forlega.262@hotmail.com	Albata U.	30444479440	
5	Luz Emike Espinosa S.	1078695858	consultarespecializada@hospitalmanuela-beltran.gov.co	CEE	68522880	
6	Diana Ariza Varela	101698369	dianaariza@gmail.com	CEE	3149594446	
7	Andrés Rodríguez R.	1104067865	planeacionhmb@gmail.com	Calidad	3132055811	
8	Ara U. Olefo B.	1102353347	hmbtrabaja@esul.edu.co	Trab Social	301292085	
9	Laura Isabel Valencia A	37811301	lauraisabelvalencia@gmail.com	com cx Gnd	301335570	
10	Eduard Steven Sarmiento	1001173231	seo@hospitalmanuela-beltran.gov.co	Coordinacion	3057266525	
11	Elisbardo Tinjará	91464320	hmbasesorquioriac@esul.edu.co	Escuela	312386816	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

From the Department of
Physics & Mathematics
University of Toronto

Dear Sir,
I have the pleasure to inform you that your application for a
scholarship has been considered and you have been selected to receive
the same for the year 1961-62.

The amount of the scholarship is \$1,000.00 per annum.
It is payable in four equal installments of \$250.00 each, on the
1st, 3rd, 5th and 7th of each month commencing on the 1st of
September 1961.

Yours faithfully,
[Signature]



E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03

Versión: 03


Fecha: 29/02/2020

Página: 2 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						



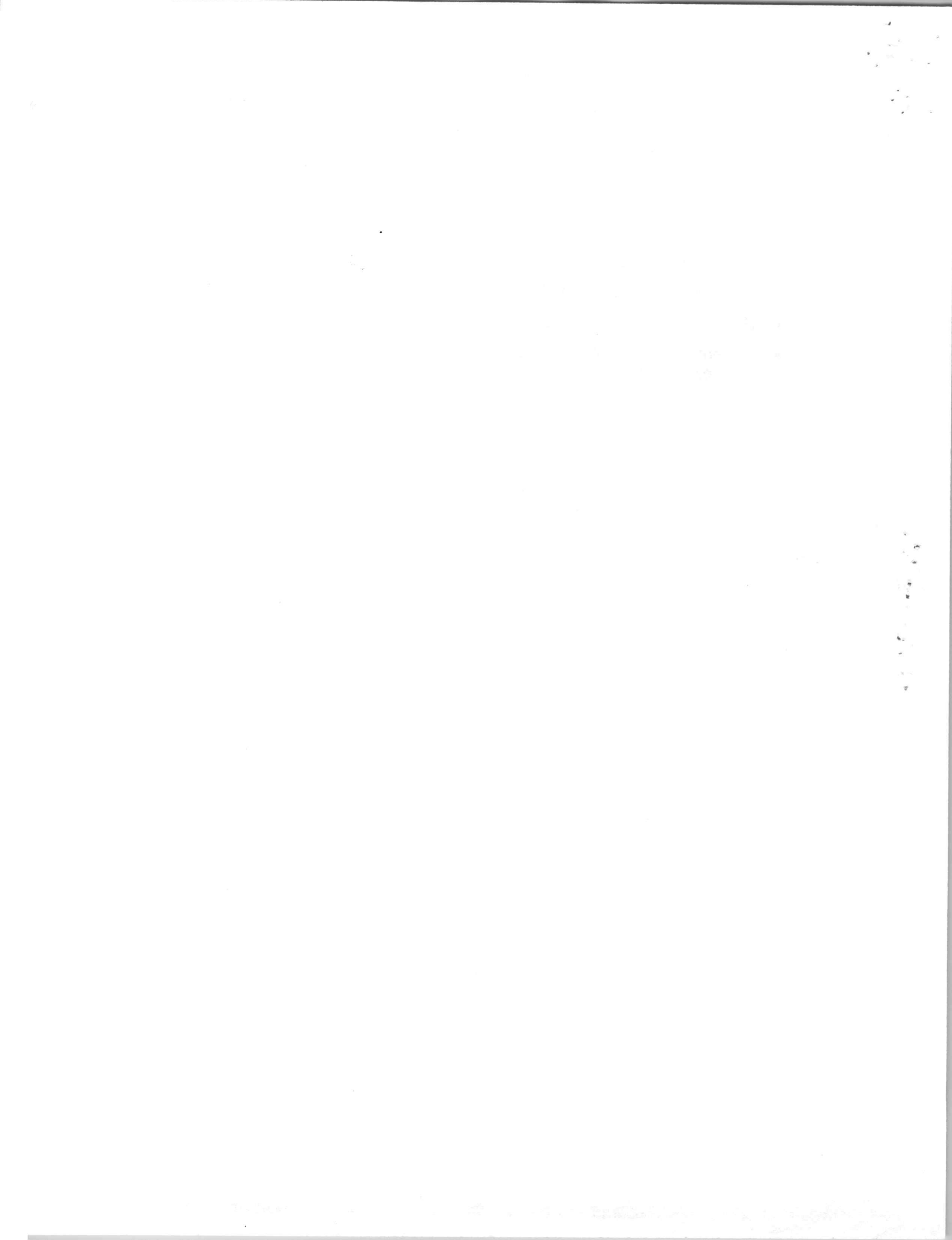
 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán <small># Nivel. El Socorro - Santander</small>	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 1
OFICIO			


COMPROMISOS

- Mandar correos a la eps sobre las quejas
- Pasar sugerencias a subadministrativa
- Revisar los espacios que están reduciendo
- Implementar todos los televisores para información institucional y orientación a los pacientes



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



	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 1 de 2
ACTA DE COMITÉ			

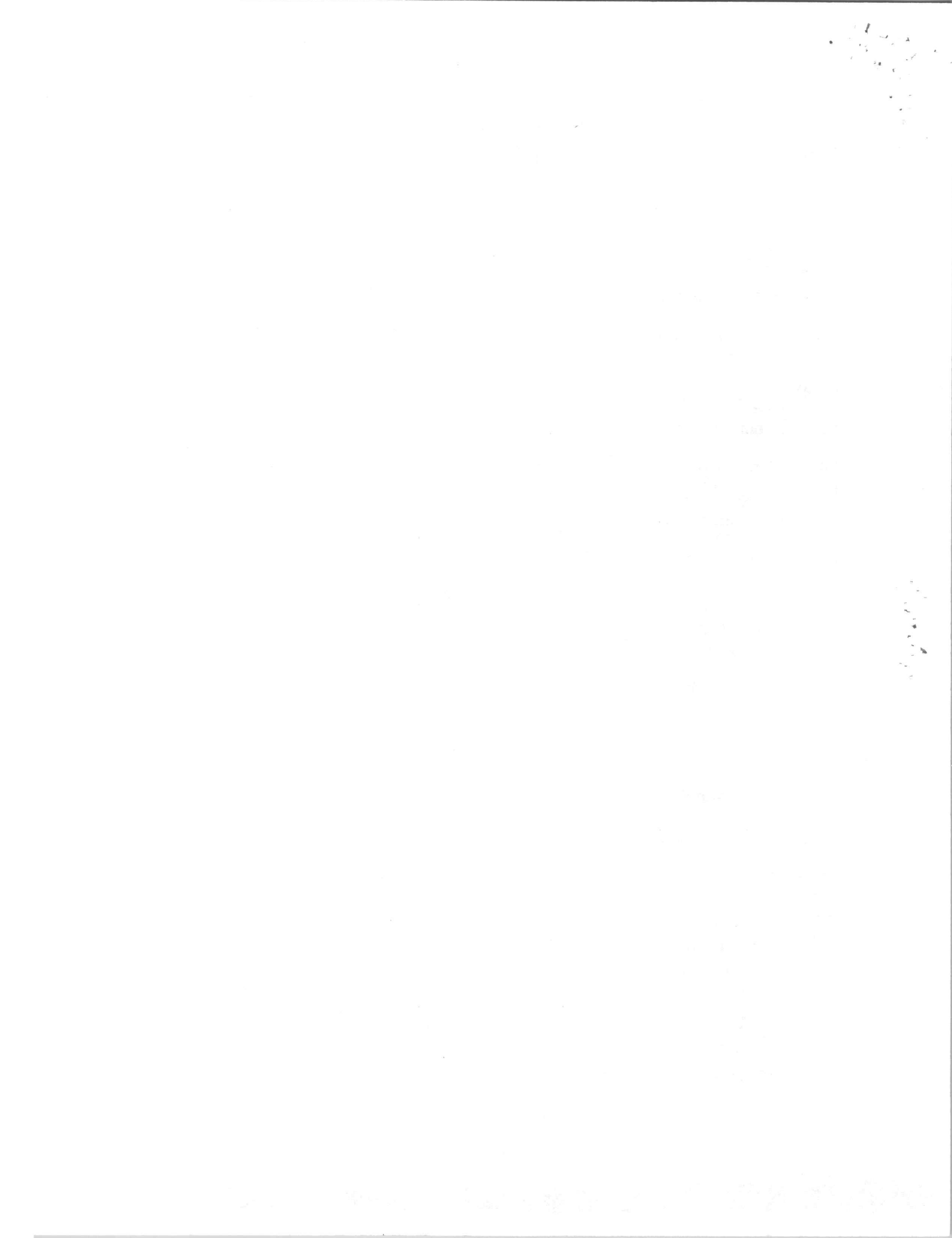
Acta N°: 3	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 28
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 11:00 AM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.


No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado y Representante del equipo SIAU, EDUARD SARMIENTO.
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Eduard Sarmiento, COORDINANDOR del sistema de información y atención al usuario y la intervención de ELIBARDO PINERES, asesor de gerencia en el ámbito social.
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
11.	Cierre de la reunión

ASISTENCIA		
No	NOMBRE	CARGO
1	Robinson Sarmiento García	Gerente
2	Juan Carlos Peña	Subdirector Científico
3	Laura Isabel Valencia	Representante Equipo Medico
4	Dariana ariza varela	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	Elibardo piñeres reina	Asesor de gerencia en participación social
11	Ana Margarita Olarte	Trabajadora Social
12	Jazbleidy Julied Sarmiento Correa	Subdirectora Administrativa
13	Erika Lorena Sarmiento	Gestora Hospitalaria
14	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.043-1
 16 N° 9 - 53 Conmutador
 ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
 www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



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

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 28 de marzo 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 o su delegado.**

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.**

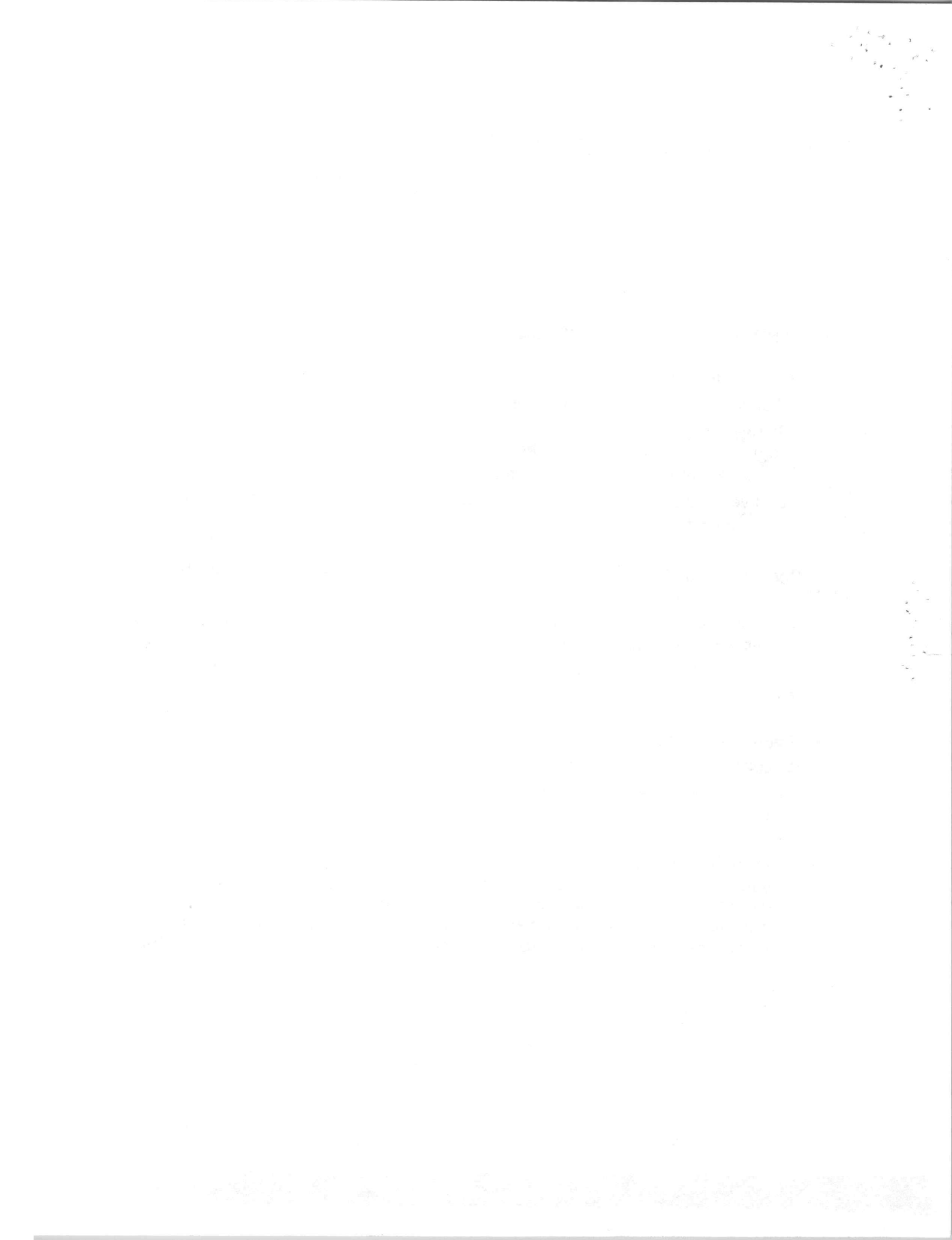
El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de diciembre del año 2024, siendo aprobada por los presentes en el comité.


- **Lectura Informe del SIAU**

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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:

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



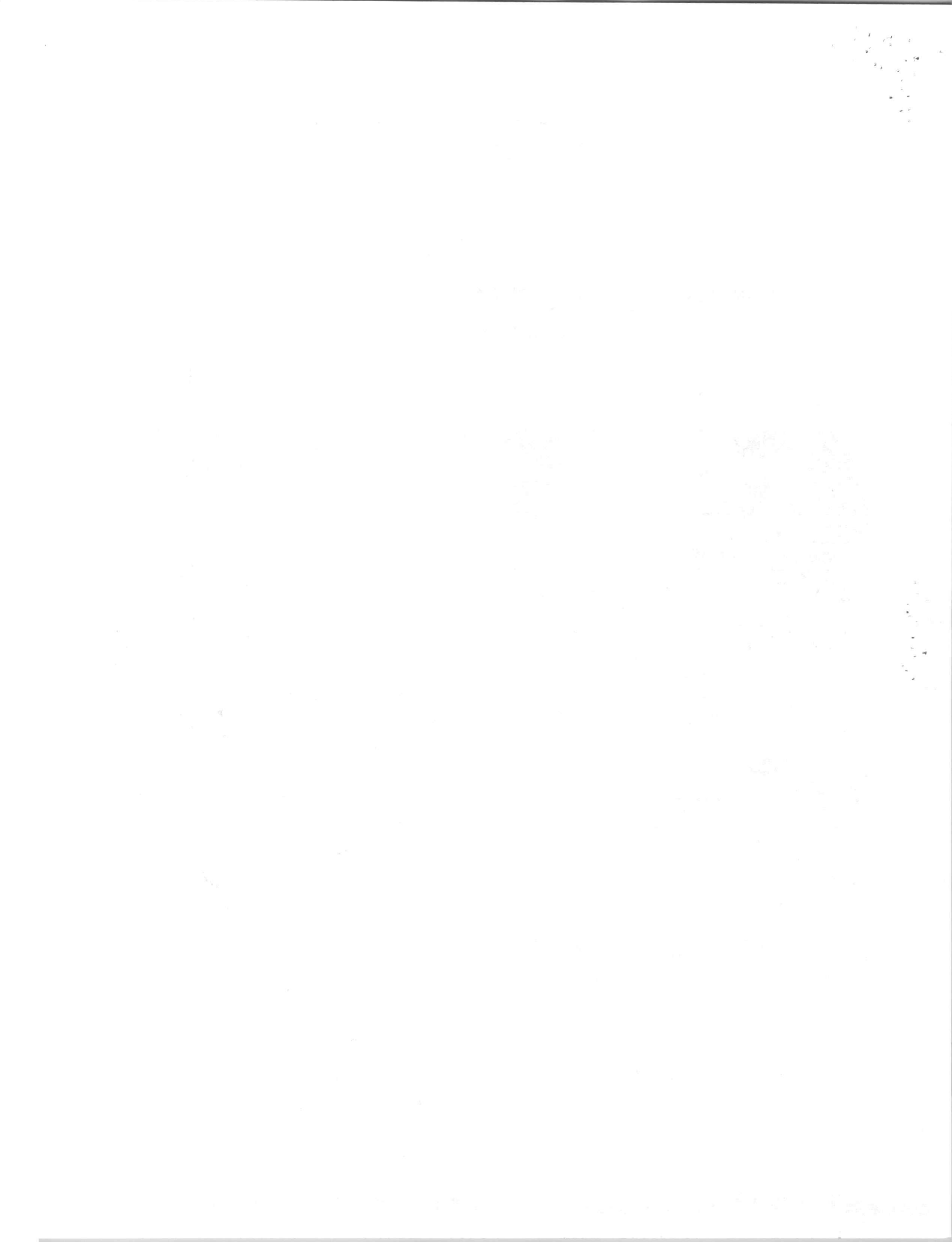
	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 3 de 2
ACTA DE COMITÉ			


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

Especialidad	ESPERA	ASIGNARO	NO CONTESTA	PENDIENTES	5%
MEDICINA INTERNA	567	394	145	28	69%
CIRUGIA GENERAL GENERAL	12	6	6	0	50%
CIRUGIA MAXILOFACIAL	31	19	3	9	61%
CIRUGÍA VASCULAR	95	48	28	19	51%
NEUMOLOGIA	37	24	4	7	65%
OTORRINOLARINGOLOGÍA	208	152	43	13	73%
ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA	206	144	56	6	70%
OFTALMOLOGÍA	207	157	39	11	76%
DERMATOLOGÍA	94	51	22	20	54%
UROLOGÍA	28	17	8	3	61%
GASTROENTEROLOGÍA	65	43	15	7	66%
ANESTESIOLOGIA	144	82	31	31	57%
OPTOMETRÍA	79	35	3	41	44%
NEUROLOGÍA	139	105	27	7	76%
Total	1.912	1.277	430	202	67%

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander




 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán <small>Nivel: El Socorro - Santander</small>	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 3 de 2
ACTA DE COMITÉ			

**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE MARZO DEL 2025**

NO	servicio	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Felicitaciones
1	Vigilancia		2			1
2	laboratorio		3			
3	medicina interna		2			22
4	quirúrgicas		1			3
5	pediatría					12
6	cirugía				1	1
7	radiología				1	
8	urgencias		6		1	3
9	consulta especializada		7			5
10	clínica de heridas					13
11	estadística		4			3
12	consulta externa				1	
13	servicios generales					
14	SIAU					2
15	alimentación					
16	facturación					
17	UCI adultos					
18	cardiología		1			
19	ginecología					1
20	página web					
21	Fonoaudiología					
	TOTAL	1	26	0	3	66

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de MARZO del 2025 se presentó un total de 26 quejas 4 sugerencias y 66 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de MARZO del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto

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

al mes de FEBRERO. siendo el máximo número de quejas 10 por mal trato del personal, y el restante en mala atención, trato inhumano y demora en el servicio y falta de oportunidad, 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 con una cifra significativa de felicitaciones (22), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del primer trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, 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

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

100

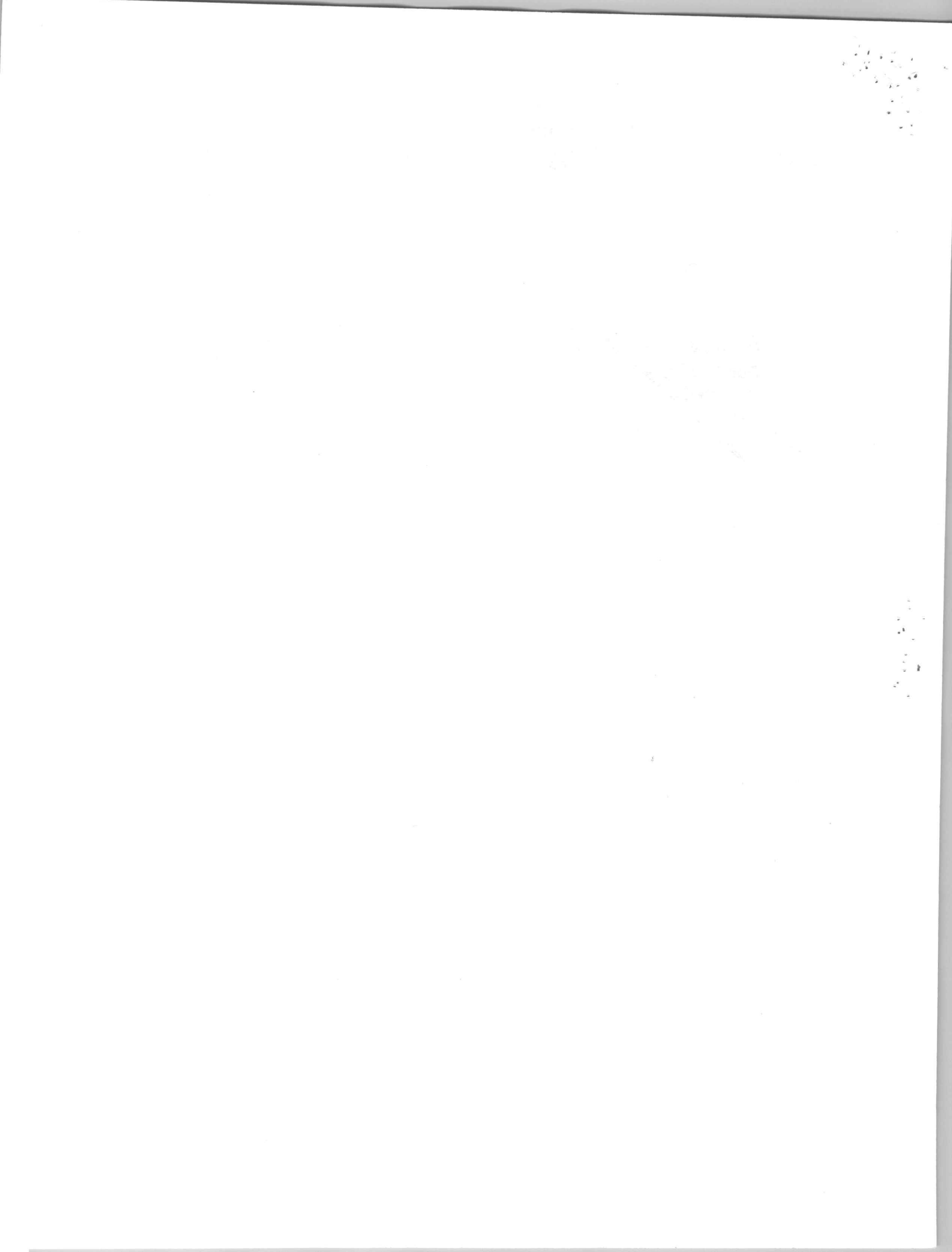
 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Nivel B Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 5 de 2
ACTA DE COMITÉ			



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



EDUARD SARMIENTO
Coordinador SIAU





Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 28 de marzo del 2025 a las 11:00 a.m. en la sala de juntas.
Cordialmente;

Robinson Sarmiento García
Gerente

Eduard Steven Sarmiento torres
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

Robinson Sarmiento García
Gerente

Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico

Luz Emilce Espinosa Sánchez
Representante Equipo de Enfermería

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO

Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios

Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

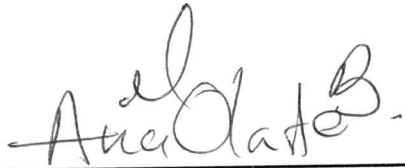
Invitados Permanentes

Juan Carlos Peña
subdirector Científico

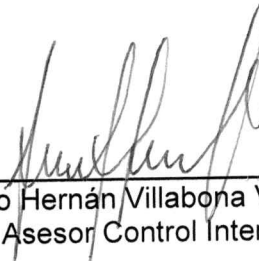
Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad

TOTAL ENCUESTA (Participación Total)													
157	705	48	10	6	86	1050	15%	67%	5%	1%	1%	8%	100%

MB



Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social



Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados

Jazbleidy julied sarmiento correa
Subdirectora Administrativa



Erika Lorena Sarmiento Garcia
Gestora Hospitalaria





REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 28/02/2020

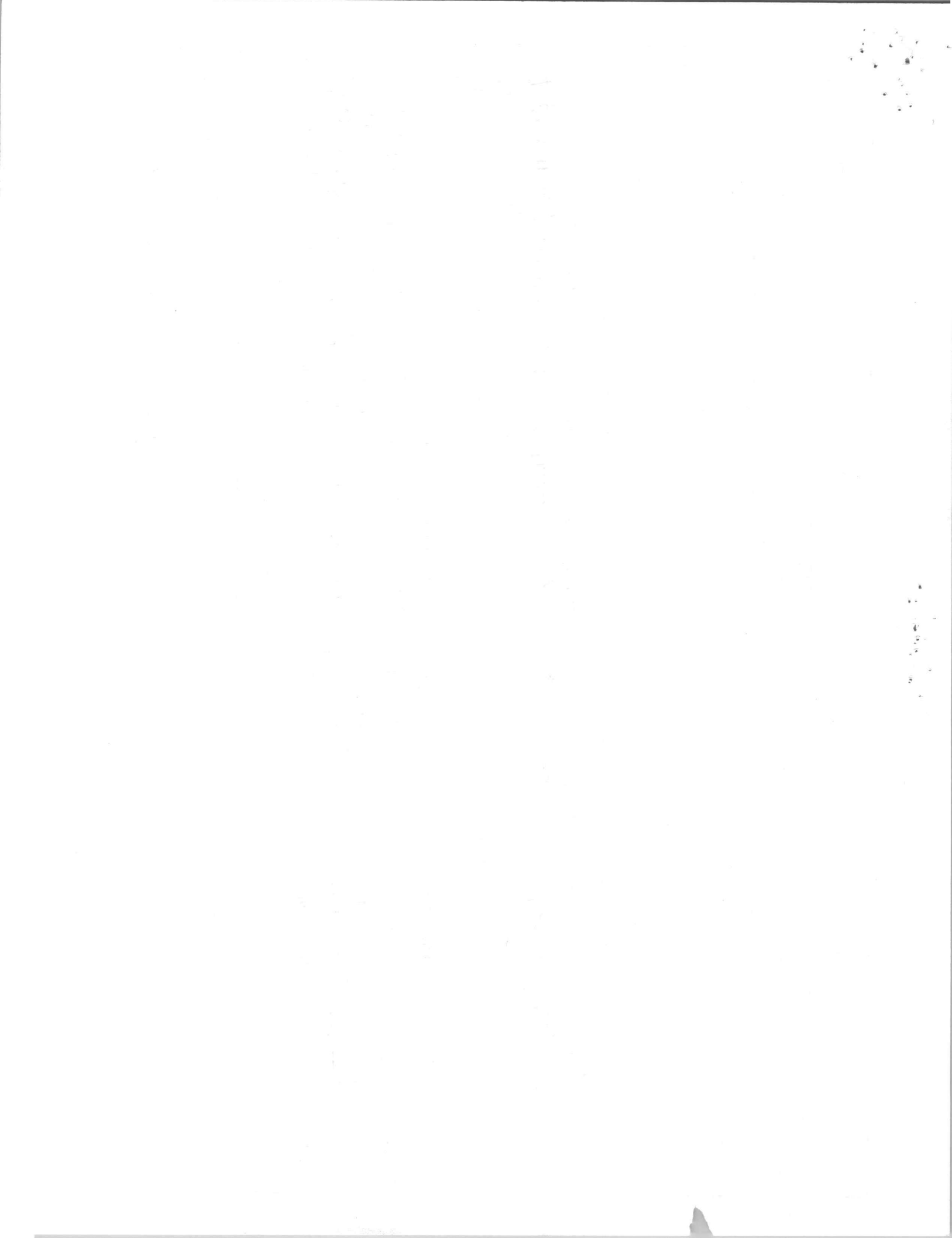
Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	ELIAS MARTINEZ DURAN	37943813	forlego-26@hotmail.com	Area de	3044479709	
2	Juan Carlos Ben M	9157078	JuanCarmil@hotmail.com	Area de	3224290688	
3	ESTER LORENA SARMIENTO	10096508	estherlorenasarmiento@gmail.com	Centro	3142291452	
4	Ara. N. Olarte B.	110235534	aralolarte@hotmail.com	Tub. Social	301242889	
5	Laura Isabel Cordero G.	1.101.691.34	inglauracordero13@gmail.com	SIAU	3108839662	
6	Carlos Andra Vargas Duran	109583009	AndraVarga4@hotmail.com	SIAU	3102434692	
7	Madelis Acebo P	37.946.576	chidada@hotmail.com	Calidad	315682568	
8	Laura Isabel Valencia A	37841301	lauraisabelvalencia@gmail.com	Cx Gra	3013355701	
9	ELIABARDO PINOZA	9146430	pinob@hospitallm.com	Area de	31288682	
10	Edward Steven Sarmiento	1001132731	edwardstevensarmiento@beltran.com	SIAU	3209766525	
11	Nelder Ritor Cobles	28168444	pirampe2014@gmail.com	copaca	3162966795	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						





ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
El Nivel, El Socorro - Siquilander

**ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO**

Cód.: GE-FO-02

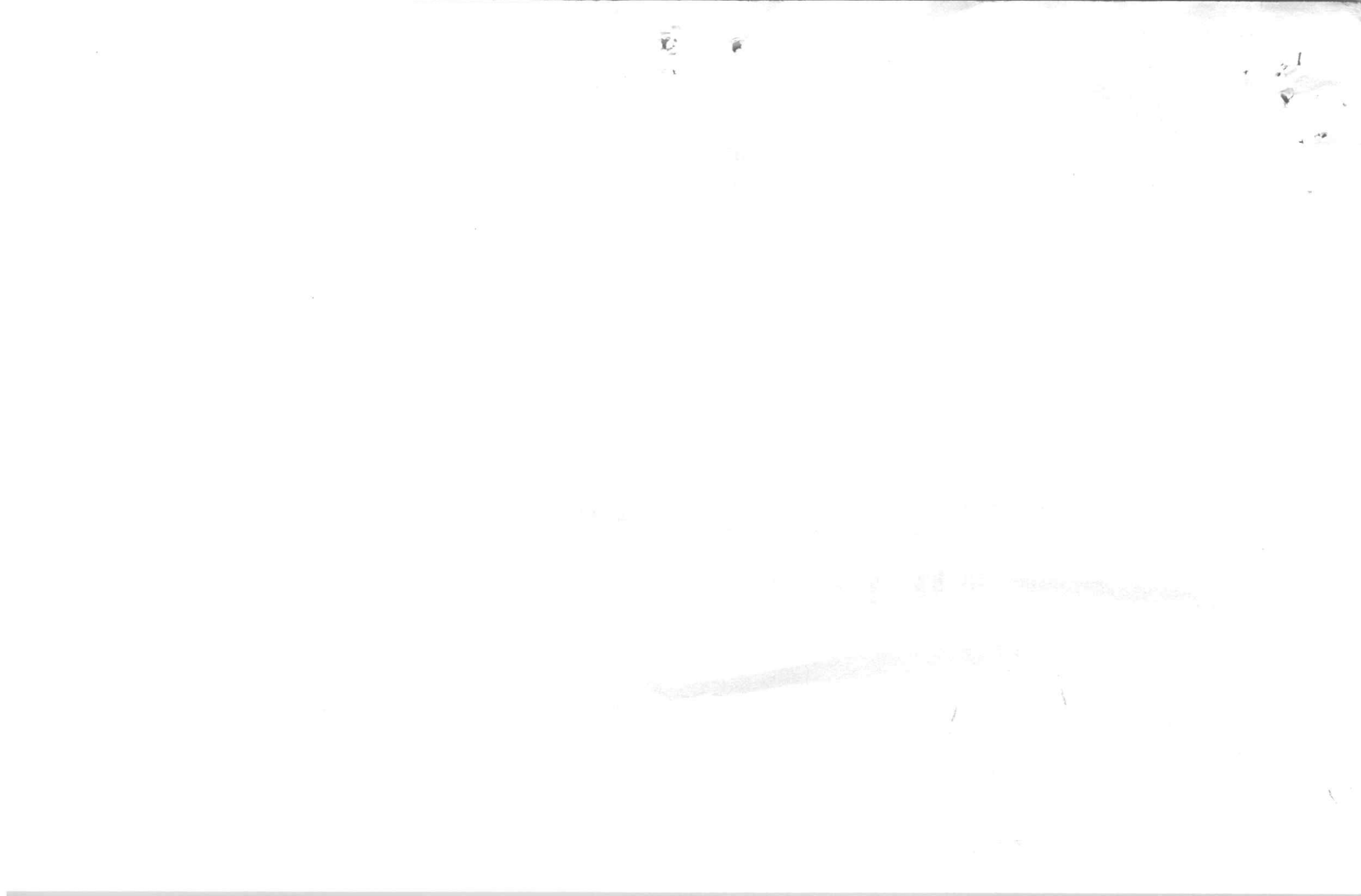
Versión: 03

Fecha: 13/11/2020

Página: 6 de 5

ACTA DE COMITÉ

COMITÉ DE ETICA ABRIL II TRIMESTRE 2025




ACTA DE COMITÉ

Acta N°: 4	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 30/04/2025
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 2 PM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado, Representante del equipo SIAU, Eduard Sarmiento y Elibardo Piñeres Asesor en el eje de participación social
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de Eduardo Sarmiento, coordinador del sistema de información y atención al usuario y Elibardo Piñeres asesor en el eje de participación social.
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 lectura de la resolución del comité de ética hospitalaria y varios
10.	Compromisos
11.	Cierre de la reunión

ASISTENCIA		
No	NOMBRE	CARGO
1	Robinson Sarmiento García	Gerente
2	Juan Carlos Peña	Subdirector Científico
3	Laura Isabel Valencia	Representante Equipo Médico
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	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU
14	Elibardo Piñeres Reina	Asesor en el eje de participación social



 <p>ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel. El Socorro - Santander</p>	<p>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</p>	<p>Cód.: GE-FO-02</p>	<p>Versión: 03</p>
		<p>Fecha: 13/11/2020</p>	<p>Página: 2 de 5</p>
<p>ACTA DE COMITÉ</p>			

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 2:00 PM del día 30 de abril 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 o su delegado.**

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.**

El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario o Elibardo piñeres asesor en el eje de participación social, realiza lectura del acta de comité del mes de marzo del año 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Eduard Sarmiento 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:

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



ACTA DE COMITÉ


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

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
VIGILANCIA		1			2
LABORATORIO		1		1	1
MEDICINA INTERNA					12
QUIRURGICAS					4
PEDIATRIA					8
CIRUGIA		1			9
RADIOLOGIA					
URGENCIAS		4			1
CONSULTA ESPECIALIZADA		1			1
CLINICA DE HERIDAS					12
ESTADISTICA		1			1
CONSULTA EXTERNA					
SERVICIOS GENERALES					
SIAU					4
PROGRAMACION QX					2
ALIMENTACION					1
FACTURACION		1			1
UCI ADULTOS					
CARDIOLOGIA					
GINECOLOGIA		1			1
PAGINA WEB					
USUARIOS					
UNIDAD RENAL					1
ESPECIALISTA ROJAS					1
FISIOTERAPIA				1	
PSICOLOGIA					2
FALTA DE OPORTUNIDAD		9			
TOTAL	0	20	0	2	64

NIT 900.190.045-1

Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
 ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
 www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Nivel: El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 4 de 5
ACTA DE COMITÉ			


Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de ABRIL del 2025 se presentó un total de 20 quejas, 2 sugerencias y 64 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de ABRIL del 2025 hubo una disminución de quejas con respecto al mes anterior en un número regulado siendo el máximo número de quejas 9 por falta de oportunidad 4 de urgencias por demora en la atención, mala atención, 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 pudo evidenciar que las quejas en el hospital han tenido una disminución significativa.

Se recibieron 64 felicitaciones resaltando el servicio de clínica de heridas y medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. (12) 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). El análisis de las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado evidencia la importancia de contar con canales efectivos de comunicación entre los usuarios y la institución. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no solo permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios de salud, sino que también reflejan el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familias. La gestión adecuada y oportuna de estas manifestaciones fortalece la transparencia, fomenta la confianza en la atención brindada y permite implementar acciones correctivas y preventivas. Por tanto, es esencial continuar fortaleciendo el sistema de PQRSF como herramienta clave para la mejora continua, la humanización del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad en salud.

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



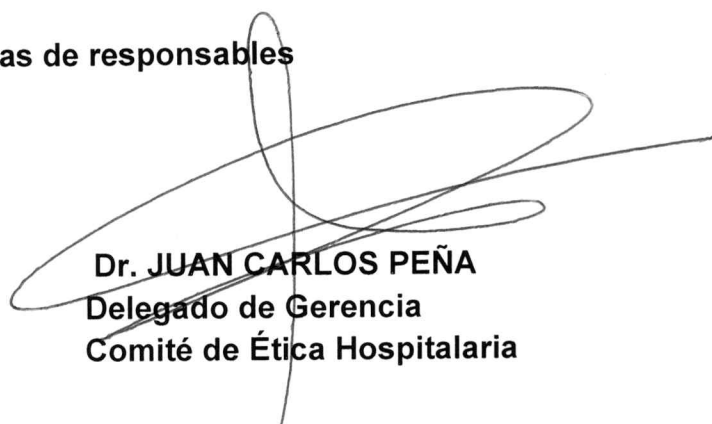
 <p>E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán Nivel: El Socorro - Santander</p>	<p>ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO</p>	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 5 de 5
<p>ACTA DE COMITÉ</p>			

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, 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





EDUARD SARMIENTO
Coordinador SIAU






Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 30 de abril del 2025 a las 2:00 p.m. en la sala de juntas.
Cordialmente;

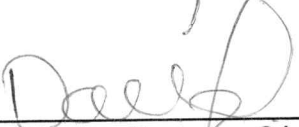

Robinson Sarmiento García
Gerente

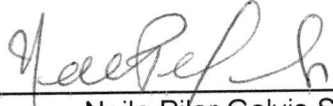

Eduard Steven Sarmiento Torres
Coordinadora SIAU

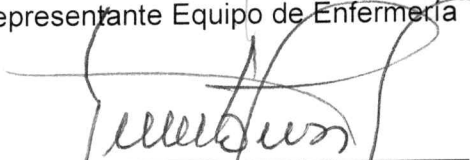
Firman integrantes del Comité

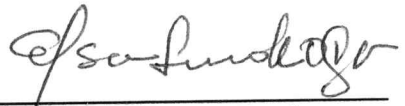

Juan Carlos Peña
subdirector Científico


Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico



Luz Emilce Espinosa Sánchez
Representante Equipo de Enfermería

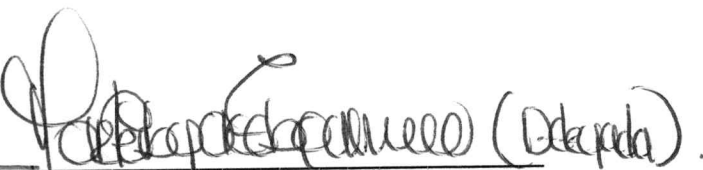

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO


Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios


Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

Invitados Permanentes


Juan Carlos Peña
subdirector Científico

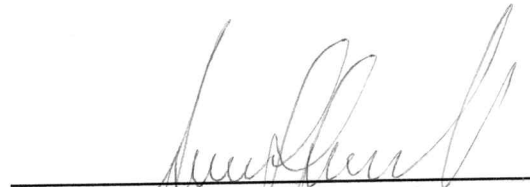

Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad



MB

Ana Olarte³

Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social



Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados

Jazbleidy julied sarmiento correa
Subdirectora Administrativa

Erika Sarmiento García

Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria





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

Socorro, 28 de abril de 2025

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 en el Centro de Acopio del Departamento, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de 30 de abril de 2025.

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 30 de abril de 2025 a las 02:00 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.

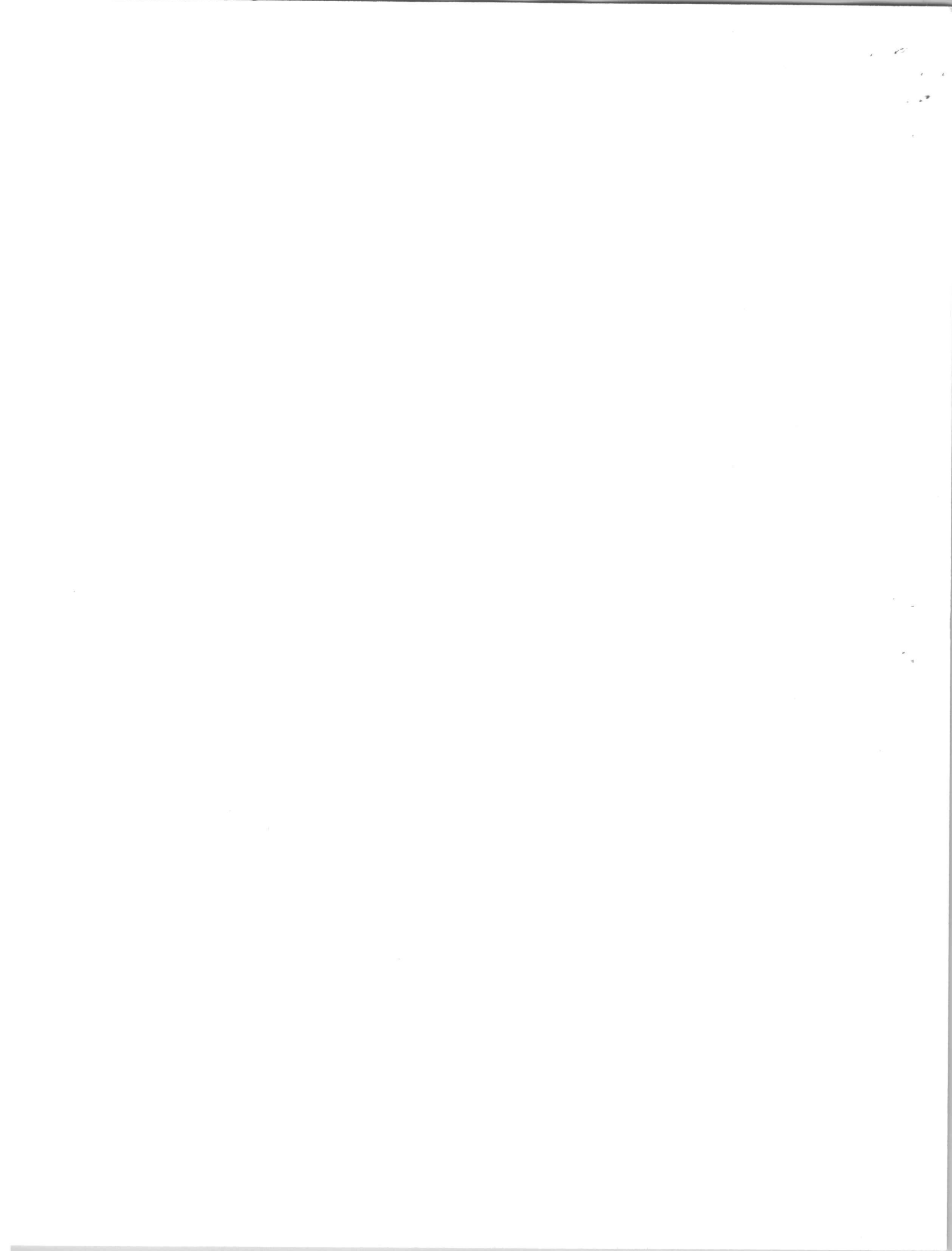
Atentamente,


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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica 



	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 1 de 4


**RESOLUCIÓN No. 174
(07 de Mayo de 2019)**

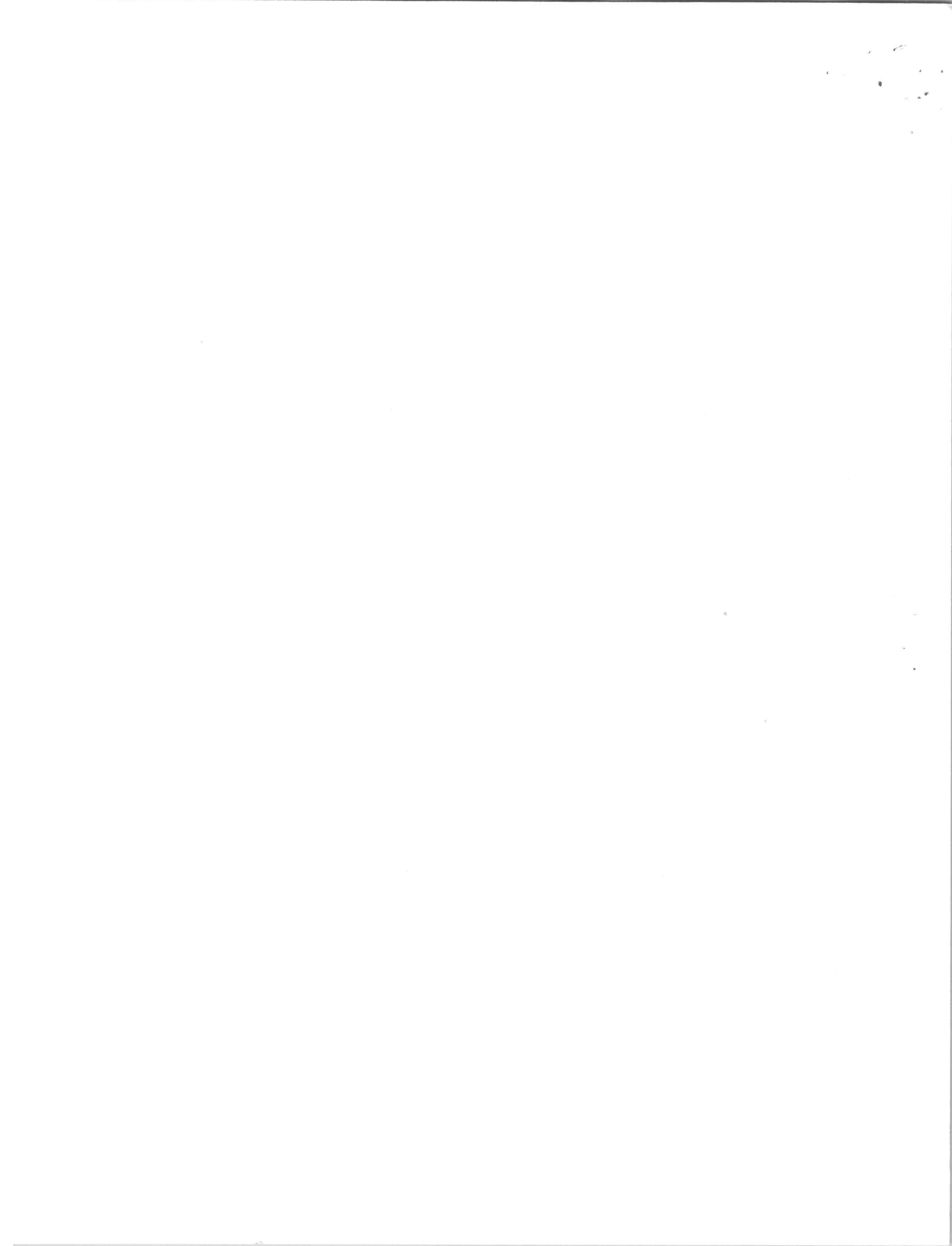
Por medio de la cual se deroga la Resolución No. 035 del 19 de Enero de 2016, y se conforma el Comité de Ética Hospitalaria de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Regional Manuela Beltrán, en uso de sus atribuciones legales y en especial las que concede el Decreto 00436 del 12 de diciembre de 2007.

CONSIDERANDO:

1. 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.
2. Que es fundamento y principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud la participación social y la concentración, y como parte de su organización se prevé a sus integrantes el derecho a participar a través de los comités de Participación Comunitaria, asociaciones o ligas de usuarios y veedurías, en todas las instancias del proceso.
3. Que el Decreto 1757 de 1994, establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994.
4. Que el Decreto 1011 de 2006 "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" en el Título VI que hace referencia a El Sistema de Información para la Calidad, en su Artículo 45 establece: el Ministerio de la Protección Social diseñará e implementará un Sistema de Información para la Calidad, con el objeto de estimular la competencia por la calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
5. Que mediante Resolución No. 035 del 19 de enero de 2016 "se modifico y actualizo la Resolución No. 049 de 2008, por la cual se conformaba el Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.
6. Que la Resolución No. 035 del 19 de enero de 2016 no se ajusta a lo contemplado en el Artículo 15 del Decreto 1757 de 1994.
7. Que se hace necesario estructurar la conformación del Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

Por lo anteriormente expuesto: 





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO - SANTANDER
NIT. 900190045-1

Código:

Versión: 01/04/2017

Página 2 de 4

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: CONFORMACION. Conformar el Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán según lo establece la normatividad vigente, el cual estará integrado de la siguiente manera:

1. El Gerente o su delegado. Quien presidirá el Comité
2. Un representante del Equipo Médico, elegido por entre el personal de la institución.
3. Un representante del Personal de Enfermería, elegido por entre el personal de la institución.
4. Dos (2) representantes de la Alianza o de Usuarios de la Institución prestataria de servicios.
5. 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.

PARAGRAFO PRIMERO. Asistirán como invitados Permanentes

1. El Subdirector Científico
2. Jefe de la Oficina Asesora de Calidad
3. El Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario -SIAU o quien haga sus veces
4. El Profesional de Trabajo Social
5. El Coordinador de Sistemas Integrados de Gestión o quien haga sus veces
6. El Asesor de Control Interno o quien haga sus veces

PARAGRAFO SEGUNDO. La asistencia a las reuniones es obligatoria para los integrantes del Comité.

PARAGRAFO TERCERO. Los representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria serán elegidos para períodos de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos (2) períodos consecutivamente.

PARAGRAFO CUARTO. Se podrán invitar a participar en el Comité a los servidores públicos y demás personas que el Presidente del mismo considere necesarios para el estudio de los temas a tratar.

ARTÍCULO 2º: FUNCIONES DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALRIA. El Comité de Ética Hospitalaria deberá desarrollar, como mínimo, las siguientes funciones:

1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.


NUEVA IMAGEN EN SALUD

Carrera 16 N° 9-53 Conmutador (7) 7274000 Socorro-Santander-Colombia

E-mail hospitalhmb Socorro@gmail.com

Página Web www.hospitalmanuelabeltran.gov.co



	MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - SANTANDER NIT. 900190045-1	Código:
		Versión: 01/04/2017
		Página 3 de 4

4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
6. Atender y Canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
7. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
8. Llevar un Acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.
9. Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3o de la Ley 60/93, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

ARTÍCULO 3º: NATURALEZA DEL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA. El Comité de Ética Hospitalaria es un grupo interdisciplinario que se ocupa de las consultas, estudios, consejos y docencia frente a los dilemas éticos que surgen de la práctica de la atención médica hospitalaria. Buscan apoyar y orientar metódicamente, tanto a profesionales como a pacientes, respetando sus correspondientes perspectivas.

ARTÍCULO 4º: PERIODICIDAD DE REUNIONES. El Comité de Ética Hospitalaria se reunirá de manera ordinaria una vez al mes, y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan.


ARTÍCULO 5º: CITACIÓN A REUNIONES ORDINARIAS. La citación a reuniones ordinarias la hará el Gerente directamente, o a través de su delegado, a cada uno de los integrantes del Comité.

Parágrafo: La citación debe incluir el orden del día, y se hará con mínimo con tres (3) días hábiles de anticipación.

ARTÍCULO 6º: CITACIÓN A REUNIONES EXTRAORDINARIAS. La citación a reuniones extraordinarias la hará el Gerente o su delegado, a través del secretario técnico del comité.

ARTICULO 7º: SECRETARIO. El Secretario del Comité será el Coordinador del Sistema de Información y Atención al Usuario o quien haga sus veces y cumplirá las siguientes funciones:

- a) Elaborar la agenda de cada reunión en coordinación con el Presidente del Comité. (El Gerente o su delegado)
- b) Realizar las citaciones para las reuniones, con el orden del día correspondiente, cuando se lo ordene el Gerente o su delegado.
- c) Asistir a las reuniones.
- d) Recibir, consolidar y archivar la correspondencia e información.
- e) Elaborar y firmar las actas de las reuniones, y responder por su archivo y custodia.
- f) Hacerle seguimiento a la ejecución de las decisiones que se tomen y que hayan sido aprobadas por el Gerente, de cuyos resultados deberá rendir informes al Comité.

ARTÍCULO 8º: ACTAS DE REUNIÓN. De cada reunión se elaborarán las actas correspondientes, las cuales se mantendrán debidamente numeradas, fechadas y firmadas por el presidente y el secretario, las cuales quedarán bajo la custodia del Secretario del comité. 





MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL
SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN
SOCORRO - SANTANDER
NIT. 900190045-1

Código:

Versión: 01/04/2017

Página 4 de 4

ARTÍCULO 10º: FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.

1. Las establecidas en el artículo segundo de la presente resolución.
2. Asistir a las reuniones.
3. Cumplir con las tareas que se le encomienden, producto de las decisiones que hayan sido aprobadas por el Comité.
4. Todas las demás funciones inherentes al cumplimiento de las normas que reglamentan el Comité de Ética.

ARTÍCULO 11º: QUÓRUM. Para los efectos del Comité, se entenderá que toda reunión deberá responder a un quórum deliberatorio, para sesionar válidamente, representado en no menos de la mitad más uno de sus miembros y para que las decisiones tengan plena validez y surtan plenos efectos.

ARTÍCULO 12º: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones anteriores relacionadas.

PUBLÍQUESE COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

ARIEL ALFONSO JIMENEZ ESCOBAR
Gerente

1 Compromiso

- * especificar la ~~de~~ galleta o parte pesa.
 - * sillas en fisioterapia
 - * mandar o mostrar ~~de~~ del buzón o formato
 - * mostrar los hayasgo poesto
 - * desechas hospitalarios
-

COMPROMISOS

1. ESPECIFICAR LAS QUEJAS O PORQUE PASAN Y DE QUE SE TRATAN
2. SILLAS DE ESPERA EN FISIOTERAPIA
3. MODIFICAR EL FORMATO DE BUZON Y SOCIALIZARLO
4. DESECHOS HOSPITALARIOS QUE EMPRESA ES Y SOCIALIZARLO





E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03

Fecha: 29/02/2020

Versión: 03

Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 30/04/2025

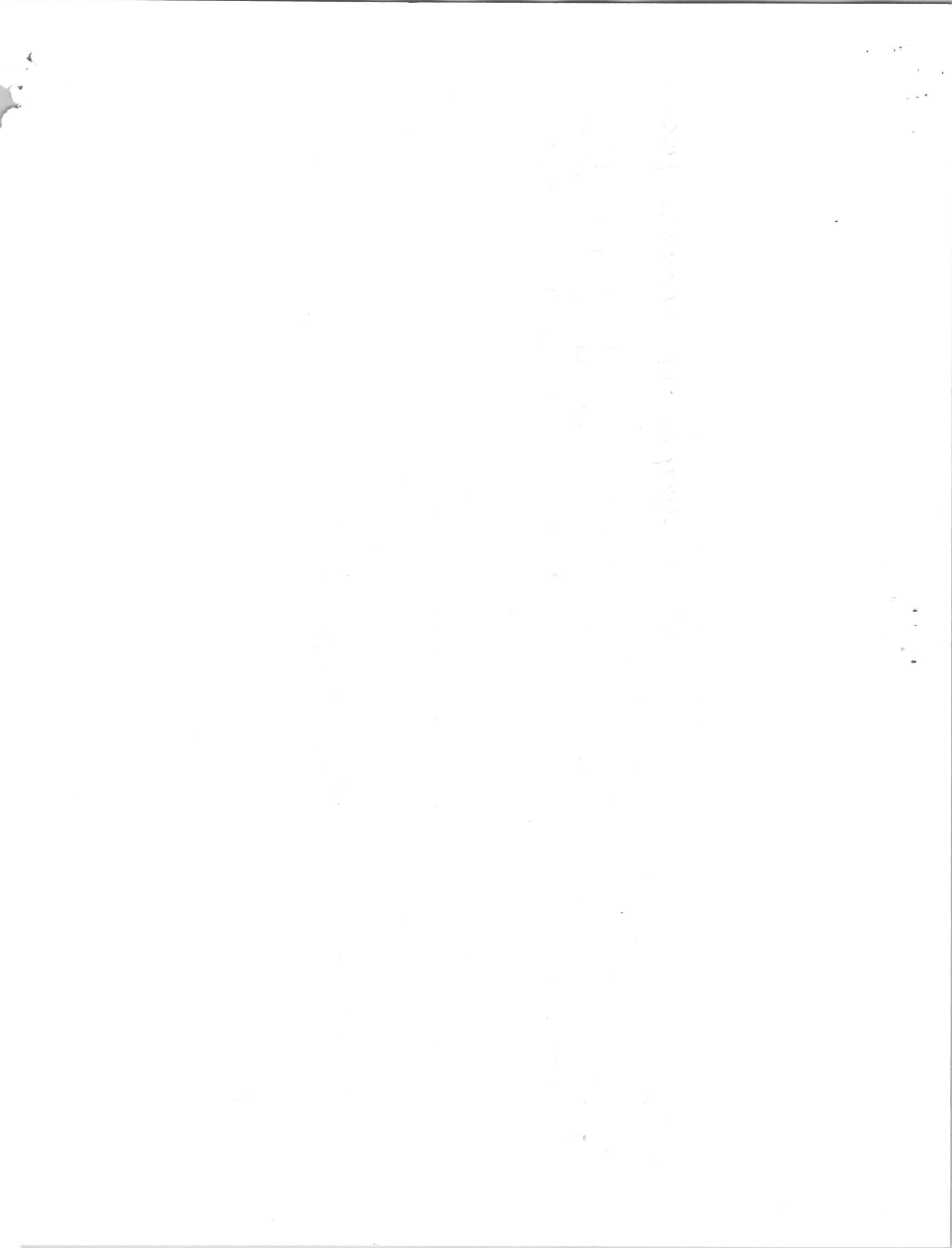
Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES (COORDINADOR SIAU)

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA II trimestre 2025

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Juan Carlos Pardo M	91157078	JuanCarlosPardoM@hotmail.com	Aliviado	322490668	[Firma]
2	Elisa Lucía Oña	37943813	forlega-26@hotmail.es	Aliviado	3044479400	[Firma]
3	Erica Lorena Sarmiento	1109105482	hmbpohloraibelarce@gmail.com	Bestar	3142291452	[Firma]
4	Gilberto Pinzon Guerra	13815093	gpguerrera@gmail.com	Alianza	3124413335	[Firma]
5	Laura Valencía	31841301	lauraisabelvalencia@gmail.com	Control Interno	3013355701	[Firma]
6	Maria Jose Duran Corodot	100543933	ControlInterno@hospitmanuabeltran.gov.co	Control Interno	3168913498	[Firma]
7	Alba Hernan Villabona C	91248457	ControlInterno@hospitmanuabeltran.gov.co	O.C.I	3096623574	[Firma]
8	Darlene Ariza Varela	1101698369	darlenastegamei.com	Ente Especial	3147594486	[Firma]
9	Roberto Acosta F	37946876	calidadhospitmanuabeltran@gmail.com	Calidad	315682566	[Firma]
10	Alvaro R. Claudio H	14389167		Asesor	3153964338	[Firma]
11	Ana M. Olaya B.	1102355357	hmbgsc@hospitalmanuabeltran.gov.co	Tubo Soc	3012428854	[Firma]
12	Edvard Sarmiento Torres	1001173231	siuca@hospitmanuabeltran.gov.co	SBC	3209766525	[Firma]
13	Edubardo Pinzon D	91464380	hmbarsuana@gmail.com	Asesor	311387644	[Firma]
14	Nelda Pita Cealis	28168444	planph2014@gmail.com	Asesor	3162966938	[Firma]
15						
16						
17						
18						
19						
20						



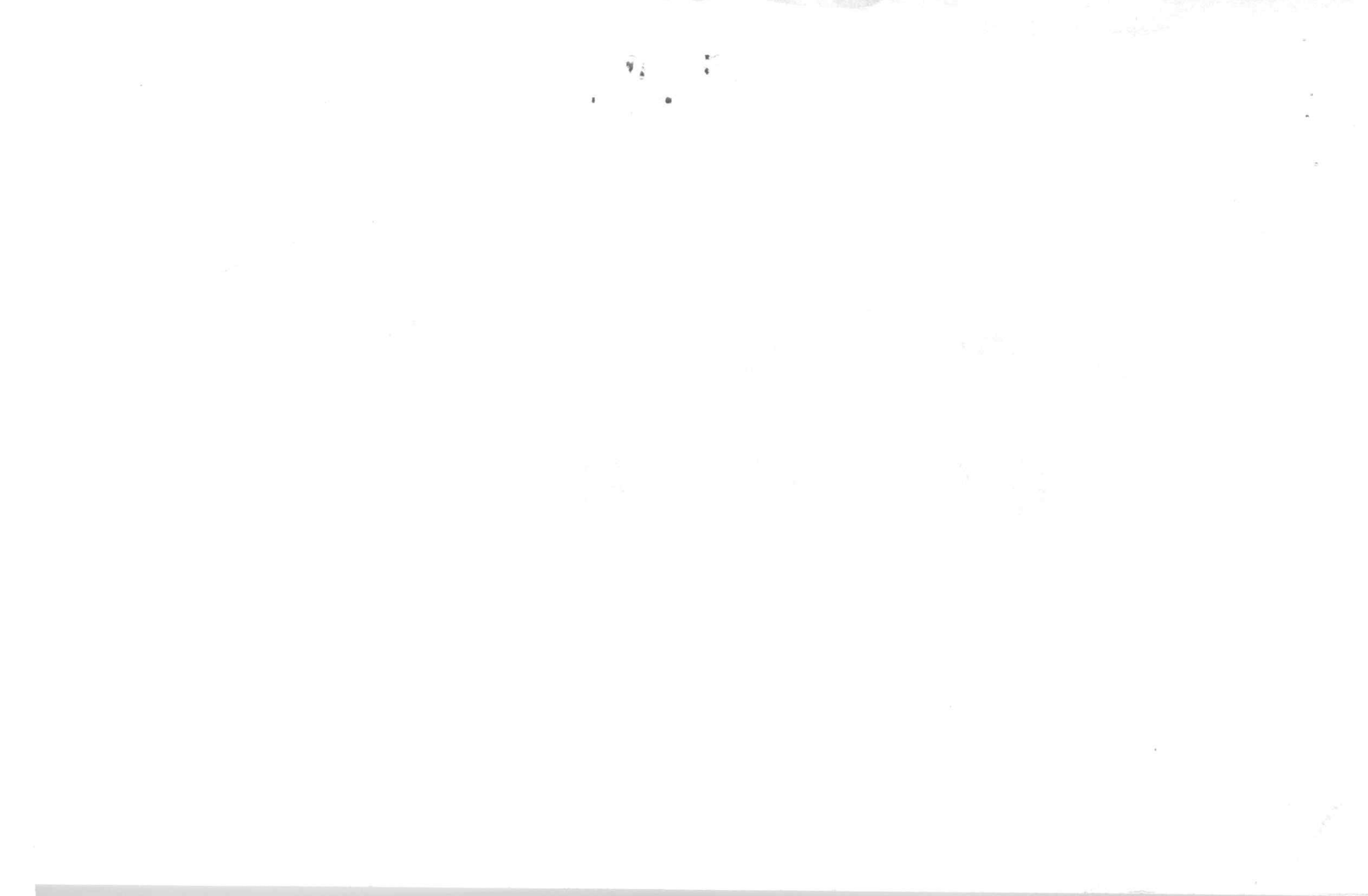


REGISTRO DE ASISTENCIA

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						



COMITÉ DE ETICA MAYO
II TRIMESTRE 2025





ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
Nivel: El Socorro - Santander

ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO

Cód.: GE-FO-02

Versión: 03

Fecha: 13/11/2020

Página: 1 de 5

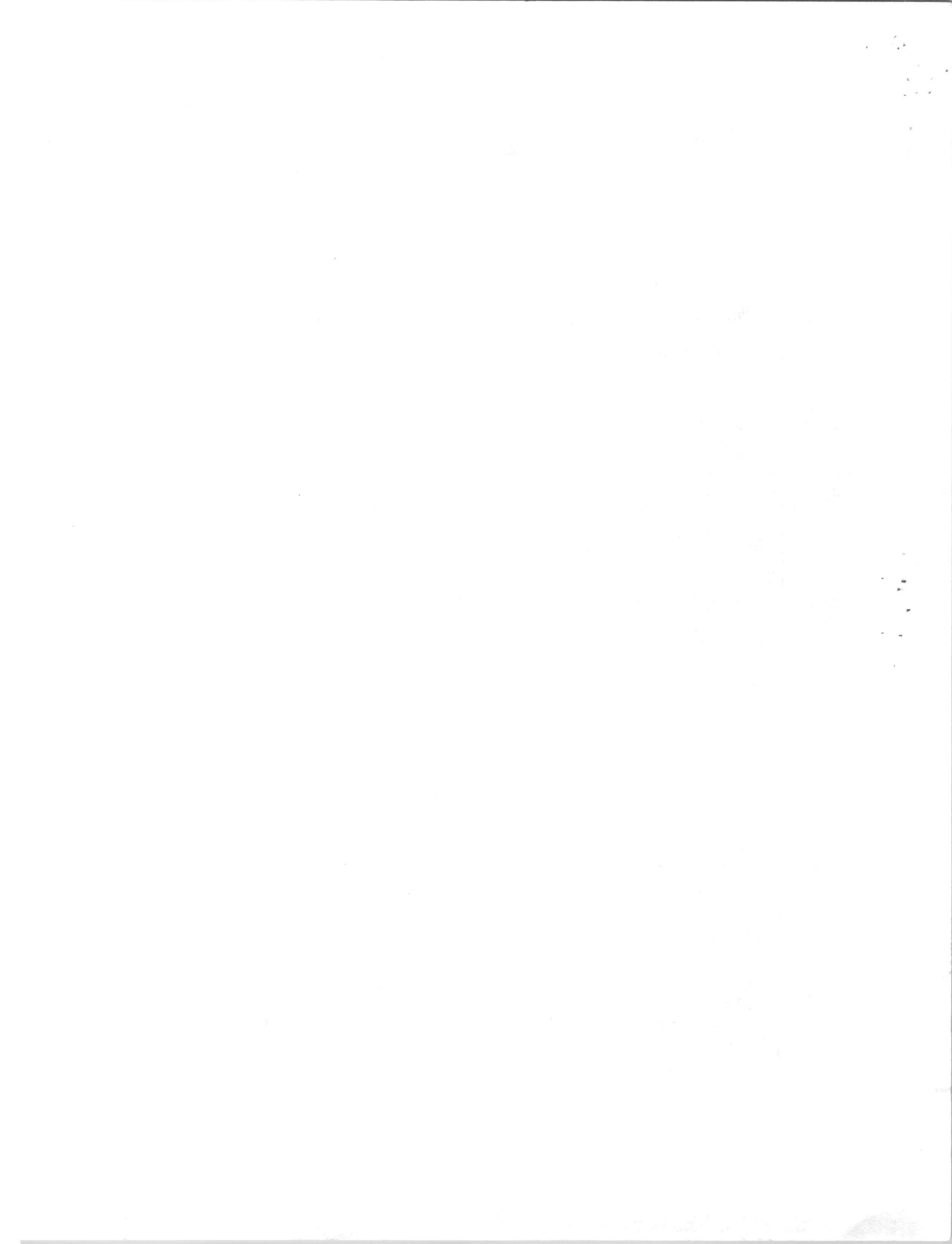
ACTA DE COMITÉ


Acta N°: 5	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 30/05/2025
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: PM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado, Representante del equipo SIAU, Eduard Sarmiento y Elibardo piñeres Asesor en el eje de participación social
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de Eduard Sarmiento, coordinador del sistema de información y atención al usuario y Elibardo Piñeres asesor en el eje de participación social.
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.	Compromisos
10.	Cierre de la reunión

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	Elibardo piñeres reina	Asesor en el eje de participación social
14	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU

Hospital Regional Manuela Beltrán
NIT 900.190045
Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
Socorro, Santander - Colombia



 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Nivel: El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 2 de 5
ACTA DE COMITÉ			

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 30 de mayo 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 o su delegado.**

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.**

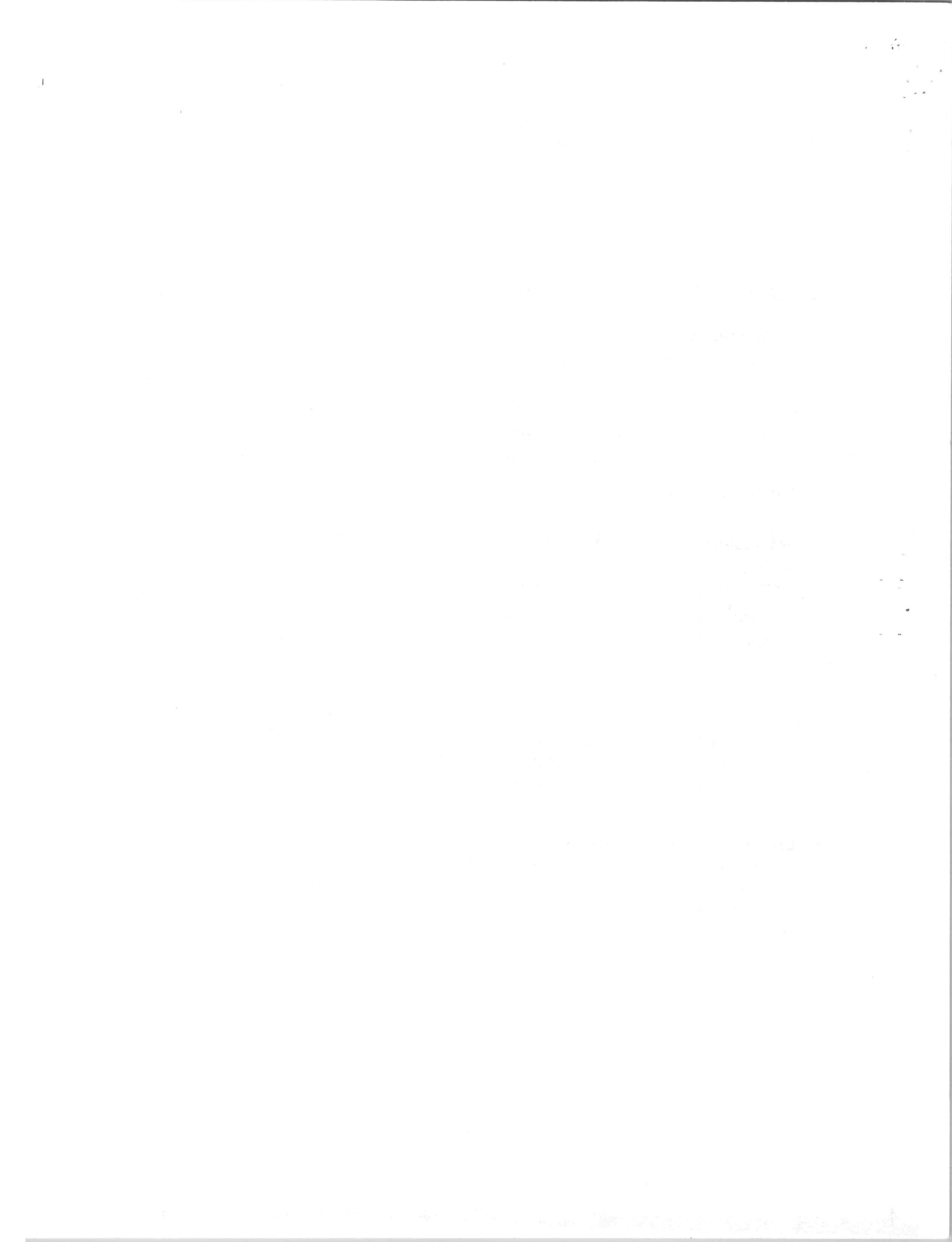
El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario o Elibardo piñeres asesor en el eje de participación social, realiza lectura del acta de comité del mes de abril del año 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.


- **Lectura Informe del SIAU**

Eduard Sarmiento 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:

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán <small>El Nivel. El Socorro - Santander</small>	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 3 de 5
ACTA DE COMITÉ			


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

SERVICIO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
VIGILANCIA		8			
LABORATORIO		2			
MEDICINA INTERNA					30
QUIRURGICAS					4
PEDIATRIA		1			13
CIRUGIA					4
RADIOLOGIA		2			
URGENCIAS		14			3
CONSULTA ESPECIALIZADA		1			3
CLINICA DE HERIDAS		1			21
ESTADISTICA		1			
CONSULTA EXTERNA					
MANTENIMIENTO		1			
SIAU					2
PROGRAMACION QX		2			
ALIMENTACION					
FACTURACION		1			
UCI ADULTOS		2			
CARDIOLOGIA					
GINECOLOGIA					1
ODONTOLOGIA		1			
USUARIOS		6			
UNIDAD RENAL					
PATOLOGIA		1			
FALTA DE OPORTUNIDAD		38			
CORREO ELECTRONICO		3			
HEMODYNAMIA					1
TOTAL	0	49	0	2	81

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

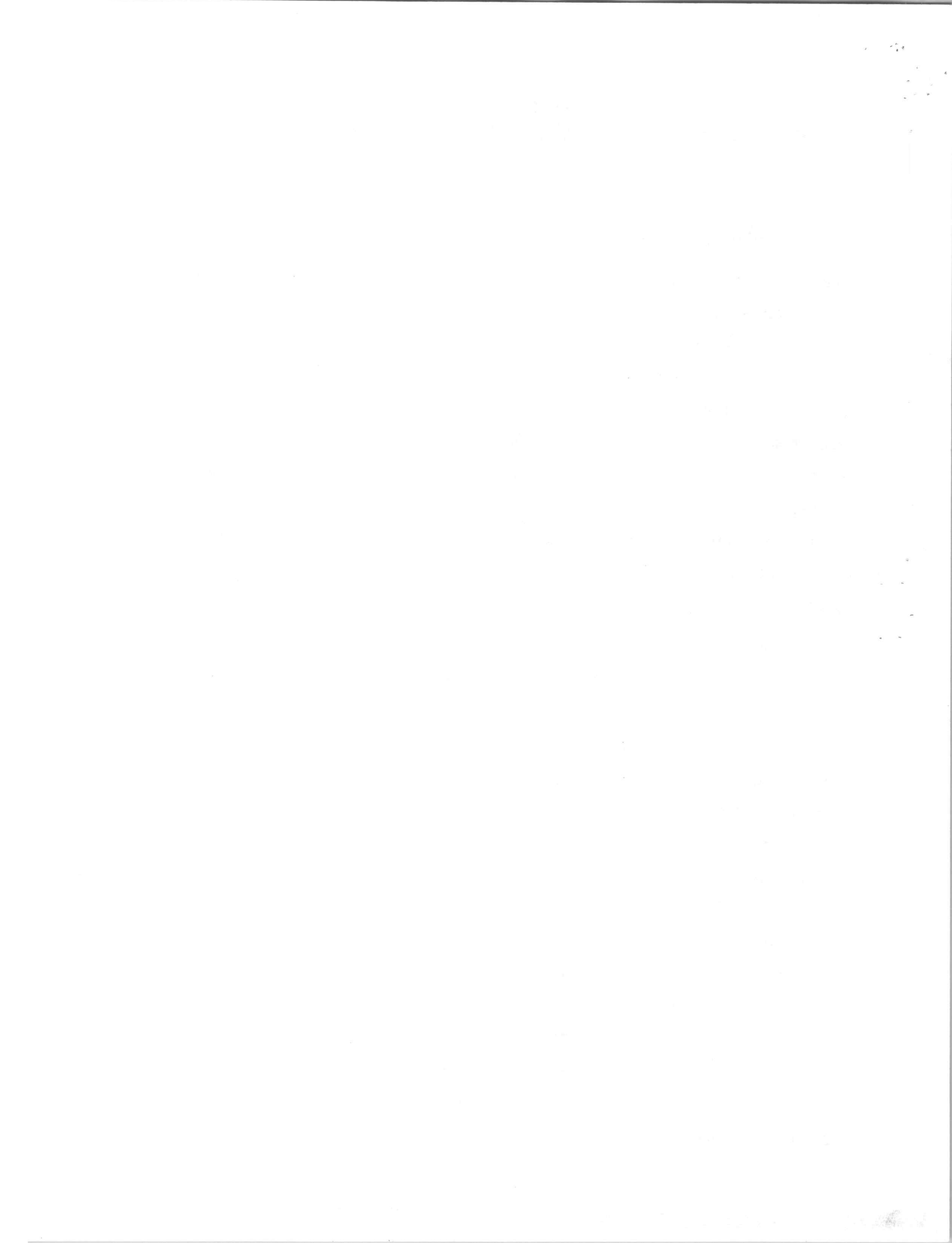



 E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel: El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 4 de 5
ACTA DE COMITÉ			

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de MAYO del 2025 se presentó un total de 49 quejas, 2 sugerencias y 81 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de MAYO del 2025 hubo un aumento de quejas con respecto al mes anterior en un número regulado siendo el máximo número de quejas 14 de urgencias por demora en la atención, mala atención siendo el servicio con más quejas del mes actual. 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 pudo evidenciar que las quejas en el hospital han tenido un aumento significativo, con esto buscamos la implementación de los planes de acción para reducir nuevamente estas quejas. Sugerencias como tomas corrientes en urgencias y modificación de las pantallas por las cuales llaman a los pacientes.

Se recibieron 81 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna y clínica de heridas con una cifra significativa de felicitaciones, por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. (30) 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). El análisis de las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado evidencia la importancia de contar con canales efectivos de comunicación entre los usuarios y la institución. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones no solo permiten identificar oportunidades de mejora en la prestación de servicios de salud, sino que también reflejan el nivel de satisfacción de los pacientes y sus familias. La gestión adecuada y oportuna de estas manifestaciones fortalece la transparencia, fomenta la confianza en la atención brindada y permite implementar acciones correctivas y preventivas. Por tanto, es esencial continuar fortaleciendo el sistema de PQRSF como herramienta clave para la mejora continua, la



 ESE Hospital Regional Manuela Beltrán El Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 03
		Fecha: 13/11/2020	Página: 5 de 5
ACTA DE COMITÉ			

humanización del servicio y el cumplimiento de los estándares de calidad en salud.

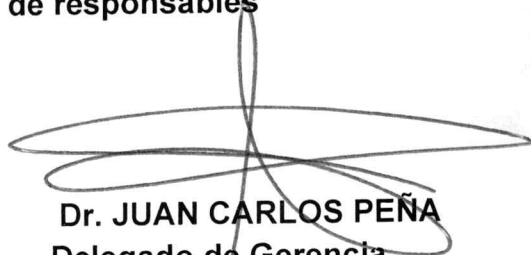
Se evidencia un aumento en el mes de mayo con respecto al mes anterior buscando medidas de contingencia para que esta cifra no siga aumentando, capacitaciones de trato humanizado para los servicios de urgencias y vigilancia los cuales fueron los servicios mas afectados con las quejas. Y así lograr una disminución a estas dificultades presentadas.

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, 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



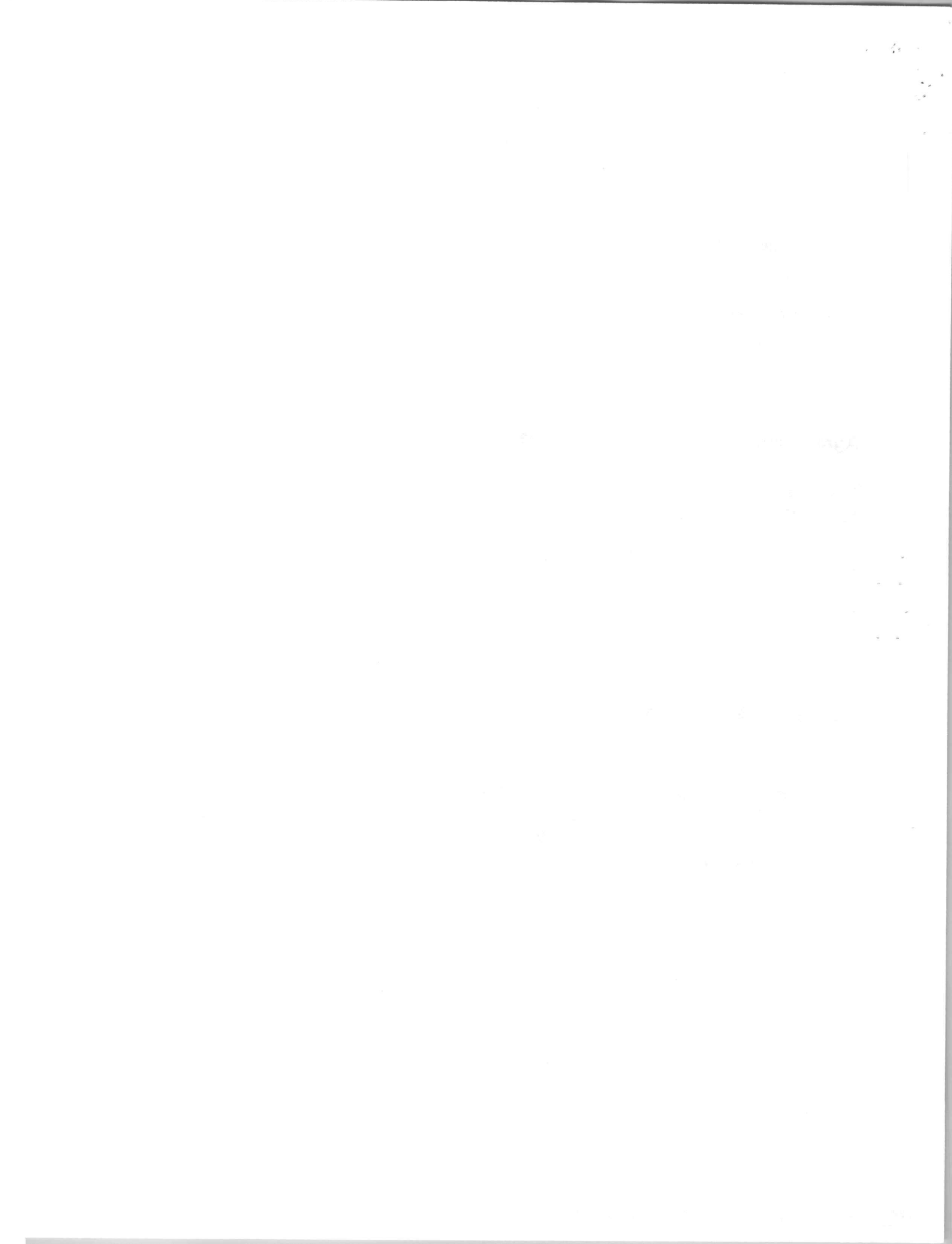
Dr. JUAN CARLOS PEÑA
Delegado de Gerencia
Comité de Ética Hospitalaria

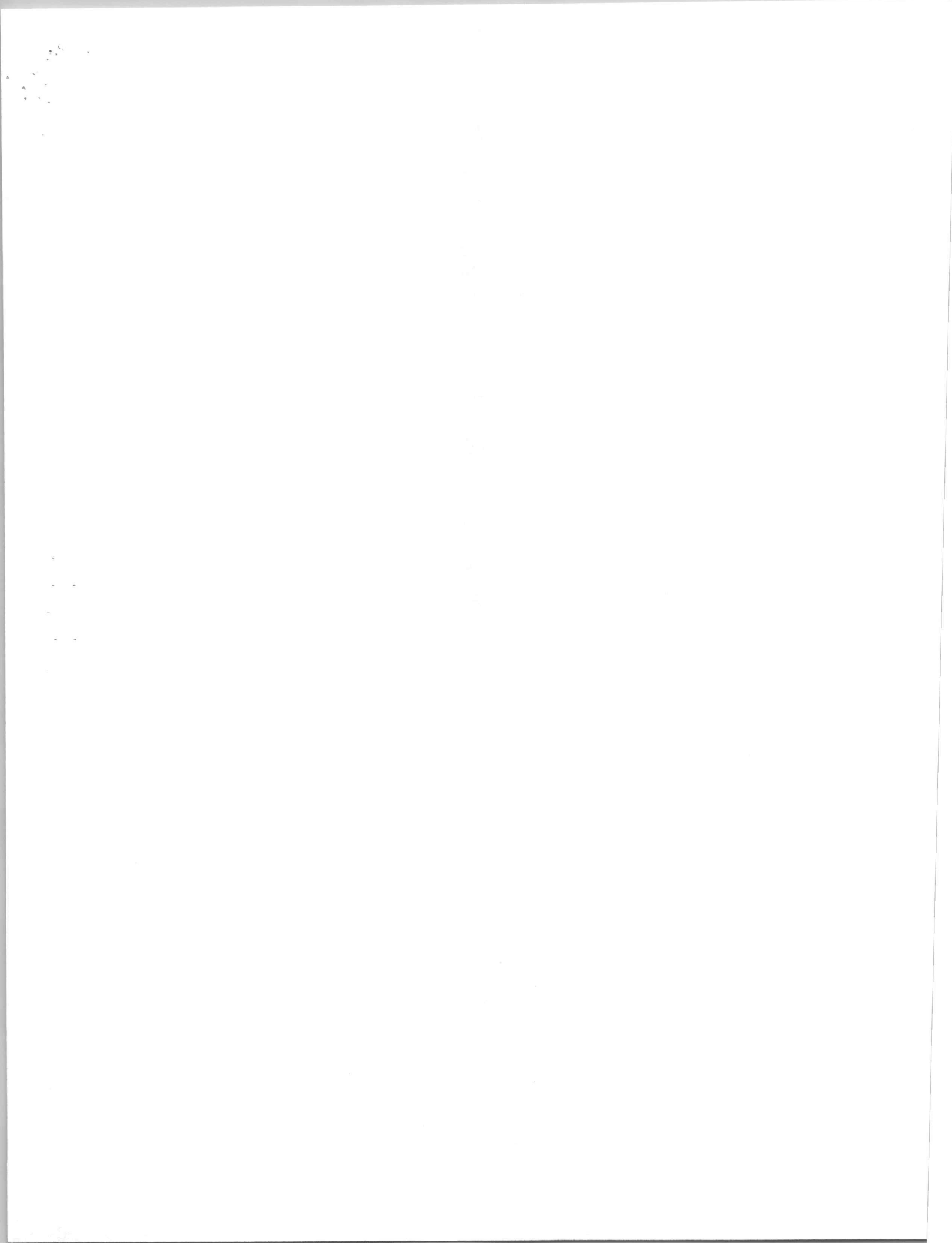


EDUARD SARMIENTO
Coordinador SIAU

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

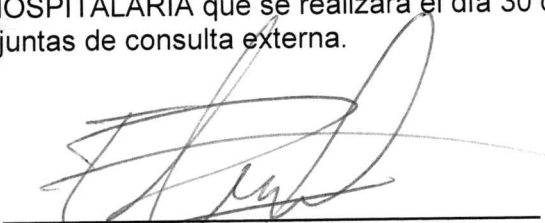






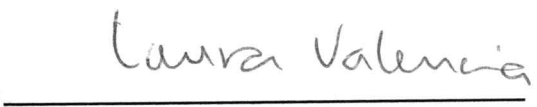
Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 30 de mayo del 2025 a las 11:00 a.m. en la sala de juntas de consulta externa.
Cordialmente;



Robinson Sarmiento García
Gerente

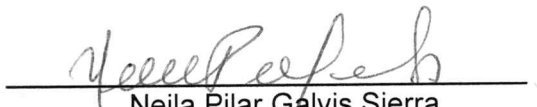

Eduard Steven Sarmiento Torres
Coordinadora SIAU

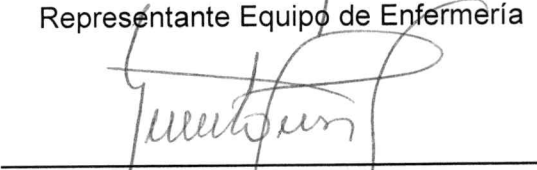
Firman integrantes del Comité.

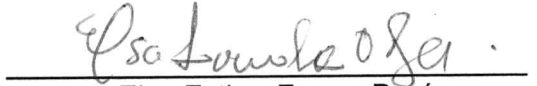

Robinson Sarmiento García
Gerente


Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico

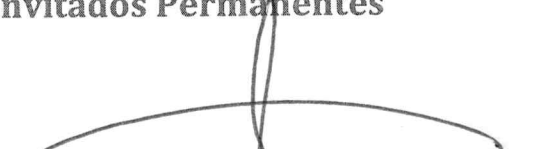

Dariana Ariza Varela
Representante Equipo de Enfermería

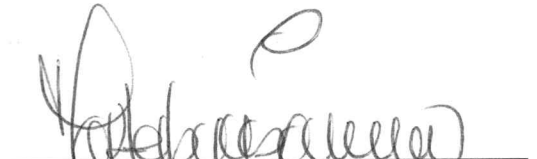

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO

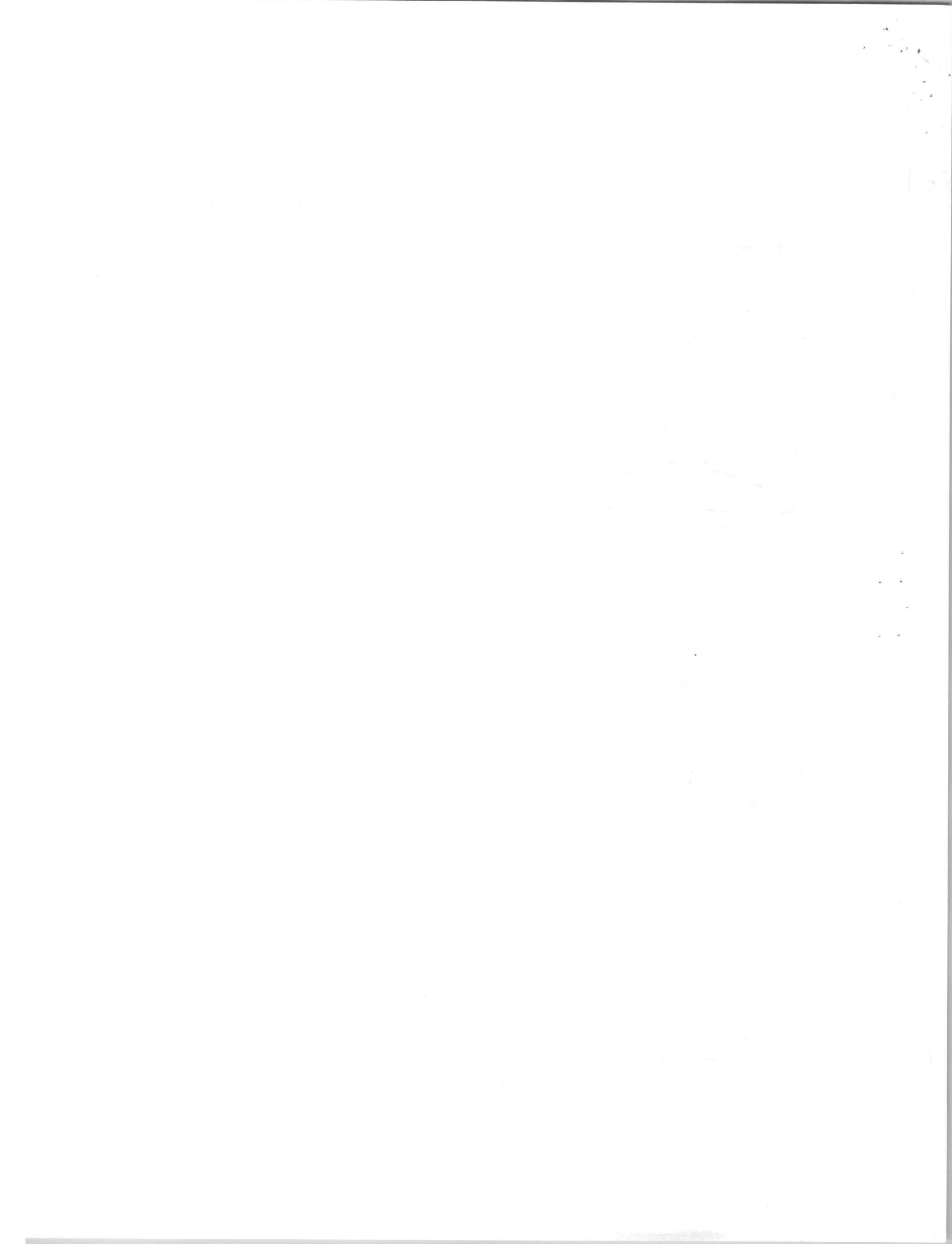

Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios


Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

Invitados Permanentes


Juan Carlos Peña
subdirector Científico

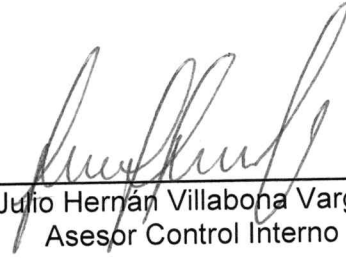

Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad



MB

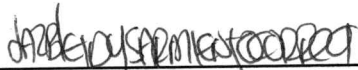


Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social



Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados



Jazbleidy Julied Sarmiento Correa
Subdirectora Administrativa

Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria

100

100

100

100

100

100

100

100

100



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

Socorro, 30 de mayo de 2025

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 en horas de la mañana, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de 30 de mayo de 2025.

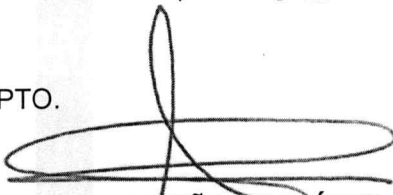
Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 30 de mayo de 2025 a las 11:00 am, en el auditorio de Principal de le ESE.

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

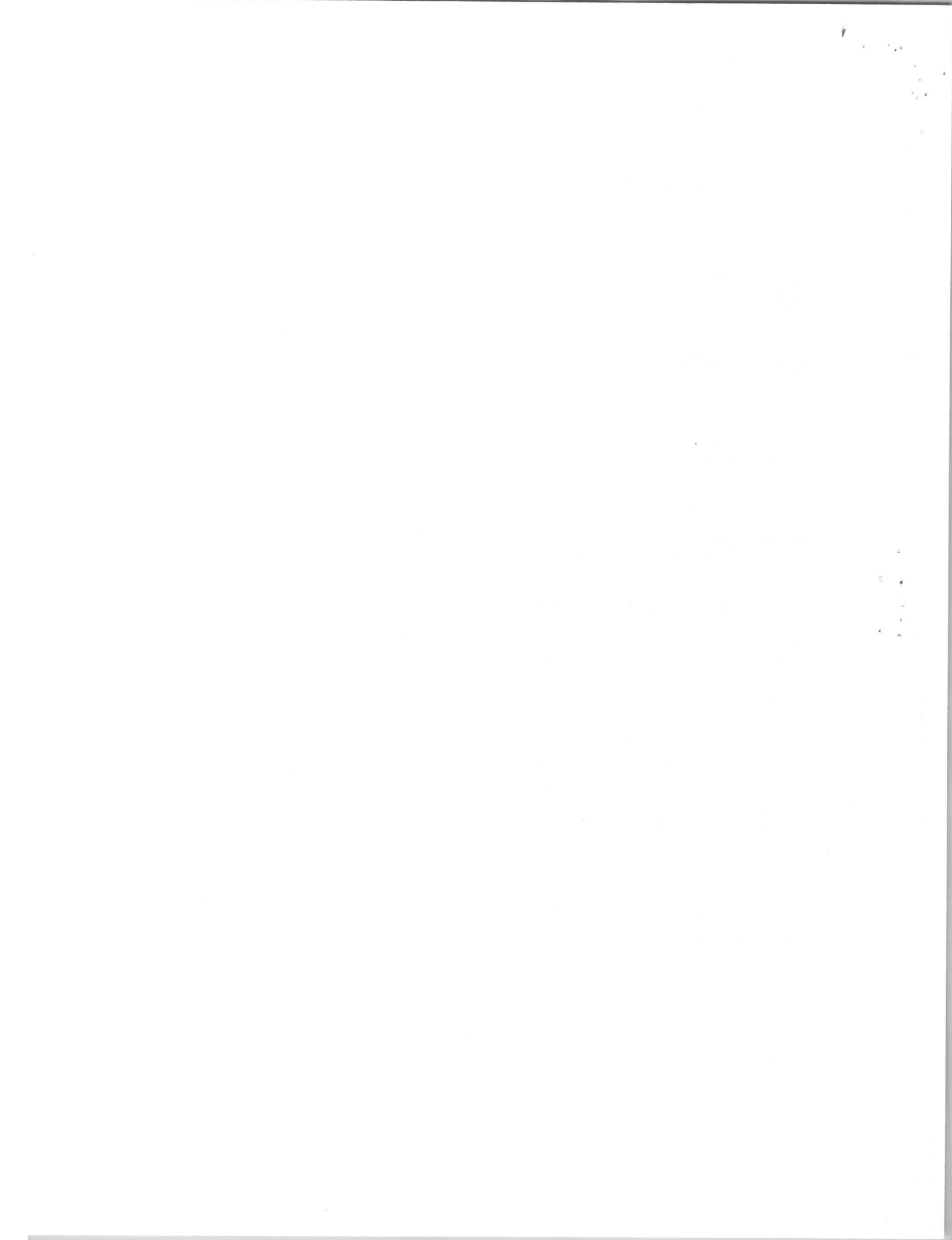
Atentamente,


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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica ^{HB}





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: 30/05/2025	Duración: 1 HORA
Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES	Dirigido a: COMITÉ DE ETICA
Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA II Trimestre 2025 (MAYO)	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Maribel Acuña P.	3194686	Carla@hospitalmanuela.com	Sociedad	316813488	
2	Elsa Forjador	37943853	frtega-26@hotmail.com	Ausario	304447940	
3	Gilberto Pinzón Cuevas	13815093	opuexera@gmail.com	Alianza U.	3124413338	
4	Dariana Ariza V.	101698360	daricaria12@gmail.com	Sobral	347194486	
5	Amy Margueth Olide	110235889	amargueth@chop.edu	T.S.	301292889	
6	Maria José Durán Corredor	1005543933	controlinterno@hospitalmanuela.com	Control interno	316813488	
7	Julio Hernán Villabona V.	91248457	julio.villabona@hospitalmanuela.com	O.C.I	304662374	
8	Juan Carlos Pizaro M	91157222	juan.pizaro@hotmail.com	Gestor	322490668	
9	Erica Lorena Sarmiento	100965482	erica.lorena@hospitalmanuela.com	Gestor	314291452	
10	Rafael Espinosa Bayona	1005479637	rafael@hospitalmanuela.com	Confe	3195273980	
11	Néida Pilar Galvez	28168444	pilarupe2014@gmail.com	Copaco	3162966795	
12	Johanna Sarmiento Galva	1101691853	johnna.sarmiento@hospitalmanuela.com	Sub. Admi.	3042535038	
13	Carla Aníles Veiga	1045830091	carla.veiga@hospitalmanuela.com	SIAU	5102434672	
14	Laura Isabel Valencia A	37841321	laura.valencia@hospitalmanuela.com	Cx	301333570	
15	Eduardo Pinzón R	91464320	eduardo.pinzon@hospitalmanuela.com	Cuencas	3123863165	
16						
17						
18						
19						
20						

1. The first part of the document is a list of names and addresses.

2. The second part of the document is a list of names and addresses.

3. The third part of the document is a list of names and addresses.

4. The fourth part of the document is a list of names and addresses.

5. The fifth part of the document is a list of names and addresses.

6. The sixth part of the document is a list of names and addresses.

7. The seventh part of the document is a list of names and addresses.

8. The eighth part of the document is a list of names and addresses.



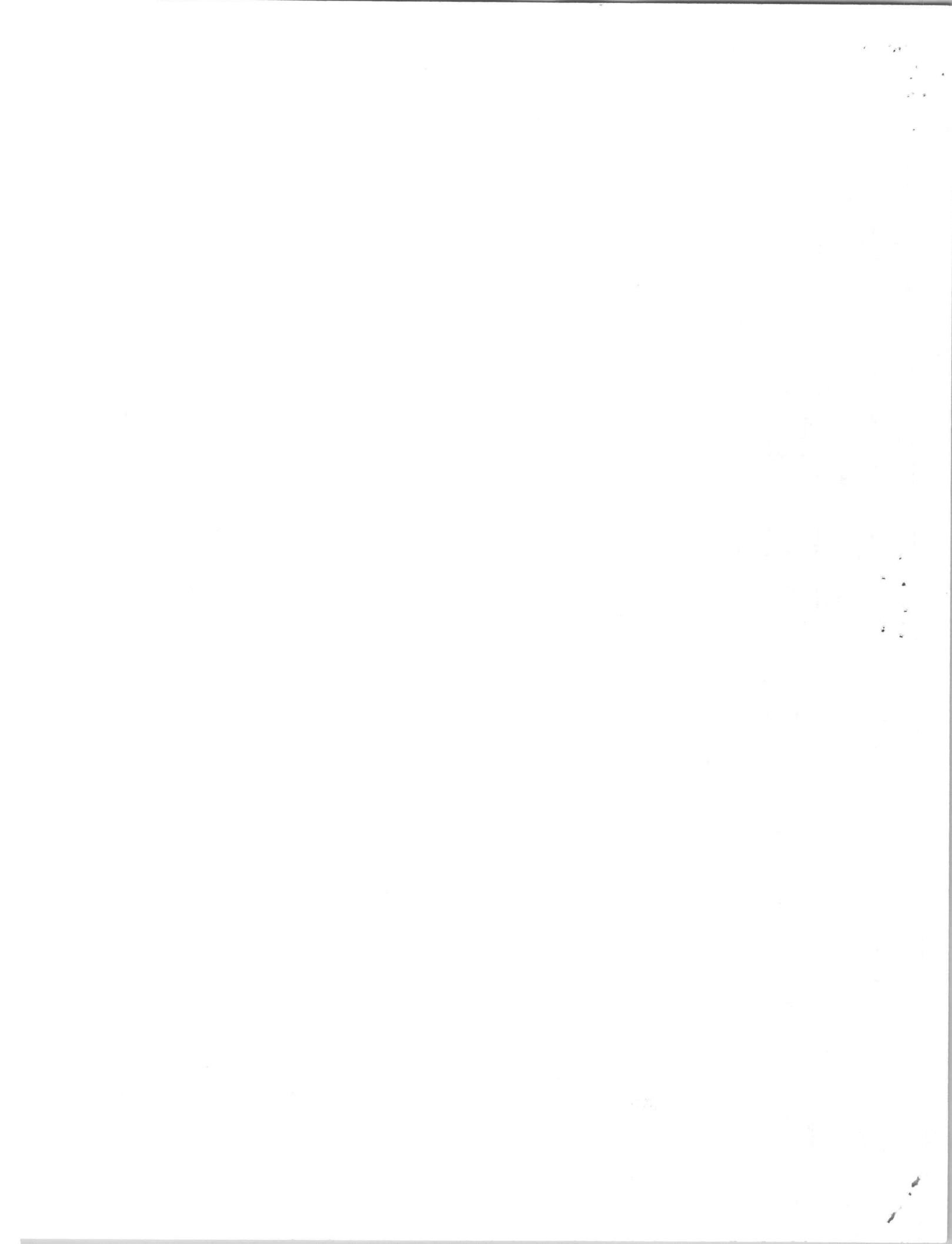
E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 2 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

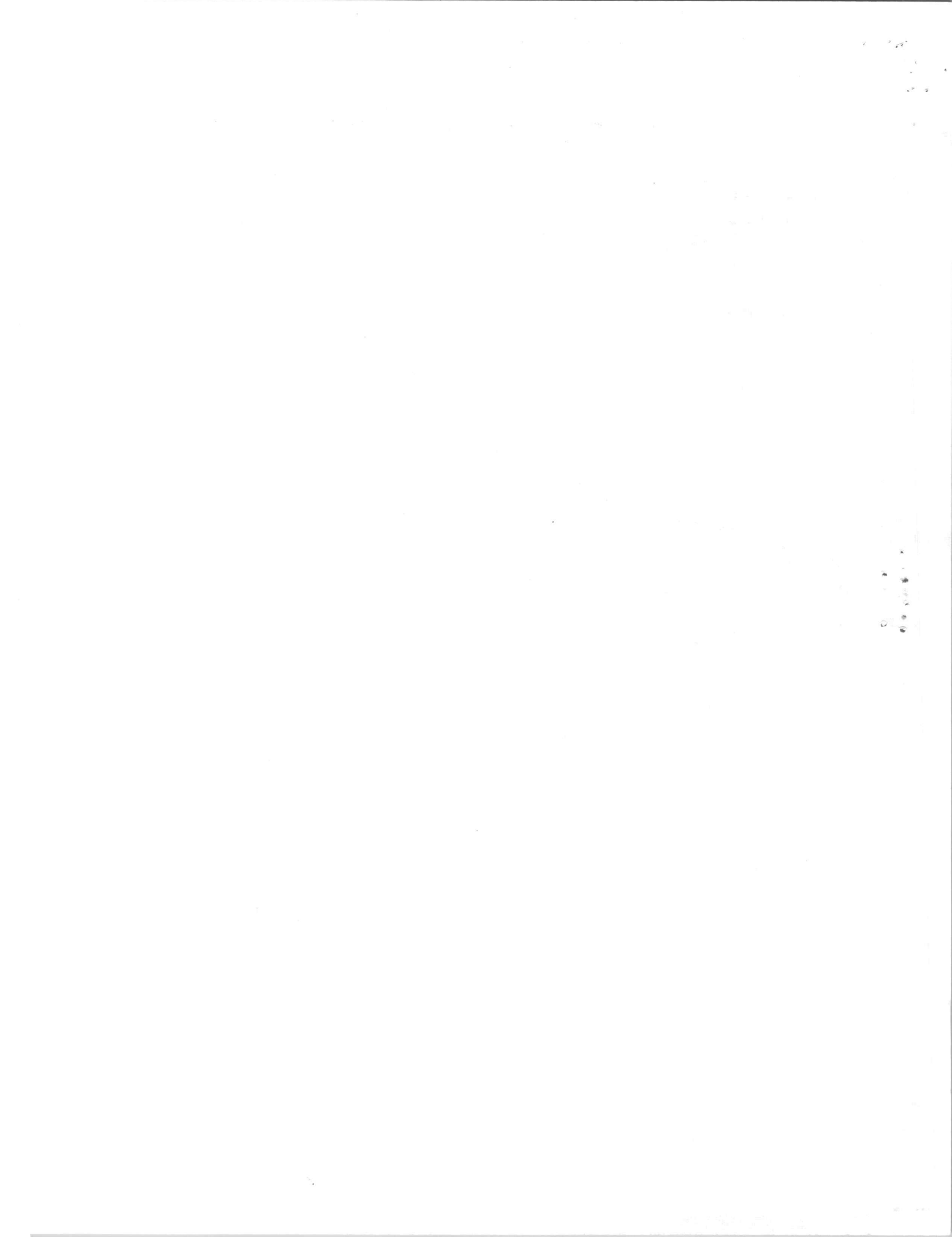
N°	Nombres y Apellidos	N° de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						



Compromisos comité de usuarios mayo


Rayos x

- Mirar ubicación del buzón
- Placa
- Agendamientos de citas, no citarlos a todos a la misma hora, estudio de asistentes diarios a Rx
- **Arthenia** gestión de recordatorios de citas
- **Especializada**, habilitar TV
- Revisar proceso de **laboratorio URGENCIAS**
- Analizar rango de edad para permitir acompañante a las citas
- **Urgencias** habilitar toma corrientes en sala de espera
- Eventos adversos de alimentación, para revisar en el siguiente comité



**Comité de ética junio
Segundo trimestre 2025**

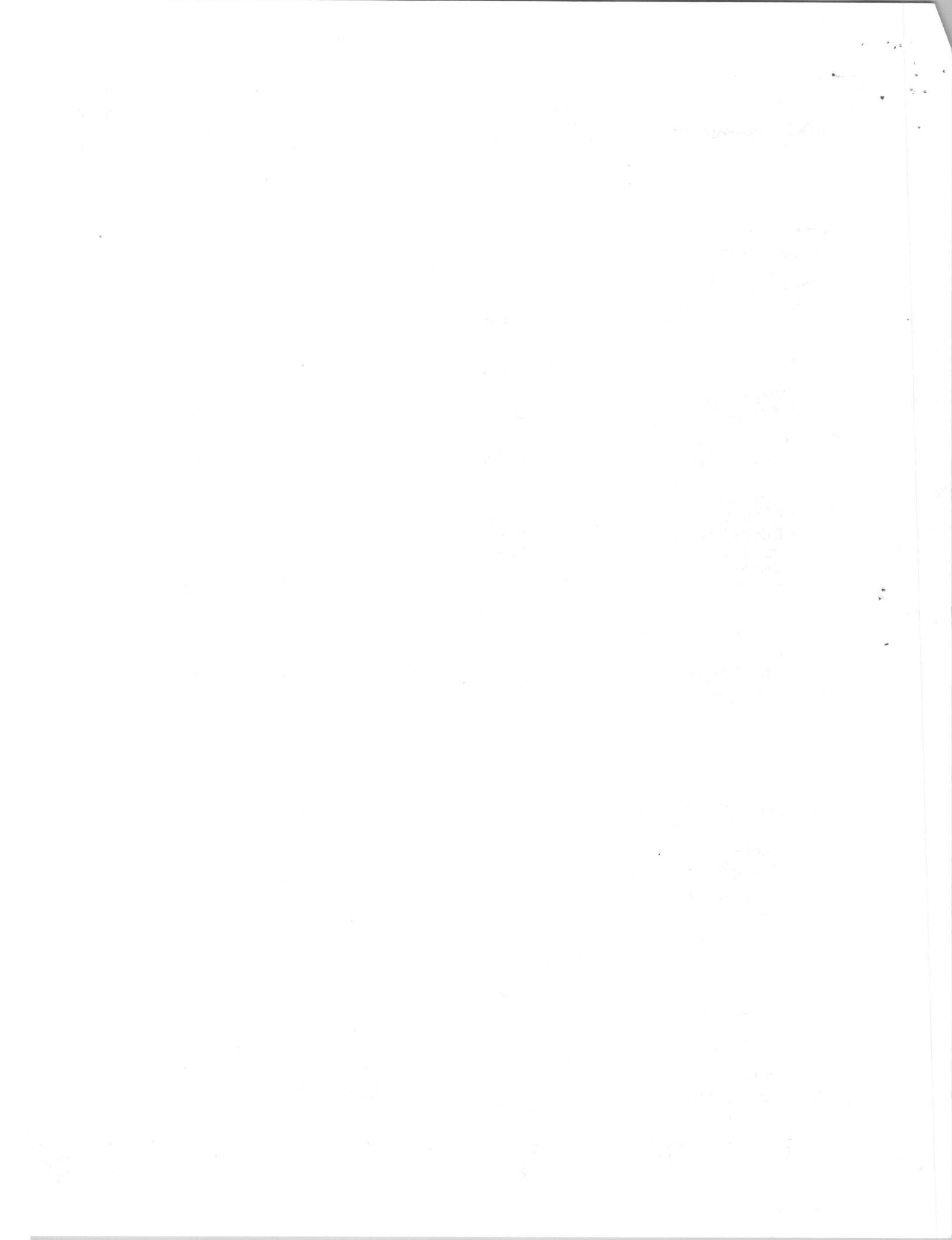
12


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

Acta N°: 6	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 27 DE junio de 2025
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 11:00 AM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.

No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	Instalación de la reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado y Representante del equipo SIAU, EDUARD SARMIENTO.
5.	Lectura de informe de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones a cargo de la Eduard Sarmiento, COORDINANDOR del sistema de información y atención al usuario y la intervención de ELIBARDO PIÑERES, asesor de gerencia en el ámbito social.
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
11.	Cierre de la reunión

ASISTENCIA		
No	NOMBRE	CARGO
1	Robinson Sarmiento García	Gerente
2	Juan Carlos Peña	Subdirector Científico
3	Laura Isabel Valencia	Representante Equipo Médico
4	Dariana ariza varela	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	Elibardo piñeres reina	Asesor de gerencia en participación social
11	Ana Margarita Olarte	Trabajadora Social
12	Jazbleidy Julied Sarmiento Correa	Subdirectora Administrativa
13	Erika Lorena Sarmiento	Gestora Hospitalaria
14	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU



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

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

- **Verificación del Quórum.**

Siendo 11:00 AM del día 27 de junio 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 o su delegado.**

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.**

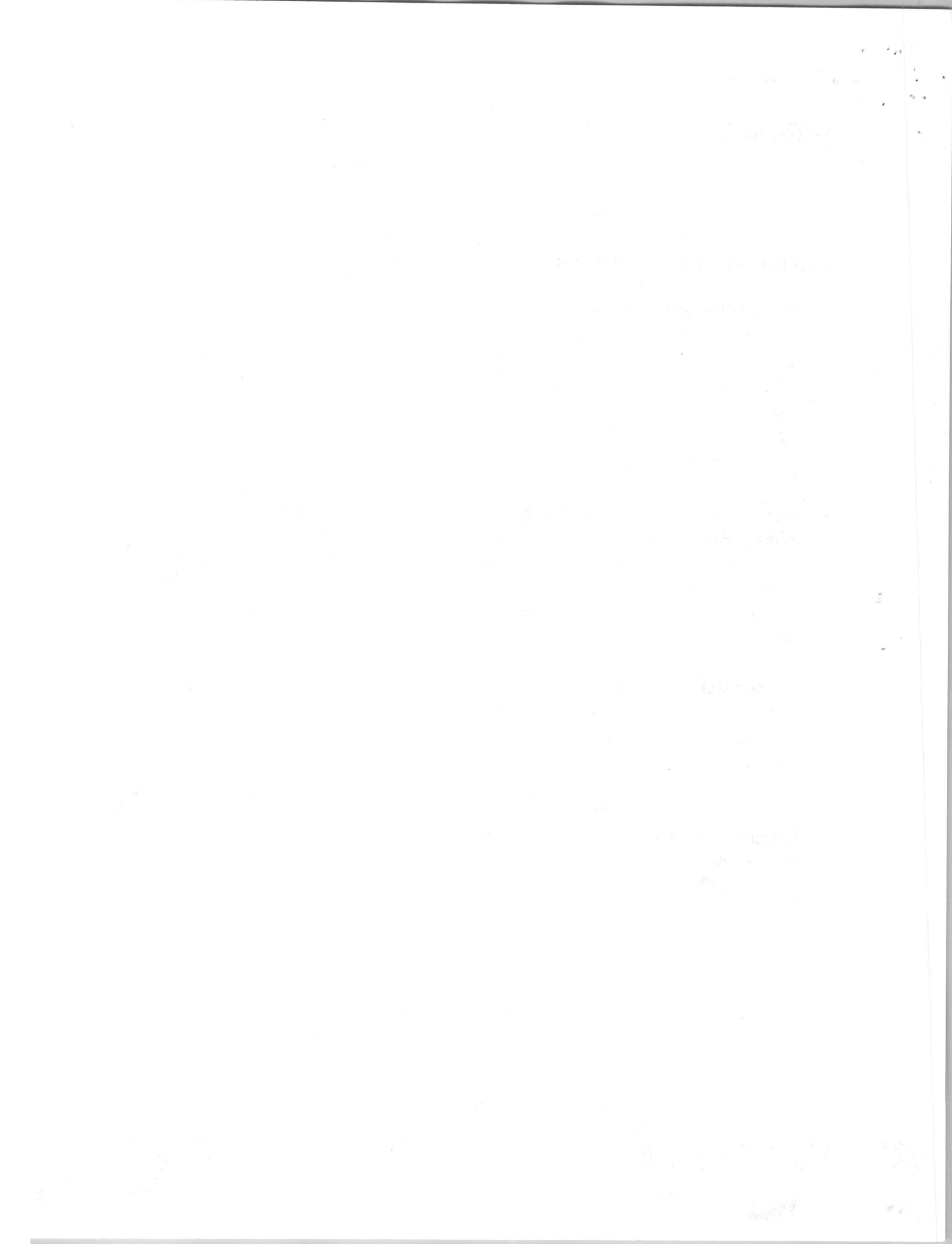
El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de mayo de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

- **Lectura Informe del SIAU**

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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:

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



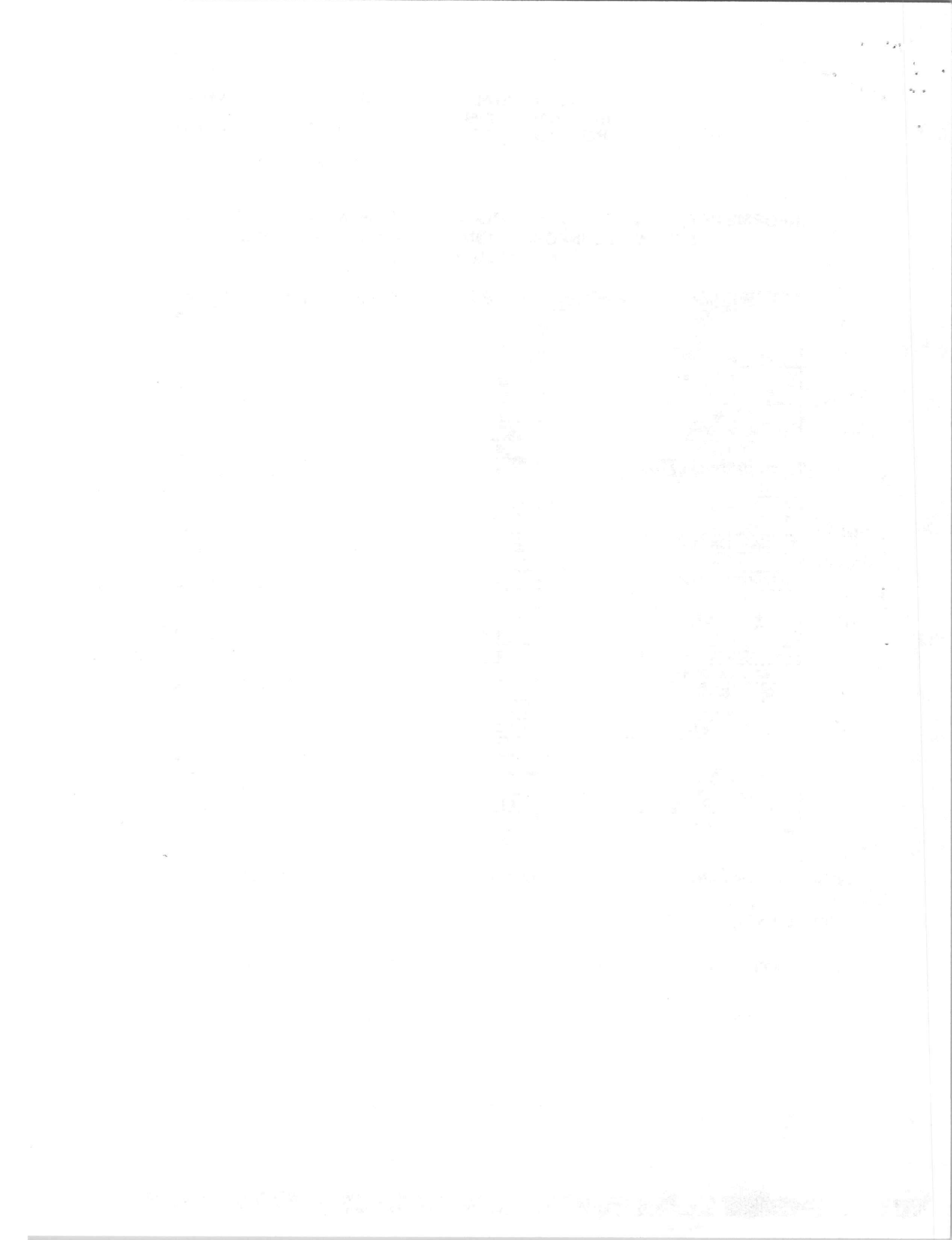



**INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
MES DE JUNIO DE 2025**

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
VIGILANCIA		2			2
LABORATORIO				1	1
MEDICINA INTERNA				2	22
QUIRURGICAS		1			
PEDIATRIA					12
CIRUGIA					1
RADIOLOGIA		1		1	
URGENCIAS		3		1	1
CONSULTA ESPECIALIZADA		2		1	
CLINICA DE HERIDAS					20
ESTADISTICA		1		1	
CONSULTA EXTERNA					
SUB DIRECCION CIENTIFICA				5	
SIAU					3
PROGRAMACION QX		1			
ALIMENTACION					
FACTURACION		3			
UCI NEONATAL		1 ✓			1
CARDIOLOGIA		1			
DOCTORA DANIA					1
PAGINA WEB					
USUARIOS		4			
UNIDAD RENAL		1			
CAMILLEROS		1 ✓			
DOCTOR FONSECA					2
DOCTOR ANDRES					1
FALTA DE OPORTUNIDAD		10 ✓			
TOTAL	0	32	0	12	67

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de MARZO del 2025 se presentó un total de 32 quejas 12 sugerencias y 67 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de junio del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto



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

al mes de mayo. siendo el máximo número de quejas 4 hacia los usuarios por mal trato al personal, y el restante en mala atención, trato inhumano y demora en el servicio y falta de oportunidad, 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 67 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones (22), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución.

Agradecimiento y Firma de Asistencia

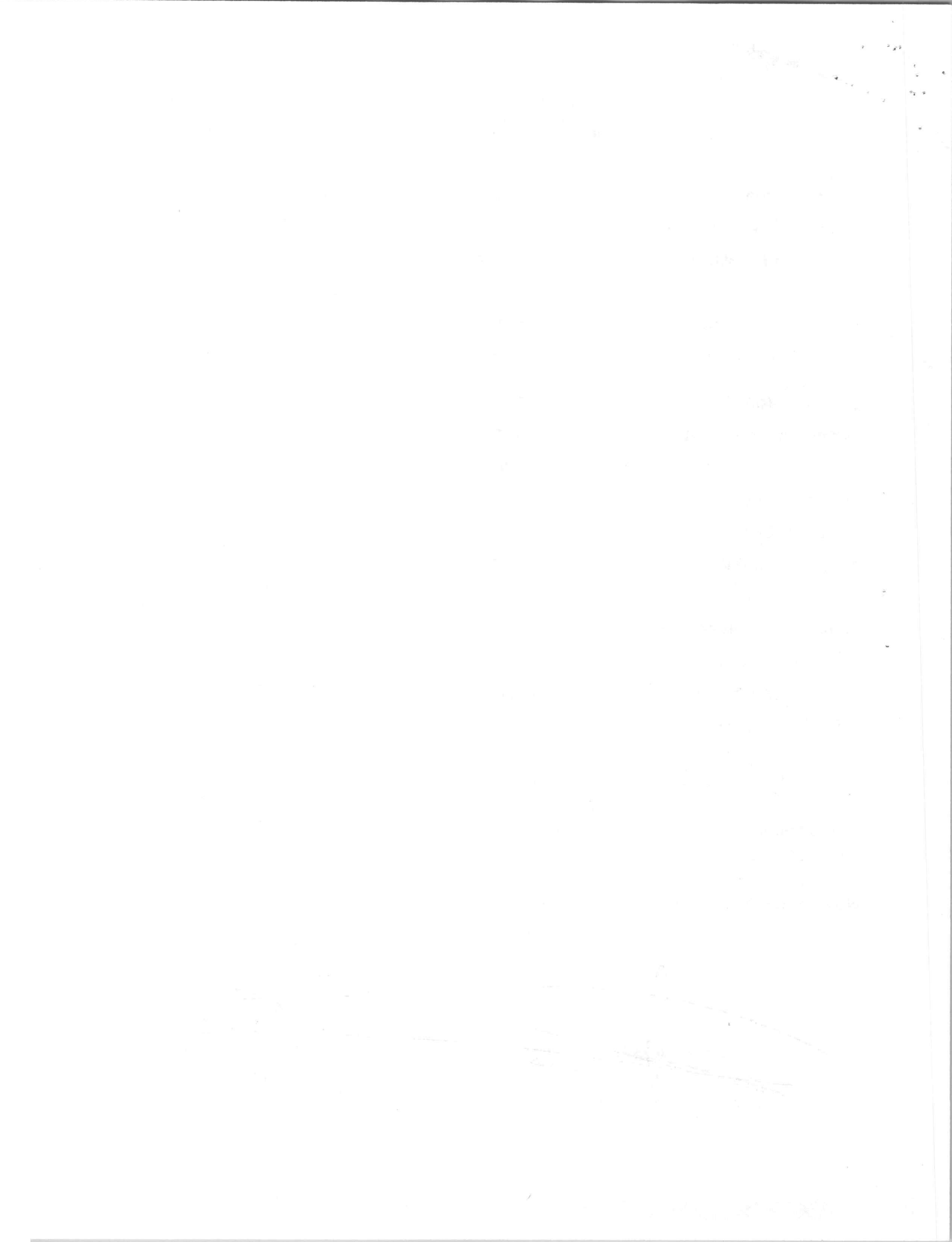
Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, agradeció la asistencia a la reunión, la cual finalizó a las 12:00 PM

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

Firmas de responsables

 Dr. JUAN CARLOS PEÑA Delegado de Gerencia Comité de Ética Hospitalaria	 EDUARDO SARMIENTO Coordinador SIAU
--	---

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





Socorro, 27 de junio de 2025

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 en horas de la mañana, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día 27 de junio de 2025.

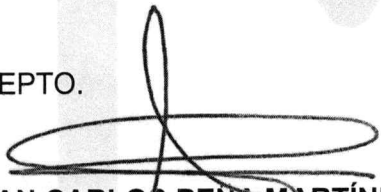
Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 27 de junio de 2025 a las 11:00 am, en el auditorio de especializada de la ESE.

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

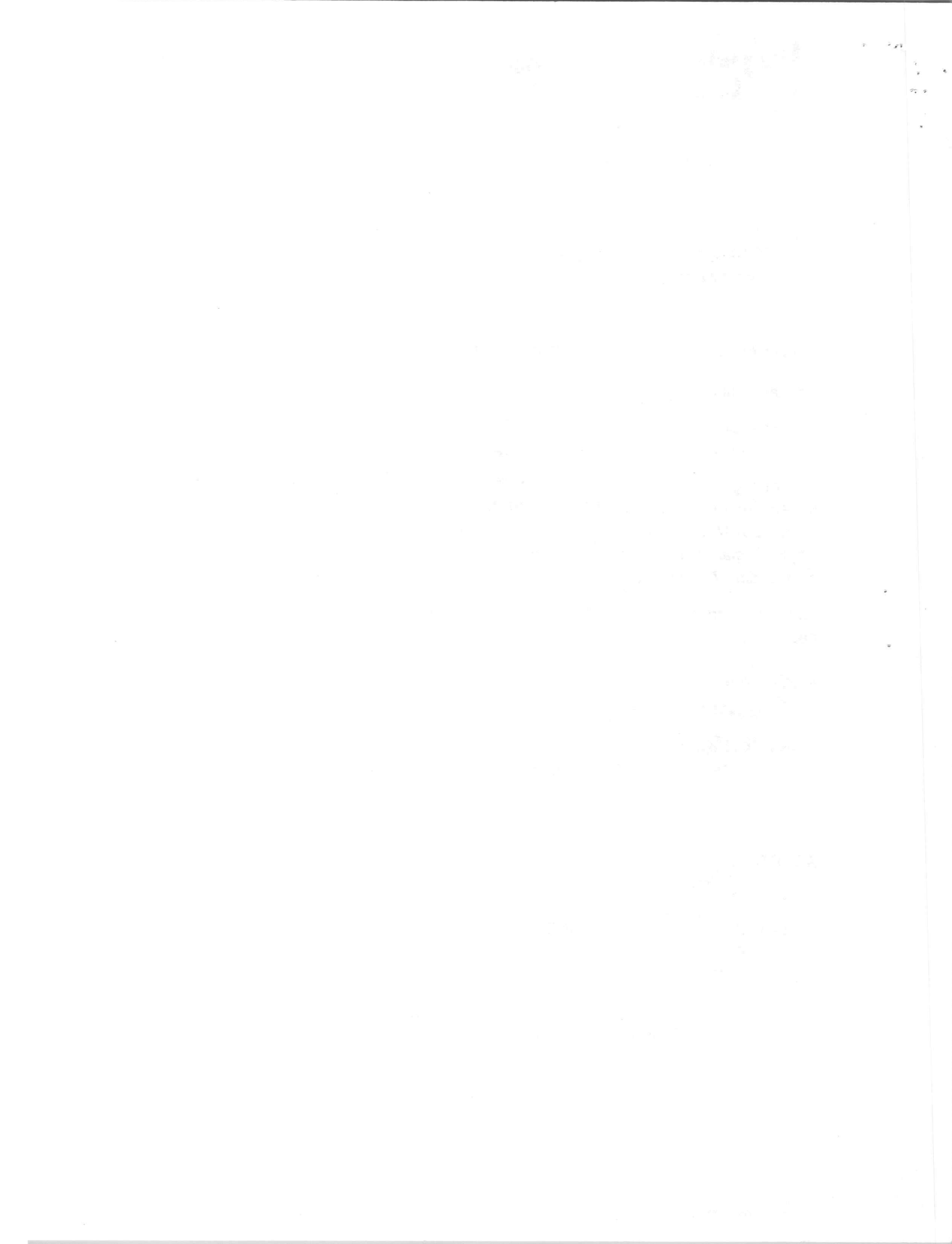
Atentamente,


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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica 

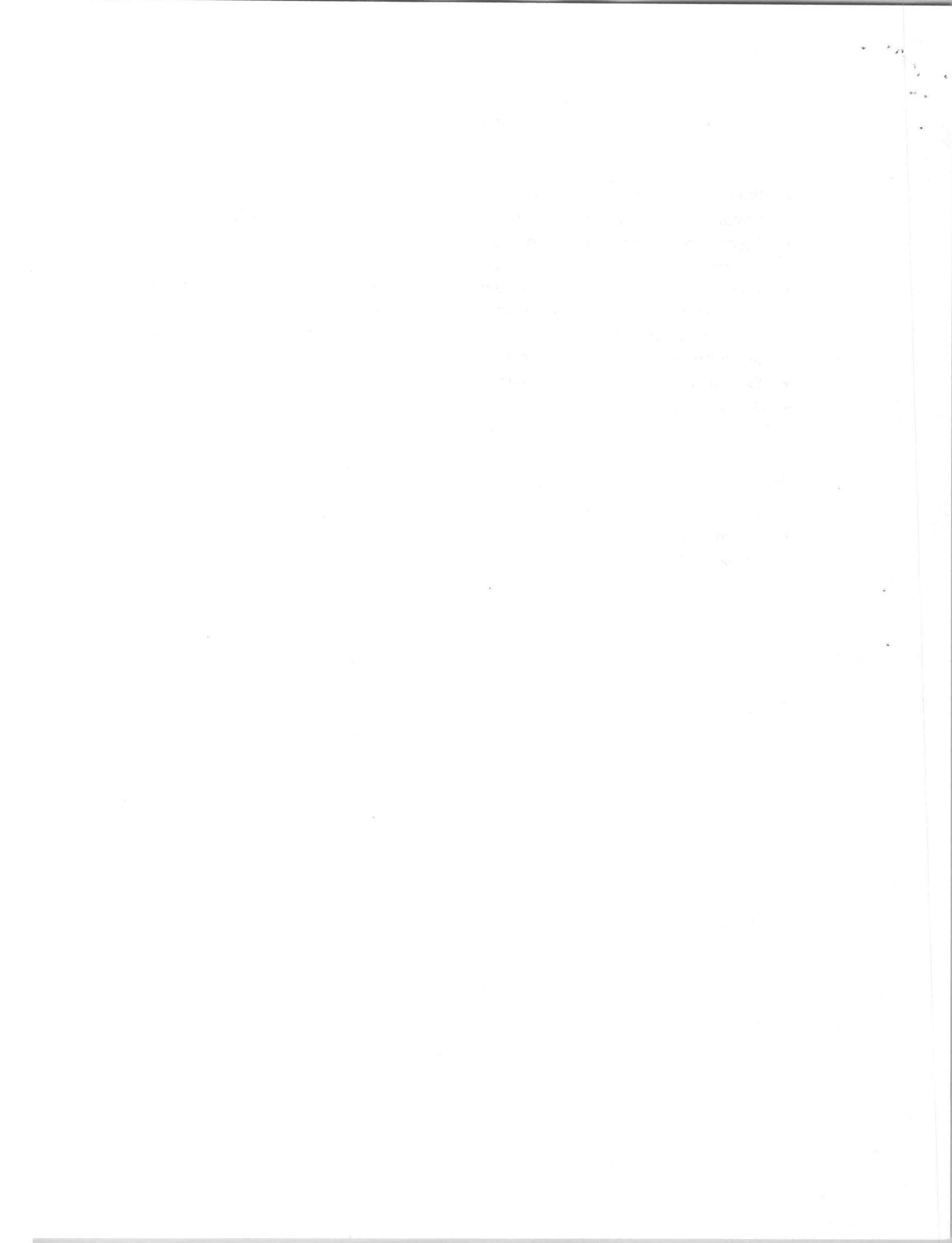


COMPROMISOS

- Protocolo para parto humanizado
- Invitar a la socialización del video de derechos y deberes a la ALIANZA DE USUARIOS
- Pasar la solicitud de instalación de pasamanos, antideslizantes y cinta amarilla en escaleras que conducen de ginecología a urgencias
- Cuando se pasen las quejas a las áreas encargadas, pedir el plan de mejoramiento para socializarlo en el comité de Ética, todos los meses, llevar evidencia.
- Señalizar en las respectivas de caja de facturación, personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres en estado de gestación.
- Explicar cómo se elaboró la encuesta.
- Revisar la encuesta.

PRESENTACION DE DIAPOSITIVAS

- Aprobación del orden del día.
- Eliminar instalación
- Agregar si los compromisos se cumplen o no.





E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión:

Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA JUNIO 2025

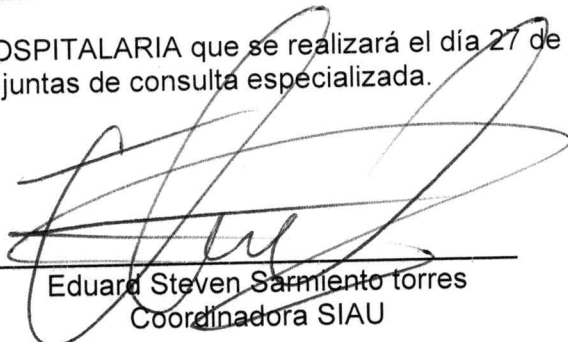
Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Juan Carlos Durán M	91157078	Juancsarm@hospital.com	Asesorio	3229090668	
2	Elva Fajera Durán	37973853	fajera26@hotmail.com	Asesorio	3044479400	
3	Gilberto Torres Greene	13825093	gpguerra@gmail.com	Almacén	3124413338	
4	Araceli Sarmiento	1100965482	mlpgetcherphid@regional.com	Centro	3142291452	
5	Julio Hernán Villabona	91248457	centrointerno@hospitalmanuela.beltran.gov.co	O C I	3046623579	
6	María José Durán Corredor	1005543933	controlinterno@hospitalmanuela.beltran.gov.co	Control interno	3168913198	
7	Eduardo Pinza	9146430	hmbasarmiento@regional.com	Enfermería	312348914	
8	Laura Isabel Cordero	101691319	inglucordero13@gmail.com	SIAU	3108533662	
9	Edvard Sarmiento F	100117323		SIOA	3209766525	
10	Ricardo Atecio F.	32946816	calderonhosp@hospitalmanuela.gov.co	Calidad	305682568	
11	Roberto Sarmiento Carra	1101691353	subdirectoradministrativo@hospitalmanuela.beltran.gov.co	Sub. Admin	3047535088	
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

Handwritten text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is extremely faint and difficult to decipher, but appears to contain several lines of cursive script.



Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 27 de JUNIO del 2025 a las 11:00 a.m. en la sala de juntas de consulta especializada.
Cordialmente;

Robinson Sarmiento García
Gerente

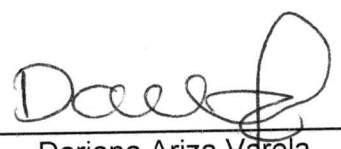


Eduardo Steven Sarmiento Torres
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

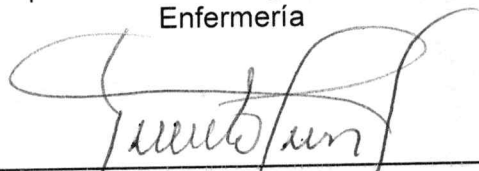
Robinson Sarmiento García
Gerente

Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico

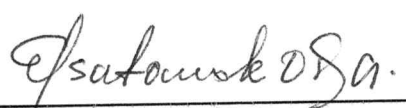


Dariana Ariza Varela
Representante encargada Equipo de
Enfermería

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO

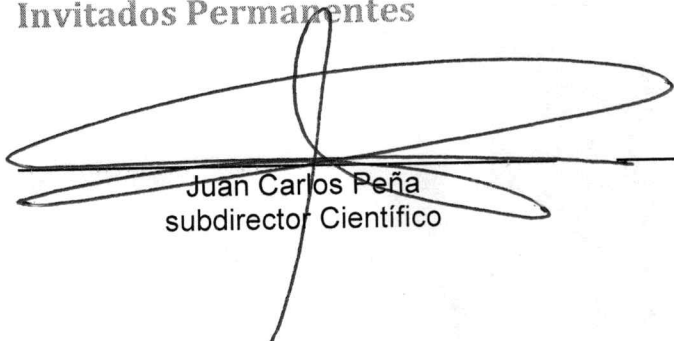


Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios

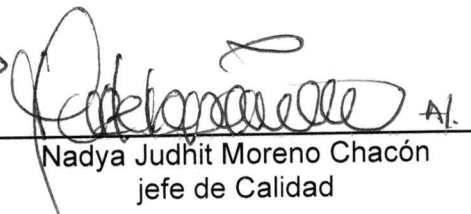


Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

Invitados Permanentes



Juan Carlos Peña
subdirector Científico



Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad

Handwritten text at the top of the page, possibly a title or header, which is mostly illegible due to fading.

Second section of handwritten text, appearing as several lines of a letter or document.

Third section of handwritten text, continuing the narrative or list.

Fourth section of handwritten text, showing further details.

Fifth section of handwritten text, possibly a concluding paragraph.

Final section of handwritten text at the bottom of the page, including what appears to be a signature or date.

MB

Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social

Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno

Invitados

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa
Subdirectora Administrativa

Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria



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

Socorro, 27 de marzo de 2025

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 en las horas de la mañana, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día de 28 de marzo de 2025.

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 28 de marzo de 2025 a las 11:00 am, 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.

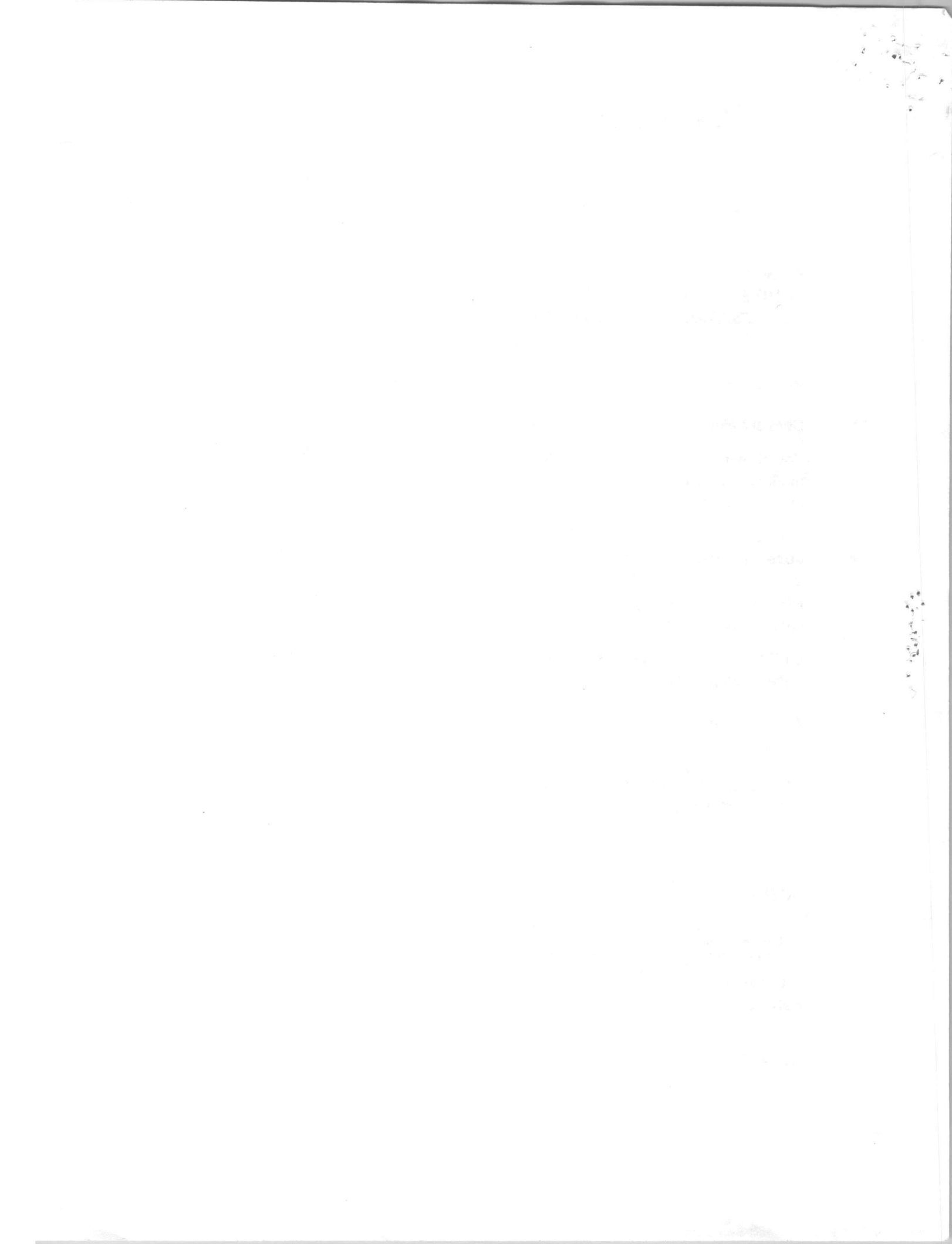
Atentamente,

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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica



COMITÉ ÉTICA OCTUBRE



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 1 de 3
ACTA DE COMITE			

Acta Comité

Acta No: 10	
Comité: Comité de Etica	Fecha: 2025-10-31
Preside la reunión: ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Hora de Inicio: :
Secretario(a) de la Reunión: EDUARD STEVEN SARMIENTOS	Lugar: AUDITORIO

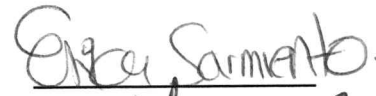

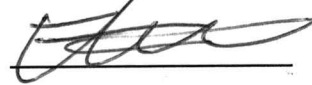
ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior. El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de agosto de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.
3. Verificación de Informe.
4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

ASISTENTES

Nombre	Tipo	Firma
ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Presidente	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Secretario	
JUAN CARLOS PEÑA MARTINEZ	Integrante	
LAURA ISABEL VALENCIA ANGEL	Integrante	
LUZ EMILCE ESPINOSA SANCHEZ	Integrante	
NADYA JUDITH MORENO CHACON	Integrante	
JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	Integrante	
ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Integrante	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 2 de 3
ACTA DE COMITE			

ERIKA LORENA SARMIENTO GARCIA	Integrante	
ANA MARGARITA OLARTE BARAJAS	Integrante	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Integrante	
JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS	Integrante	_____
ALVARO HERNANDO CLAVIJO HERNANDEZ	Integrante	_____
MARIA JOSE DURAN CORREDOR	Integrante	_____

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum. CUMPLIMOS CON EL QUORUM
2. Lectura del Acta Anterior. El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de SEPTIEMBRE de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.
3. Verificación de Informe.
Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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. Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de septiembre del 2025 se presentó un total de 26 quejas 4 sugerencias y 44 felicitaciones. Se evidencia que en el mes de octubre del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se disminuyeron las felicitaciones también con este al mes de septiembre. 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 38 felicitaciones resaltando el servicio de PEDIATRIA con una cifra significativa de felicitaciones (12), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQR.S.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.


Handwritten notes in the top left corner, possibly including a date or page number.

Handwritten notes in the top right corner, possibly including a title or subject.

Main body of handwritten text on the left side of the page, consisting of several paragraphs.

Main body of handwritten text on the right side of the page, consisting of several paragraphs.

Handwritten notes at the bottom of the page, possibly including a signature or a concluding statement.

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 3 de 3
ACTA DE COMITE			

6. Duración Estimada:
7. Lugar: sala de juntas

TAREAS

Responsable	Descripción	Fecha Límite
	Enviar oficio a las empresas contratistas del personal sobre los incumplimientos a la normatividad en cuanto a la formulación	2021-11-25
	Enviar oficio a las empresas contratistas del personal sobre los incumplimientos a la normatividad en cuanto a la formulación	2021-11-25
	Enviar oficio a las empresas contratistas del personal sobre los incumplimientos a la normatividad en cuanto a la formulación	2021-11-25
	Enviar oficio a las empresas contratistas del personal sobre los incumplimientos a la normatividad en cuanto a la formulación	2021-11-25
	Enviar oficio a las empresas contratistas sobre el incumplimiento en comenzar la ronda Médica a más tardar a las 8:00 am	2021-11-25
	Enviar oficio a las empresas contratistas sobre el diligenciamiento incompleto de los formatos de antibiótico	2021-11-25

Fecha Sesión: 31 Octubre 2025 Duración: 1 hora.
 Facilitador: Proceso SINU. Dirigido a: Miembros Comité de Etica e Inviduas.
 Tema a tratar: COMITE DE ETICA HOSPITAL


Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Juan Carlos Vega N	91153293	juancarlosvega@gmail.com	Gerencia	322409665	[Firma]
2	FRANCISCA SARMiento	1100965482	franciscasarmiento@gmail.com	Gerencia	314229445	[Firma]
3	Elisaveth Durán	37943853	elisavethdur@gmail.com	Atención	304447940	[Firma]
4	N. Páez Galus Sierra	28.168.444	pilampae2014@gmail.com	OPERA	3162966795	[Firma]
5	Luz Emile Espinosa S.	1098695858	luzemileespecializada@hospitalhmb.com	HOMBCE	885288	[Firma]
6	Filipino Pinarco	9146130	filipinopinarco@gmail.com	Gerencia	31238916	[Firma]
7	Madeiby Acebs P	31946816	madeibyacebs@gmail.com	Gerencia	31504735	[Firma]
8	Laura Valencia A	3784130	lauravalencia@gmail.com	Fortaleza	3013355701	[Firma]
9	Edvard Sarmiento	1001173231	edwardsarmiento@gmail.com	SIAD	920986525	[Firma]
10	Ana M. Olarte B.	1102358317	anamarolarte@gmail.com	T-S	301212351	[Firma]
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

REGISTRO DE ASISTENCIA

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						

**COMITÉ DE
ETICA
NOVIEMBRE**



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 1 de 4
ACTA DE COMITE			

Acta Comité

Acta No: 11	
Comité: Comité de Etica	Fecha: 2025-11-28
Preside la reunión: ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Hora de Inicio: :
Secretario(a) de la Reunión: EDUARD STEVEN SARMIENTOS	Lugar: AUDITORIO

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior.

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan informe de PQRSF del mes de OCTUBRE del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias.

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de septiembre del 2025 se presentó un total de 26 quejas 4 sugerencias y 44 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de octubre del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se disminuyeron las felicitaciones también con este.


al mes de septiembre. 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 38 felicitaciones resaltando el servicio de PEDIATRIA con una cifra significativa de felicitaciones (12), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

3. Verificación de Informe.

al mes de NOVIEMBRE. siendo el máximo número de quejas 18 por mal trato del personal, y el restante en mala atención, trato inhumano y demora en el servicio y falta de oportunidad, 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

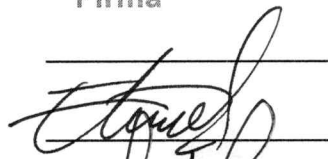
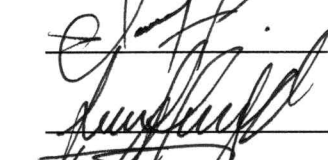
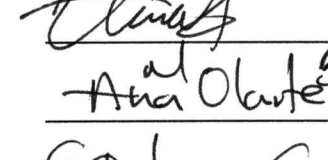
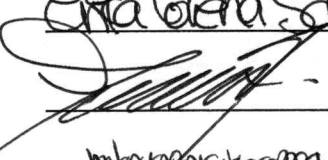
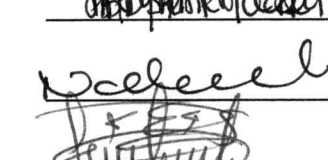
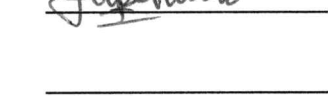



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 2 de 4
ACTA DE COMITE			

Se recibieron 66 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones (49), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del primer trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

ASISTENTES

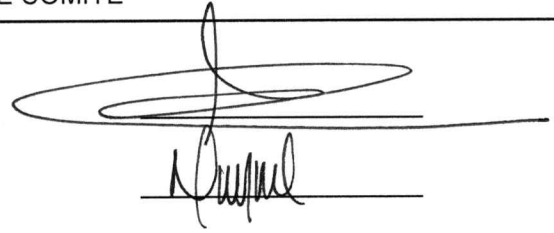
Nombre	Tipo	Firma
ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Presidente	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Secretario	
ALVARO HERNANDO CLAVIJO HERNANDEZ	Integrante	
JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS	Integrante	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Integrante	
ANA MARGARITA OLARTE BARAJAS	Integrante	
ERIKA LORENA SARMIENTO GARCIA	Integrante	
ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Integrante	
JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	Integrante	
NADYA JUDITH MORENO CHACON	Integrante	
LUZ EMILCE ESPINOSA SANCHEZ	Integrante	
LAURA ISABEL VALENCIA ANGEL	Integrante	

[Faint handwritten notes, possibly bleed-through from the reverse side of the page]

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 3 de 4
ACTA DE COMITE			

JUAN CARLOS PEÑA MARTINEZ

Integrante



MARIA JOSE DURAN CORREDOR

Integrante

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum.

2. Lectura del Acta Anterior.

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan informe de

PQRSF del mes de OCTUBRE del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias.

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de septiembre del 2025 se presentó.

un total de 26 quejas 4 sugerencias y 44 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de octubre del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se disminuyeron las felicitaciones también con este.


al mes de septiembre. 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 38 felicitaciones resaltando el servicio de PEDIATRIA con una cifra significativa de felicitaciones (12), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

3. Verificación de Informe.

al mes de NOVIEMBRE. siendo el máximo número de quejas 18 por mal trato del personal, y el restante en mala atención, trato inhumano y demora en el servicio y falta de oportunidad, 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 con una cifra significativa de felicitaciones (49), 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

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 4 de 4
ACTA DE COMITE			

parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del primer trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

TAREAS

● Responsable	Descripción	Fecha Límite
---------------	-------------	--------------



CITACION A COMITE INSTITUCIONAL

Me permito invitarlos a la Reunión de Comité de Etica a realizarse el 28 del mes noviembre del año 2025 a las 11:00 Auditorio Principal

Atentamente;

Eduard Steven Sarmientos Torres
Secretario

Robinson Sarmiento Garcia
Presidente

Firman integrantes de comité.

Eduard Steven Sarmientos Torres

Juan Carlos Peña Martinez

Laura Valencia

Laura Isabel Valencia Angel

F/

Nadya Judith Moreno Chacon

Luz Emilce Espinosa Sanchez

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa

Faint, illegible text at the top of the page, possibly a header or title.

Second section of faint, illegible text, appearing as several lines of a list or document.

Third section of faint, illegible text, continuing the list or document.

Fourth section of faint, illegible text, possibly a signature or a specific entry.

Fifth section of faint, illegible text at the bottom of the page.



E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO -
GESTION ESTRATEGICA

Cód: GE-FO-03

Versión: 02

Fecha: 17/02/2012

Pág 2 de 2

CITACION A COMITE INSTITUCIONAL

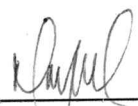

Elibardo Piñerez Reina


Erika Lorena Sarmiento Garcia

Ana Margarita Olarte Barajas

Julio Hernan Villabona Vargas

Alvaro Hernando Clavijo Hernandez


Maria Jose Duran Corredor





REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 28/11/2025

Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES


Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA IV TRIMESTRE NOVIEMBRE 2025

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Maria Jose Duran	10055430133	Control.interno@hospitalmanuelabeltran.gov.co	Control interno	3168913480	
2	Erica Betora Sarmiento	1100965482	mbp3stohospitalmanuelabeltran@gmail.com	Cesta	3142291452	
3	Gilberto Frazer G.	13815093	gpguevara@gmail.com	Alquiler US	3124443338	
4	Fabiana Pinera	916682	mbp3stohospitalmanuelabeltran@gmail.com	Comuni	31237815	
5	Sueva Carlos Pezo M	91157078	Sueva.kennel@Hotmail.com		3224990668	
6	Alvaro + Claudia P	19389160		Furberland	315376438	
7	Laura Isabel Valencia A	37841301	lauraisabelvalencia@gmail.com	Fortaleza Salud	3013355701	
8	JUP Emilce Espinosa S.	1098895858	consultaspecializada@hospitalregionalmannelabeltran.gov.co	CEE	6852880-211	
9	Eduard Sarmiento Torres	1001173231		SIAU	3009766525	
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

COMITÉ ETICA DICIEMBRE



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 1 de 3
ACTA DE COMITE			



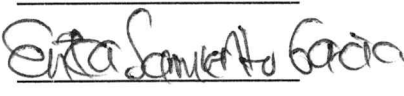
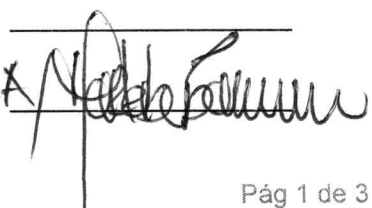
Acta Comité

Acta No: 12	
Comité: Comité de Etica	Fecha: 2025-12-30
Preside la reunión: ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Hora de Inicio: :
Secretario(a) de la Reunión: EDUARD STEVEN SARMIENTOS	Lugar: AUDITORION


ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior.
3. Verificación de Informe.
4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

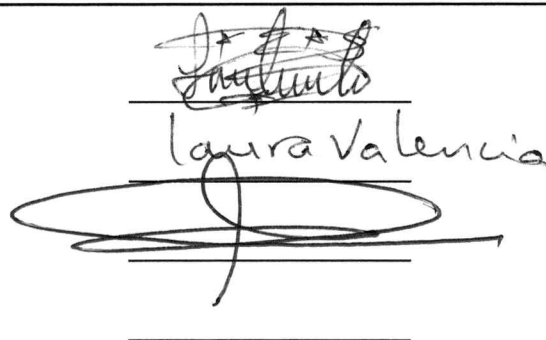
ASISTENTES

Nombre	Tipo	Firma
ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Presidente	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Secretario	
ALVARO HERNANDO CLAVIJO HERNANDEZ	Integrante	_____
JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS	Integrante	_____
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Integrante	_____
ANA MARGARITA OLARTE BARAJAS	Integrante	_____
ERIKA LORENA SARMIENTO GARCIA	Integrante	
ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Integrante	_____
JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	Integrante	_____
NADYA JUDITH MORENO CHACON	Integrante	



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 2 de 3
ACTA DE COMITE			

LUZ EMILCE ESPINOSA SANCHEZ	Integrante
LAURA ISABEL VALENCIA ANGEL	Integrante
JUAN CARLOS PEÑA MARTINEZ	Integrante
MARIA JOSE DURAN CORREDOR	Integrante



Handwritten signatures of the committee members, including one that clearly reads 'Laura Valencia'.

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior.

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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.

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de septiembre del 2025 se presentó un total de 18 quejas 4 sugerencias y 49 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de NOVIEMBRE del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se disminuyeron las felicitaciones también con este.

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 49 felicitaciones resaltando el servicio de MEDICINA INTERNA con una cifra significativa de felicitaciones (22), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

3. Verificación de Informe.

al mes de DICIEMBRE. siendo el máximo número de quejas 19 demora en el servicio, mal trato de los usuarios ak personal 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 con una cifra significativa de felicitaciones (49), por su trato humanizado, atención integral y un servicio oportuno. Los usuarios



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 3 de 3
ACTA DE COMITE			

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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del primer trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución

conclusion: Durante la vigencia 2025, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) realizó seguimiento permanente y análisis mensual de las manifestaciones de los usuarios, evidenciándose un total de 442 quejas y 672 felicitaciones a lo largo del año. Estos resultados reflejan una mayor proporción de percepciones positivas frente a las inconformidades, lo cual constituye un indicador favorable sobre la calidad de la atención y el compromiso del talento humano de la institución.

El mes de mayo presentó el mayor número tanto de quejas (85) como de felicitaciones (82), lo que permite inferir un alto volumen de atenciones y una mayor interacción con los usuarios durante este periodo. Esta situación fue analizada en los comités mensuales, permitiendo identificar causas recurrentes, oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas y preventivas orientadas al fortalecimiento del servicio.

El balance anual evidencia que, si bien persisten situaciones susceptibles de mejora, la institución cuenta con un reconocimiento significativo por parte de los usuarios, reflejado en el número de felicitaciones recibidas. Lo anterior ratifica la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de atención, humanización del servicio, oportunidad en la respuesta y gestión efectiva de las PQRS,

4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre
6. Duración Estimada: 1 hora
7. Lugar: auditorio principal

TAREAS

Responsable

Descripción

Fecha Límite





E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO

Cód: GTH-FO-03
Fecha: 29/02/2020

Versión: 03
Página: 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 30/12/2025 Duración: 1 HORA
Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES Dirigido a: COMITÉ DE ETICA
Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA III TRIMESTRE DICIEMBRE 2025

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Loa Emilee Espinosa S.	1098695856	Consultaspecializada@hosp.manuela.beltran.gov.co	CEE/HENB	6852880	
2	Elsa Esther Forero	37943853	A.lega_26@hotmail.com	Usuarios	3044479400	
3	Eduardo Pinzuel	91464320	mpasssaraquimanager@gmail.com	Guacae	312347805	
4	Juan Carlos Reina M	91157018	Jcarre@smale.com	Socorro	322409068	
5	Madelby Acebo	37.446.876	culcidad@opticom.net.co	Socorro	3150477306	
6	Eduard Sarmiento Torres	100173231	Sin@hosp.manuela.beltran.gov.co	SAU	3209966525	
7	Laura Isabel Valencia	37841301	lauraisabelvalencia@gmail.com	Fortaleza	3013355701	
8	Esther Lorena Sarmiento	1100965472	hulogostolhos@relaxde@gmail.com	Socorro	3142291452	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						





ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
El Nivel, El Socorro - Santander

**ESE HOSPITAL
REGIONAL MANUELA
BELTRAN SOCORRO**

Cód.: GE-FO-02

Versión: 01


Fecha: 13/11/2024

Página: 7 de 2

ACTA DE COMITÉ

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA II TRIMESTRE JULIO 2025



	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 1 de 2
ACTA DE COMITÉ			

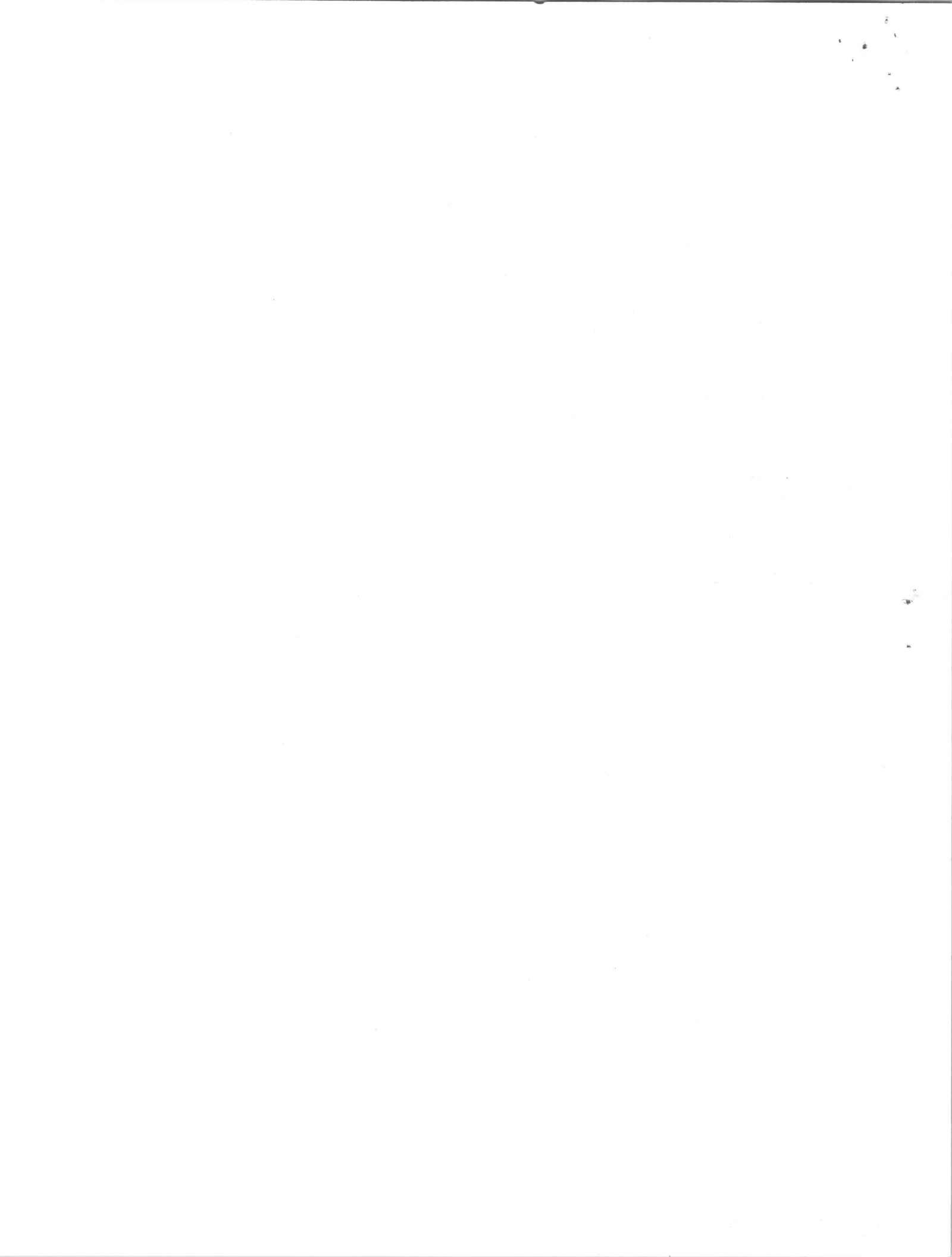
Acta N°: 7	
Comité: Comité Ética Hospitalaria	Fecha: 31/072025
Preside la reunión: Dr. Robinson Sarmiento García	Hora de Inicio: 3:00 PM
Secretario(a) de la Reunión: Eduard Sarmiento	Lugar: Auditorio Especializada.


No	ORDEN DEL DIA
1.	Verificación del Quorum
2.	Lectura y Aprobación del Acta Anterior
3.	Verificación de Compromisos
4.	reunión a cargo del Dr. Robinson Sarmiento García gerente de la institución o su delegado y Representante del equipo SIAU, EDUARD SARMIENTO.
5.	Lectura de causas de las PQRS y felicitaciones.
6.	Informe mensual de PQRS recibidas por correo.
7.	Plan de mejoramiento para minimizar las quejas.
8.	Proposiciones y Varios
9.	Compromisos
10.	Cierre de la reunión.

ASISTENCIA		
No	NOMBRE	CARGO
1	Robinson Sarmiento García	Gerente
2	Juan Carlos Peña	Subdirector Científico
3	Laura Isabel Valencia	Representante Equipo Medico
4	Dariana ariza varela	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	Elibardo piñeres reina	Asesor de gerencia en participación social
11	Ana Margarita Olarte	Trabajadora Social
12	Jazbleidy Julied Sarmiento Correa	Subdirectora Administrativa
13	Erika Lorena Sarmiento	Gestora Hospitalaria
14	Eduard Sarmiento Torres	Coordinador SIAU

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 2 de 2
ACTA DE COMITÉ			

DESARROLLO DEL ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quorum

Siendo 3:00 PM del día 31 de julio 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.

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

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.

3. Lectura y Aprobación del Acta Anterior

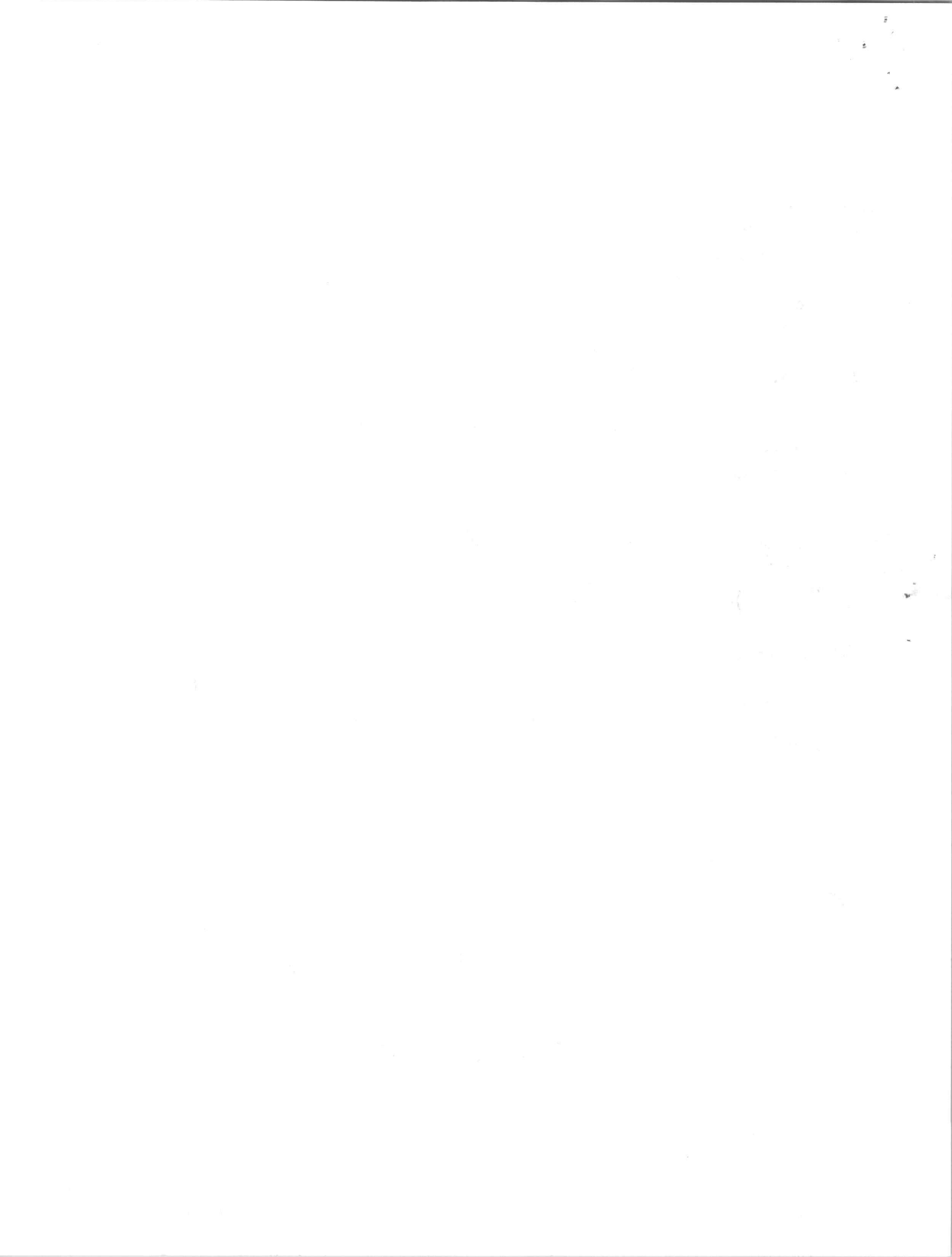
El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de mayo de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

4. Lectura informe del SIAU

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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.

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

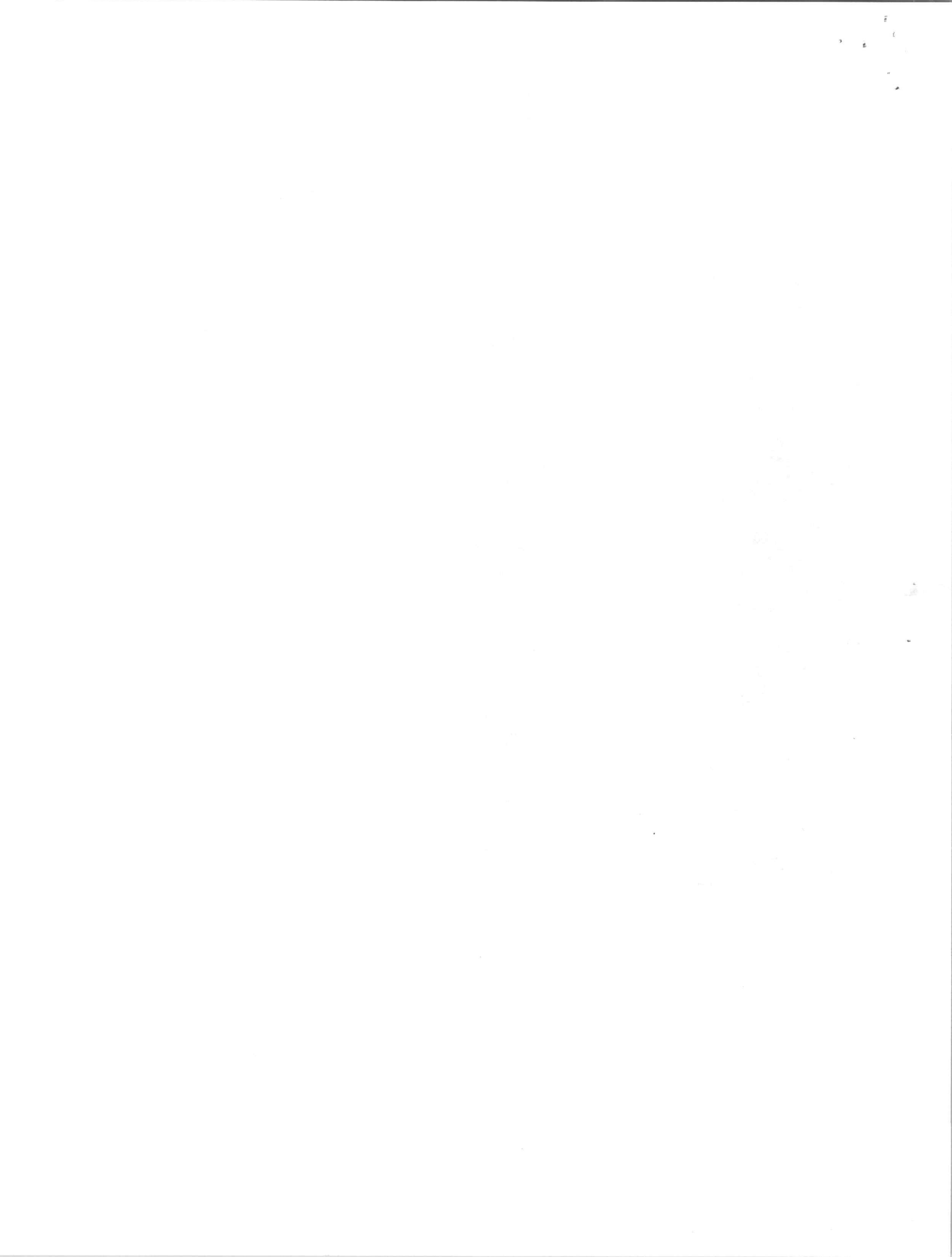



ACTA DE COMITÉ

SERVICIOS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIA
PORTERIA PRINCIPAL					
LABORATORIO		1			3
MEDICINA INTERNA		1		10	
QE		1		2	
PEDIATRIA				9	
CIRUGIA		2		1	2
RADIOLOGIA		1			
URGENCIAS		4		4	
ESPECIALIZADA		4		2	
CLINICA HERIDAS		2		12	
ESTADISTICA		1			
CONSULTA EXTERNA		2			
SERVICIO GENERALES					
SIAU	1			9	
GESTION AMBIENTAL					
ALIMENTACION					1
FACTURACION		2			
UCI ADULTOS					
CARDIOLOGIA		2			
GINECOLOGIA				2	
PAGINA WEB					
FONOAUDIOLOGIA				1	
VIGILANCIA		2		2	
PROGRAMACION QUIRURGICA					
USUARIO		9			
FALTA DE OPORTUNIDAD		2			
ESPECIALISTA ROJAS					
FISIOTERAPIA					
UNIDAD RENAL					
PSICOLOGIA					
MANTENIMIENTO					
ODONTOLOGIA		1			
PATOLOGIA					
CORREO ELECTRONICO		3			
HEMODINAMIA					
UCI NEONATAL					
CAMILLEROS					
EQUIPOS BASICOS		1			
TOTAL MESES	1	41	0	54	6

Basado en los datos anteriormente expuestos, para el mes de JULIO del 2025 se presento un total de 41 quejas, 6 sugerencias, 54 felicitaciones. Se evidencia que en el mes de julio del 2025 se aumentó la cantidad de quejas con respecto al mes anterior.

al mes de julio. siendo el máximo número de quejas 9 hacía los usuarios por mal trato a personal, y el restante en mala atención, trato inhumano y demora en el servicio y falta de oportunidad, Estas quejas fueron inmediatamente reportadas a los supervisores de estos profesionales, para los descargos pertinentes y aclaración de las situaciones presentadas,



	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 4 de 2
ACTA DE COMITÉ			

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 54 felicitaciones resaltando el servicio de clínica de heridas con una cifra significativa de felicitaciones (12), 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). y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución.

Agradecimiento y Firma de Asistencia

Coordinador del SIAU Eduard sarmiento, agradeció la asistencia a la reunión, y recalco la importancia de la asistencia. la cual finalizó a las 4:00 PM

Firmas de responsables


NADYA JUDITH MORENO CHACÓN
 Delegado de Gerencia
 Comité de Ética Hospitalaria


EDUARD SARMIENTO
 Coordinador SIAU

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

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander



REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 31/07/2025	Duración: 1 HORA
Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES	Dirigido a: COMITÉ DE ETICA
Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA II TRIMESTRE JULIO 2025	

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Erika Irena Sarmiento	1100965482	inibgetohospitalarica@gnfifil.com	Cestor	3142291452	
2	Daniela Ariza Varela	1101698369	dari2037@gmail.com	C.E.E	3147591466	
3	Marleidy Acebo P.	37946876	CalidadHospitalaria@hospitalmanuela.com	Of. Calidad	315682568	
4	Julio Hernan Villabona	91248457	ControlInterno@hospitalmanuela.com	3046623740 Est		
5	Alvaro Duran	19389164		Asesor	3153264738	
6	Manuela Jose Duran Corredor	1005543033	ControlInterno@hospitalmanuela.com	Area Oci	3168913488	
7	Elsa Forero Duran	37943853	forero-26@loftul.com	Manuaria	3044479400	
8	Gilberto Torres G.	13815093	gptorres@gnmed.com	Manuaria	3124413338	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						





Me permito invitarlos al COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA que se realizará el día 31 de JULIO del 2025 a las 3:00 p.m. en la sala de juntas de consulta especializada.

Cordialmente;

Robinson Sarmiento García
Gerente

Eduard Steven Sarmiento torres
Coordinadora SIAU

Firman integrantes del Comité.

Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad

Laura Isabel Valencia
Representante Equipo Medico

Dariana Ariza Varela
Representante encargada Equipo de
Enfermería

Neila Pilar Galvis Sierra
Representante COPACO

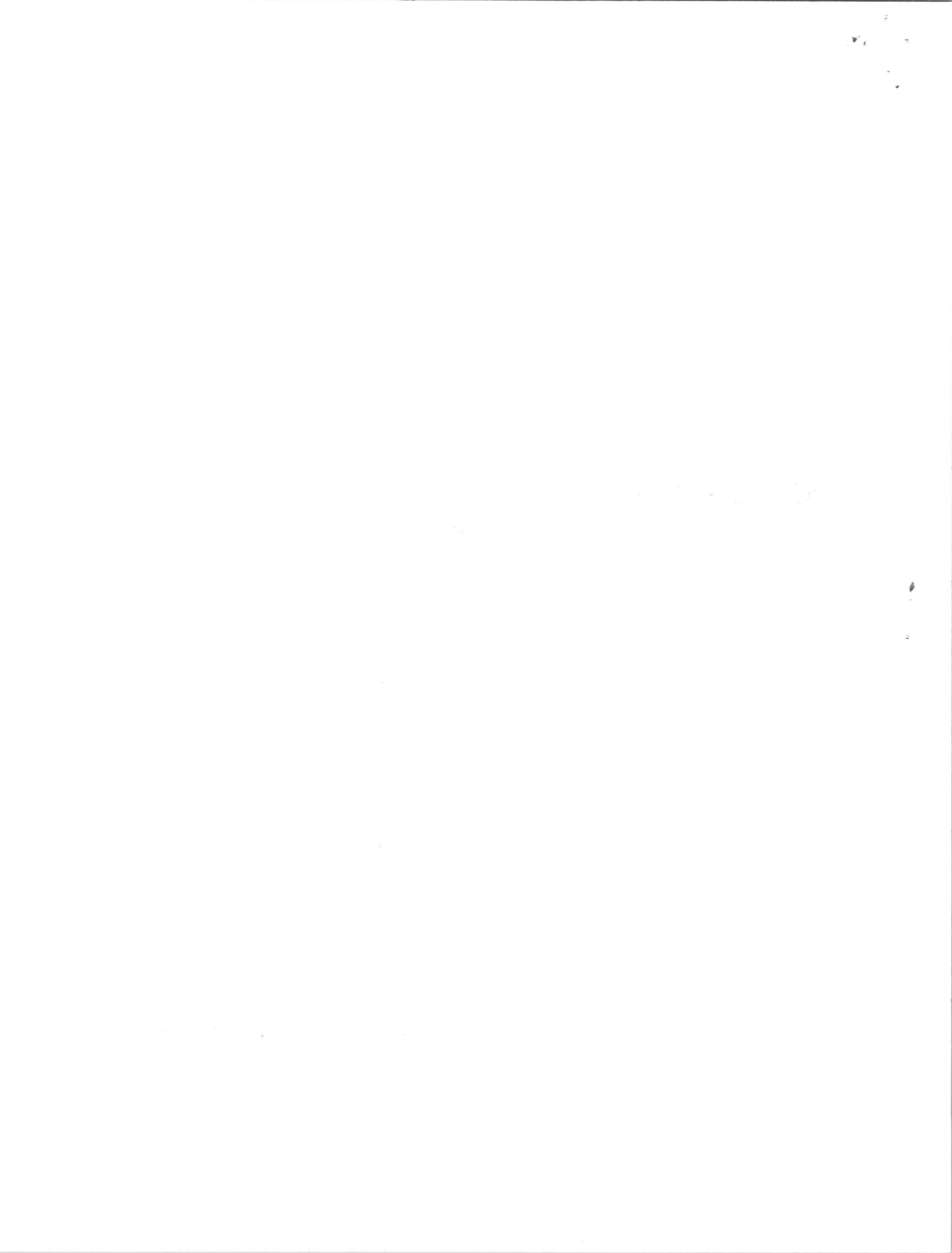
Gilberto Pinzón Guevara
presidente Alianza de Usuarios

Elsa Esther Forero Durán
Representante Alianza de Usuarios

Invitados Permanentes

Juan Carlos Peña
subdirector Científico

Nadya Judhit Moreno Chacón
jefe de Calidad



MB

Ana Olarte

Ana Margarita Olarte Barajas
Trabajadora social

Julio Hernán Villabona Vargas

Julio Hernán Villabona Vargas
Asesor Control Interno


Invitados

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa
Subdirectora Administrativa

Erika Lorena Sarmiento García

Erika Lorena Sarmiento García
Gestora Hospitalaria

	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GE-FO-02	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 5 de 2
ACTA DE COMITÉ			

COMPROMISOS

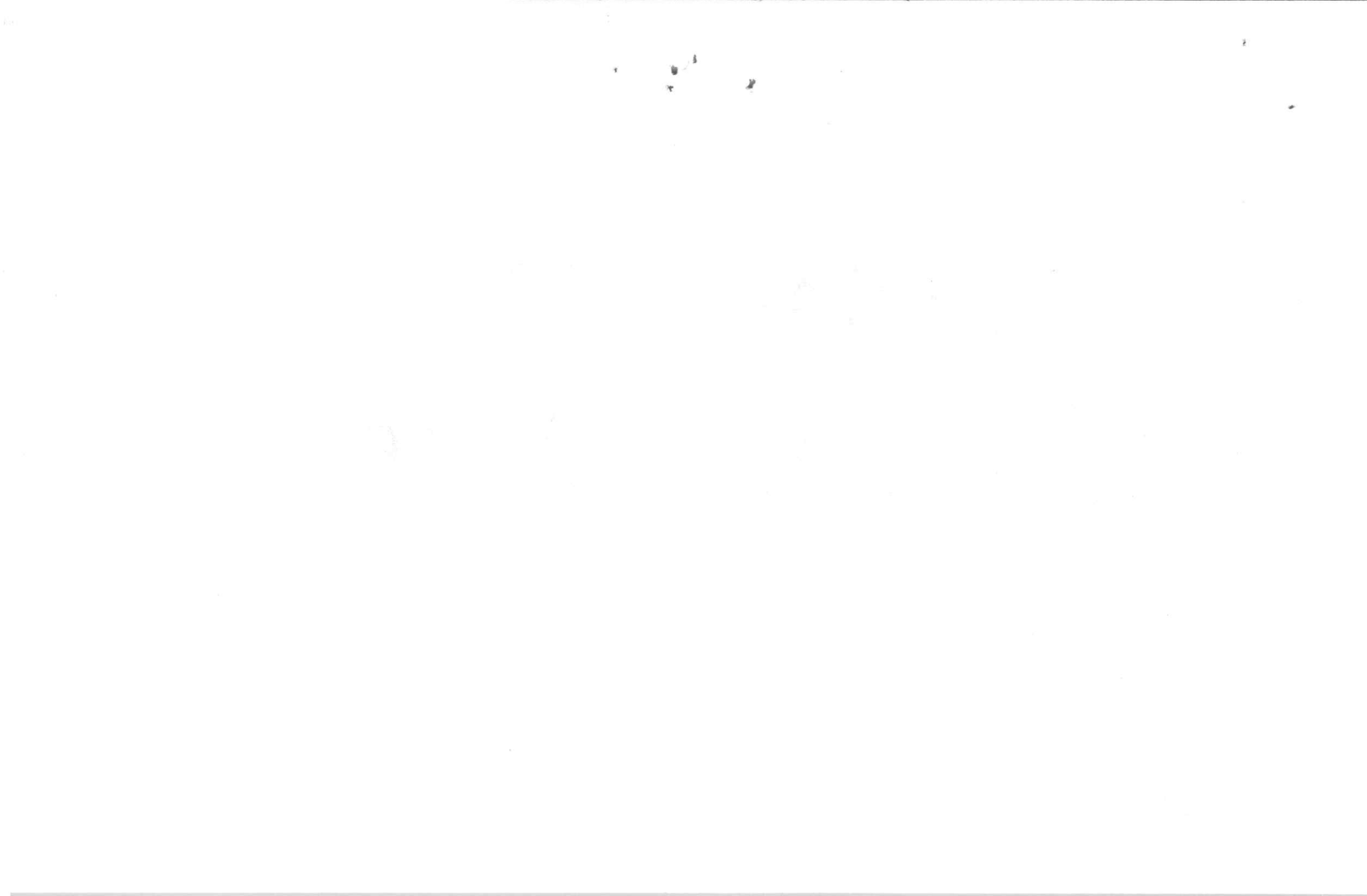
- Plan de mejoras de todos los servicios
- Invitar sortesalud y fortesalud,
- asistencia obligatoria al comité de todo
- Invitar al doctor Juan Pablo al próximo comité (coordinador de urgencias) ✕
- Invitar al Siau de Rayos X
- Buscar la norma de protección a la privacidad grabar ↗
- Implementar la prefectura y si se puede realizar ↗
- Estadística del call center cuántas citas se dan y cuántas se quedan sin contestar ✕
- Hablar consulta especializada que se atiende las llegadas tarde ✓
- Redactar una queja a sortesalud y forte por no contestar las quejas a tiempo ✕
- Crear formato de respuesta a las felicitaciones ✓
- Reunión con todos los especialistas ✕
- Asistencia al comité es de carácter obligatorio ✕
- Cartelera especializada


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

COMITÉ ETICA

AGOSTO 2025



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 2 of 3
ACTA DE COMITE			

ANA MARGARITA OLARTE BARAJAS

Integrante

Ana Olarte B

EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES

Integrante

[Handwritten signature]

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS

Integrante

[Handwritten signature]

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum.

Siendo 11:00 pm del día 29 de agosto 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.

2. Lectura del Acta Anterior.

El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de julio de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

3. Verificación de Informe.

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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.


Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de agosto del 2025 se presentó un total de 38 quejas 9 sugerencias y 60 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de agosto del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se aumentaron las felicitaciones también con este.

al mes de agosto. siendo el máximo número de quejas 13 hacia la falta de oportunidad y el restante en mala atención, trato inhumano y 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 60 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones (25), 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



	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 1 of 3
ACTA DE COMITE			


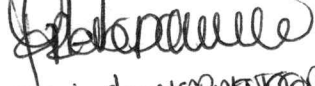
Acta Comité

Acta No: 8	
Comité: Comité de Etica	Fecha: 2025-08-29
Preside la reunión: ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Hora de Inicio: 12:30
Secretario(a) de la Reunión: EDUARD STEVEN SARMIENTOS	Lugar: auditorio principal

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior.
3. Verificación de Informe.
4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.
6. Duración Estimada:
7. Lugar: AUDITORIO ESPECIALIZADA


ASISTENTES

Nombre	Tipo	Firma
ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Presidente	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Secretario	
JUAN CARLOS PEÑA MARTINEZ	Integrante	
LAURA ISABEL VALENCIA ANGEL	Integrante	
LUZ EMILCE ESPINOSA SANCHEZ	Integrante	
NADYA JUDITH MORENO CHACON	Integrante	
JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	Integrante	
ELIBARDO PIÑEREZ REINA	Integrante	
ERIKA LORENA SARMIENTO GARCIA	Integrante	

1912

1912

1912

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 3 of 3
ACTA DE COMITE			

esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución.

4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.(compromisos): Compromisos,
 Hacer un cartel con la normatividad de privacidad de datos en los servicios de especialistas, urgencias, consulta externa, piso.
 A cuántas personas se impactan en derechos y deberes.
 Información de portafolio de servicios.
 Inasistencia de las citas de consulta especializada.
 Sacar todas las quejas de Juan Manuel Hernández.
 Materializar las quejas de los especialistas.
 Supervisar dejar alguien autorizado cuando la Jefe luz Emilse no está.
 Llamar a los usuarios que interpone a la queja para averiguar qué fue lo que pasó.
 Hacer seguimiento a los funcionarios que no atienden bien a los usuarios que el siau determine que es necesario y evidencias de las acciones que se tomaron hacia el funcionario cuando trata mal al usuario.
 Charla de trato humanizado hacia los especialistas.
 Conseguir el triage de urgencias del usuario afectado.
 Revisar la resolución del uso del tapabocas Buscar resolución dra Yolis.
 Mejorar las diapositivas.
5. Cierre. se da por terminada y cierre del comite de etica del mes de agosto.
 6. Duración Estimada: 1 hora y media
 7. Lugar: AUDITORIO ESPECIALIZADA

TAREAS

Responsable	Descripción	Fecha Límite
-------------	-------------	--------------





CITACION A COMITE INSTITUCIONAL

Me permito invitarlos a la Reunión de Comité de Etica a realizarse el 29 del mes agosto del año 2025 a las 11:00 Auditorio Principal

Atentamente;

Robinson Sarmiento Garcia
Presidente

Eduard Steven Sarmientos Torres
Secretario

Firman integrantes de comité.

Alvaro Hernando Clavijo Hernandez

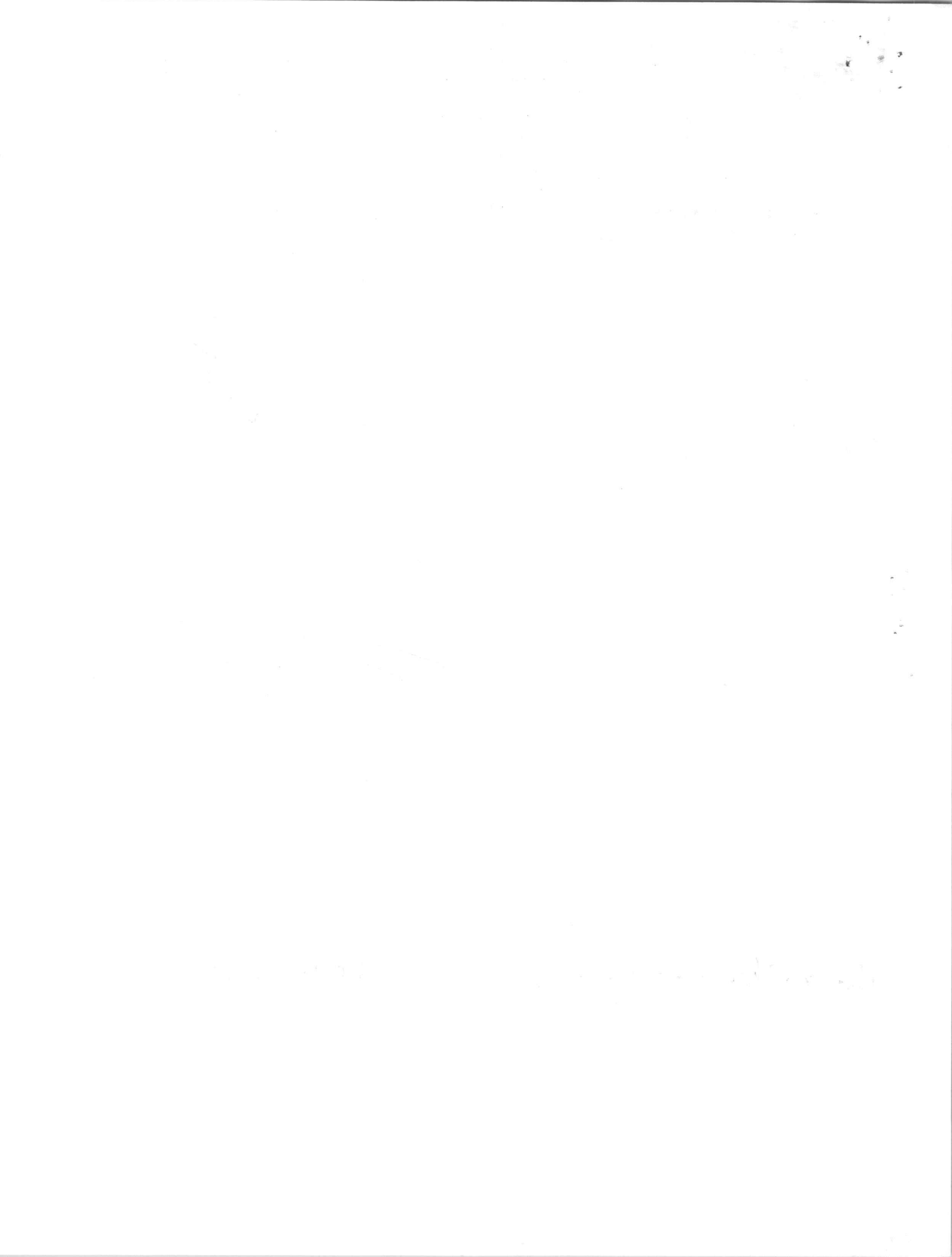
Juan Carlos Peña Martinez

Laura Isabel Valencia Angel

Luz Emilce Espinosa Sanchez

Nadya Judith Moreno Chacon

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa





E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO -
GESTION ESTRATEGICA

Cód: GE-FO-03

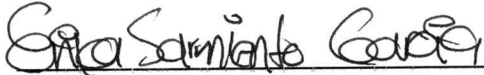
Versión: 02

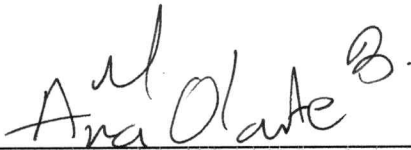
Fecha: 17/02/2012

Pág 2 de 2

CITACION A COMITE INSTITUCIONAL


Elibardo Piñerez Reina


Erika Lorena Sarmiento Garcia


Ana Margarita Olarte Barajas


Julio Hernan Villabona Vargas

Handwritten text at the top left, possibly a name or title.

Handwritten text on the right side, possibly a date or signature.



Socorro, 03 de septiembre de 2025

Señores
COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA
ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN

Ref.: *Delegación Asistencia Comité de Ética Hospitalaria*

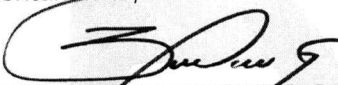
Cordial Saludo.

Por el ejercicio propio de mis funciones debo estar en una reunión en horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día 03 de septiembre de 2025.

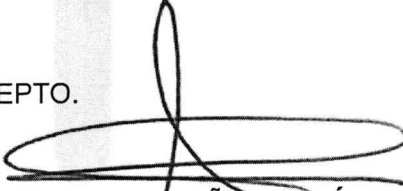
Sin embargo, y con el objetivo de no posponer el desarrollo del citado comité, en mi calidad de representante legal de la **ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN**, delego al doctor **JUAN CARLOS PEÑA MARTÍNEZ**, Subdirector Científico de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, para asistir al Comité de Ética Hospitalaria, el cual se llevará a cabo el día 03 de septiembre de 2025 a las 02:00 pm, en el auditorio de principal de la ESE.

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

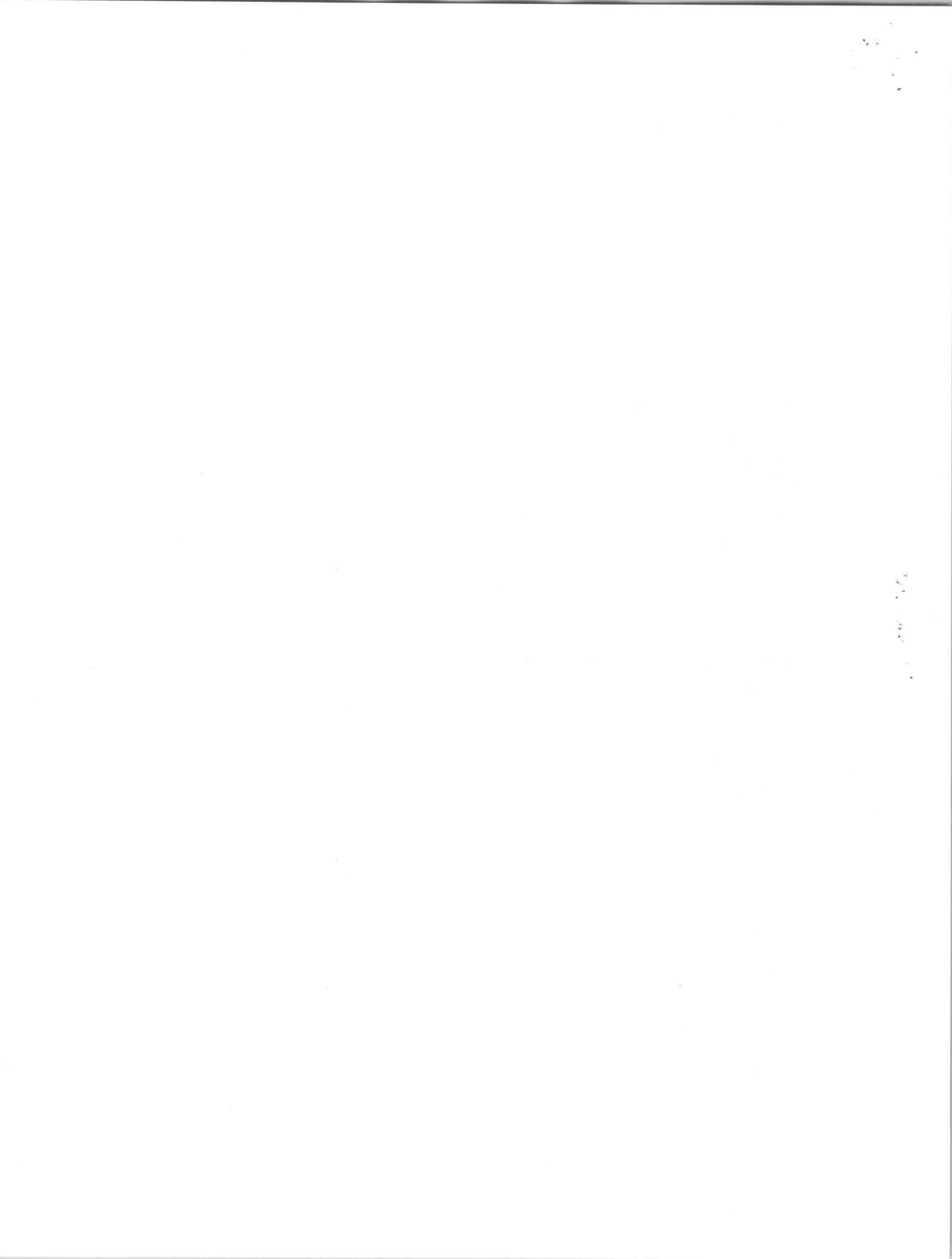
Atentamente,


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: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica





REGISTRO DE ASISTENCIA

Fecha Sesión: 29/08/2025


Duración: 1 HORA

Facilitador: EDUARD SARMIENTO TORRES

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA II TRIMESTRE AGOSTO 2025

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Fabiano Fierre	91464570	hmbasson@empresaryservicios.com	Genera	3123868165	
2	Maria Jose Duran Corredor	1005543933	Controlin@hospitmanuabltrn.gov.co	OCI	3168913408	
3	Julio Hernan Villabona Vargas	91248457	centralinterna@hospitalmanuabltrn.gov.co	Asesor OCT	3046623574	
4	Luz Emilce Espinosa Sánchez	1098695058	consulbespecializad@hospitmanuabltrn.gov.co	CEE	6852880	
5	Juan Carlos Gona M	91157078	Juan.Ksammile@hotmail.com		3224090668	
6	Erica Lorely Sarmiento	100965482	hmbgesthospitmanuabltrn.gov.co	Besta	3142291452	
7	Rafael Estephan Bapona	1005979237	retcep.hmb@fortezad.com	Confé	3195273980	
8	Nerla Pilar Galvis	28168444	pilarupe2014@gmail.com	copaco	3162966795	
9	Lorelydy Sarmiento Cornejo	1101691553	soadireccional@hospitalmanuabltrn.gov.co	Sub Admi.	3017535038	
10	Marleydy Acuña	37446876	cd@hospitalmanuabltrn.gov.co	Gen. Salud	315682465	
11	Elsa Esther Jorero Duran	37943853	fiitega.26@hotmail.com	Auxiliares	3044479400	
12	Ana M. Olarte Bernal	1102350857	truberosa@hospitalmanuabltrn.gov.co	T.S.	301292335	
13	Diego H. Ocampo H	19389164		Asesor	3153764738	
14	Eduard Sarmiento Torres	100173231		SIAD	3059760525	
15						
16						
17						
18						
19						
20						

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-03	Versión: 02
		Fecha: 17/02/2012	Pág 1 de 2
CITACIÓN A COMITE INSTITUCIONAL			

Me permito invitarlos a la Reunión de Comité de Etica a realizarse el 30 del mes septiembre del año 2025 a las 14:00 Auditorio Principal

Atentamente;

Robinson Sarmiento Garcia
Presidente

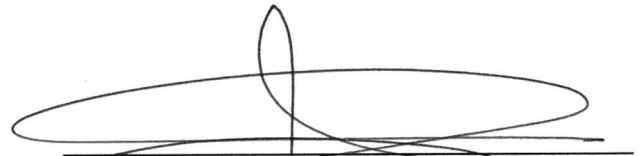


Eduard Steven Sarmientos Torres
Secretario

Firman integrantes de comité.



Eduard Steven Sarmientos Torres



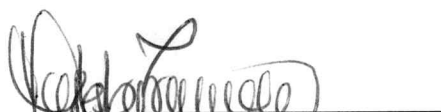
Juan Carlos Peña Martinez

Laura Valencia

Laura Isabel Valencia Angel



Luz Emilce Espinosa Sanchez



Nadya Judith Moreno Chacon

Jazbleidy Julied Sarmiento Correa





E.S.E HOSPITAL REGIONAL
MANUELA BELTRAN SOCORRO -
GESTION ESTRATEGICA

Cód: GE-FO-03

Versión: 02

Fecha: 17/02/2012

Pág 2 de 2

CITACION A COMITE INSTITUCIONAL



Elibardo Piñerez Reina

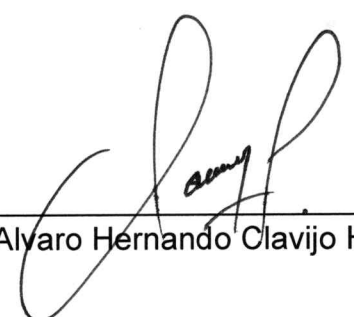


Erika Lorena Sarmiento Garcia

Ana Margarita Olarte Barajas



Julio Hernan Villabona Vargas



Alvaro Hernando Clavijo Hernandez



Maria Jose Duran Corredor



[Faint, illegible handwritten text or scribbles]

)



Acta Comité


Acta No: 9	
Comité: Comité de Etica	Fecha: 2025-09-30
Preside la reunión: ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Hora de Inicio: :
Secretario(a) de la Reunión: EDUARD STEVEN SARMIENTOS	Lugar: AUDITORIO

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum.
2. Lectura del Acta Anterior. El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de agosto de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.
3. Verificación de Informe.
4. Planteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

ASISTENTES

Nombre	Tipo	Firma
ROBINSON SARMIENTO GARCIA	Presidente	
EDUARD STEVEN SARMIENTOS TORRES	Secretario	
JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS	Integrante	
ALVARO HERNANDO CLAVIJO HERNANDEZ	Integrante	
MARIA JOSE DURAN CORREDOR	Integrante	
LAURA ISABEL VALENCIA ANGEL	Integrante	
NADYA JUDITH MORENO CHACON	Integrante	
JAZBLEIDY JULIED SARMIENTO CORREA	Integrante	

	E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Cód: GE-FO-02	Versión: 02
		Fecha: 14/10/2020	Pág 2 of 4
ACTA DE COMITE			

ELIBARDO PIÑEREZ REINA

Integrante

ERIKA LORENA SARMIENTO GARCIA

Integrante

ANA MARGARITA OLARTE BARAJAS

Integrante

LUZ EMILCE ESPINOSA SANCHEZ

Integrante

JUAN CARLOS PEÑA MARTINEZ

Integrante

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum.

2. Lectura del Acta Anterior. El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de agosto de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

1A. Verificación del Quórum.

Siendo 11:00 pm del día 29 de agosto 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.

2A. Lectura del Acta Anterior.

El coordinador del SIAU Eduard Sarmiento en funciones de secretario, realiza lectura del acta de comité del mes de julio de 2025, siendo aprobada por los presentes en el comité.

3A. Verificación de Informe.

Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo piñeres asesor de gerencia realizan 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.

Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de agosto del 2025 se presentó un total de 38 quejas 9 sugerencias y 60 felicitaciones.

Se evidencia que en el mes de agosto del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se aumentaron las felicitaciones también con este.

al mes de agosto. siendo el máximo número de quejas 13 hacia la falta de oportunidad y el restante en mala atención, trato inhumano y 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

COMITÉ DE ÉTICA SEPTIEMBRE

OFICIO		ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO
Fecha: 13/11/2024	Version: 01	
Página: 1 de 1	Cód.: GIC-FO-183	

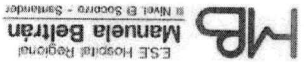
ESE Hospital Regional
Manuela Beltrán
III Nivel El Socorro - Santander



SEÑORA
DANIELA TORRES ARDILA
3123216370
DTARDILA@GMAIL.COM

Asunto: Respuesta a oficio por PQRS, RAD 384Q, interpuesta hacia el usuario BRANDON
QUINTERO CALA


Socorro Santander, octubre 08 de 2025

		OFICIO	
Version: 01	Cód.: GIC-FO-183	REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	
Página: 1 de 1	Fecha: 13/11/2024		

Se recibieron 60 felicitaciones resaltando el servicio de medicina interna con una cifra significativa de felicitaciones (25), 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 a los parámetros establecidos en el manual de procedimientos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro (S). Y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución.

4A. Punteamiento de Tareas a Desarrollar. (compromisos): Compromisos, Hacer un cartel con la normatividad de privacidad de datos en los servicios de especialistas, urgencias, consulta externa, piso. A cuántas personas se impactan en derechos y deberes. Información de portafolio de servicios. Inasistencia de las citas de consulta especializada. Sacar todas las quejas de Juan Manuel Hernández. Materializar las quejas de los especialistas. Supervisar dejar alguien autorizado cuando la jefe luz Emilse no está. Llamar a los usuarios que interpone a la queja para averiguar qué fue lo que pasó. Hacer seguimiento a los funcionarios que no atienden bien a los usuarios que el síau determine que es necesario y evidencias de las acciones que se tomaron hacia el funcionario cuando trata mal al usuario. Charla de trato humanizado hacia los especialistas. Conseguir el triage de urgencias del usuario afectado. Revisar la resolución del uso del tapabocas Buscar resolución dra Yolis. Mejorar las diapositivas. 5A. Cierre. se da por terminada y cierre del comité de ética del mes de agosto. 6A. Duración Estimada: 1 hora y media 7A. Lugar: AUDITORIO PRINCIPAL

3. Verificación de Informe. Eduard Sarmiento del sistema de información y atención al usuario y Elibardo pñeres asesor de gerencia realizan informe de PQRSF del mes de septiembre del presente año. A continuación, se relacionan la totalidad de peticiones, quejas, Reclamamos, sugerencias y felicitaciones halladas en los buzones de sugerencias. Basados en los datos anteriormente expuestos, para el mes de septiembre del 2025 se un total de 32 quejas 7 sugerencias y 38 felicitaciones. Se evidencia que en el mes de septiembre del 2025 se redujo la cantidad de quejas con respecto al mes anterior y se disminuyeron las felicitaciones también con este.

		ACTA DE COMITE	
		E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA	Fecha: 14/10/2020 Cód: GE-FO-02



Responsable

YOLANDA HERRERA CAMACHO

TAREAS


Descripción

Fecha Limite

Enviar a la Subdirección científica 2021-10-30 la lista de medicamentos de baja rotación y que se encuentran en exceso, con el fin de gestionar una de las sugerencias dadas por el comité.

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 mejora en los servicios. Se recibieron 38 felicitaciones resaltando el servicio de PEDIATRÍA con una cifra significativa de felicitaciones (12), 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), y con esto se socializa la totalidad de las PQRS.F del segundo trimestre del año 2025. Y la satisfacción reflejada gracias a las encuestas realizadas por el equipo SIAU en los diferentes servicios de la institución.

4. Punteamiento de Tareas a Desarrollar.
5. Cierre.
6. Duración Estimada:
7. Lugar:

 E.S.E HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO - GESTION ESTRATEGICA		ACTA DE COMITE	
		Cód: GE-FO-02 Fecha: 14/10/2020	Versión: 02 Pág 4 of 4

REGISTRO DE ASISTENCIA













Fecha Sesión: 30 de septiembre de 2025

Duración: 1 HORA

Facilitador: SIAU

Dirigido a: COMITÉ DE ETICA

Tema a tratar: SOCIALIZACION DEL COMITÉ DE ETICA SEPTIEMBRE 2025

Nº	Nombres y Apellidos	Nº de Identificación	Correo electrónico	Área / Empresa	Teléfono	Firma
1	Elsa Forero Durán	37943853	forlega_26@hotmail.com	AURORAS	3044479400	
2	Juan Carlos Pardo M	91157018	JuanCarlosPardoM@hotmail.com		3224090668	
3	Elvardo Pizarro R	91464320	embasce@pneumofluor.com	Cruc	312869465	
4	Edgar d Sarmiento Torres	100173231		SIAU	3209766505	
5	Gilberto Pizarro G.	13815093	gpuevarg@gmail.com	Allianza	3124413338	
6	Laura Isabel Valencia A.	37841301	lvalraisabelvalencia@gmail.com	Fortaleza	3013355701	
7	Julia Hernan Villabona	91248457	controlinterno@hospitalmanuelabeltrán.gov.co	OCU	304662374	
8	Enita Lorea Sarmiento	1100965482	enita@hospitalmanuelabeltrán.gov.co	Centro	3147291452	
9	Luz Emilce Espinosa Sánchez	1090695858	consultaspecializada@hospitalmanuelabeltrán.gov.co	CCG	6852980	
10	Juan Pablo Durán Jarama	1000697066	juanpablobonanza@gmail.com	HMB	315470344	
11	Maribel y Aedo	3746876	colbado@hospitalmanuelabeltrán.gov.co	Fortaleza	3500736	
12	María Jose Durán	1005543933	ControlInterno@hospitalmanuelabeltrán.gov.co	OCU	3169413488	
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						



Socorro, 30 de septiembre de 2025

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 en horas de la tarde, motivo por el cual no podré asistir al Comité de Ética citado para el día 30 de septiembre de 2025.

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 30 de septiembre de 2025 a las 02:00 pm, en el auditorio de principal de la ESE.

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

Atentamente,

ROBINSON SAKMINTO 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. 81.157.078 de Floridablanca
Subdirector Científico

Reviso: Dr. Hernán Bruges Siosi / Jefe Asesor Oficina Jurídica

