



**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

*"Si hay Salud lo Tenemos Todo"*



## TEMAS DEL DIA

- Atención Centrada en el Usuario
- Protocolos de atención a Usuarios sector salud
- Sistema de Atención al Usuario



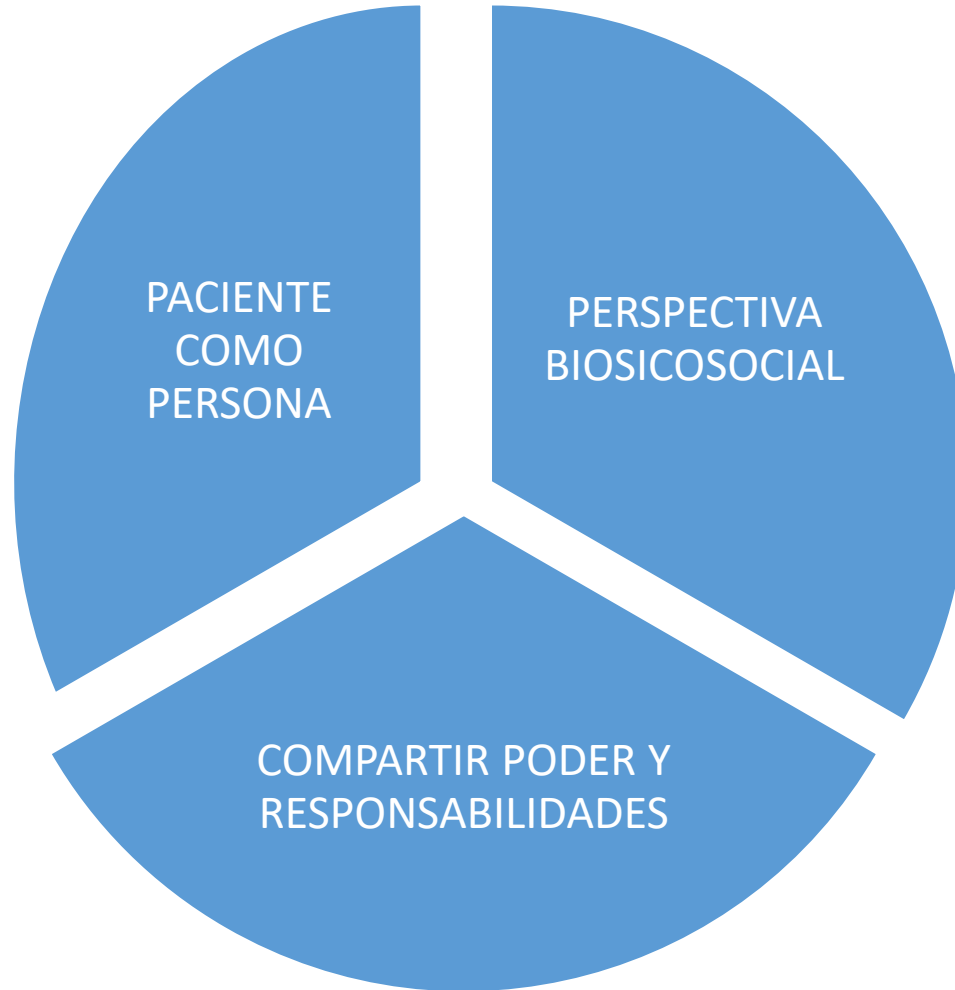


## Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707



- Persona como un todo
- Terrenos comunes
- Estado de salud y experiencia de malestar
- Relación funcionario usuario

*"Si hay Salud lo Tenemos Todo"*



## ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

### ¿Qué es?

La atención brindada responde a las necesidades y expectativas de los usuarios (Satisfacción).

### ¿Qué implica?

Cambiar conductas y percepciones en los equipos de salud.

### Continuidad en la atención

Desde que ingresa hasta que se retira del centro de atención





## PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO SECTOR SALUD

- Atributos del buen servicio
- Trato digno
- Actitud
- Lenguaje



*"Si hay Salud lo Tenemos Todo"*



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO



El buen servicio va más allá de la respuesta a la solicitud del ciudadano



Respetuoso



Amable



Confiable



Empático



Incluyente



Oportuno



Efectivo





## TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

- Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente
- Solución a fondo a las solicitudes de atención en salud.
- Trato humanizado
- Capacitar a funcionarios

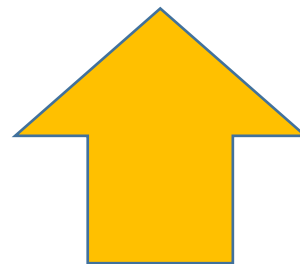




## ACTITUD

"¿En qué puedo ayudar?"

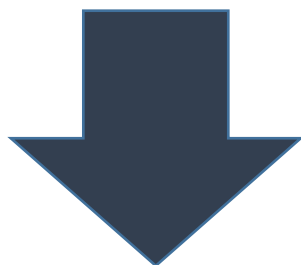
"¡Buena pregunta, lo averiguaré por ti!"



"No sé..."

"Vuelva mañana "

"Eso no me toca a mí"



*"Si hay Salud lo Tenemos Todo"*



## **ATENCIÓN**

- ❖ Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- ❖ Comprometerse únicamente con lo que se pueda comprometer
- ❖ Escuchar y evitar interrumpir mientras habla

## **LENGUAJE**

- ✓ Evitar uso de siglas, regionalismos, o tecnicismos que puedan resultar incomprensibles.
- ✓ Evitar tutear al ciudadano o utilizar términos confianzudos: " mamita " , " mi amor " , " corazón " , " reina "
- ✓ Llamar al ciudadano por el nombre que utiliza





## **LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEBEN**

- Informarse: Formatos, protocolos, planillas definidos por la entidad
- Conocer: Trámites y servicios que presta la entidad (Alcances)
- Seguir procedimientos: Conducto regular por temas no solucionados
- Rechazar pagos a cambio de un buen servicio





## Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

**SIAU**

**SAC**



- ❖ Oficina de atención al Usuario
- ❖ Peticiones
- ❖ Multicanales

Proceso integral en el que se deben adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que la atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.



## OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO- SIAU

- Deben implementar normas de calidad y accesibilidad vigentes. CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018 SUPERSALUD
- Manual de Procesos y procedimientos Idoneidad (formación y asignación del personal)
- Debidamente identificada (Señalización) Garantizar el derecho a la intimidad
- Horario de atención
- Estar en un sitio de fácil acceso Contar con una infraestructura adecuada
- Mecanismo de atención preferencial Control de tiempo de atención (asignación de turnos)
- Garantizar la protección del derecho a la intimidad
- Dotación con herramientas logísticas y tecnológicas
- Atención personalizada
- Desarrollar indicadores para medir y evaluar procesos y calidad de atención





# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

## SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707



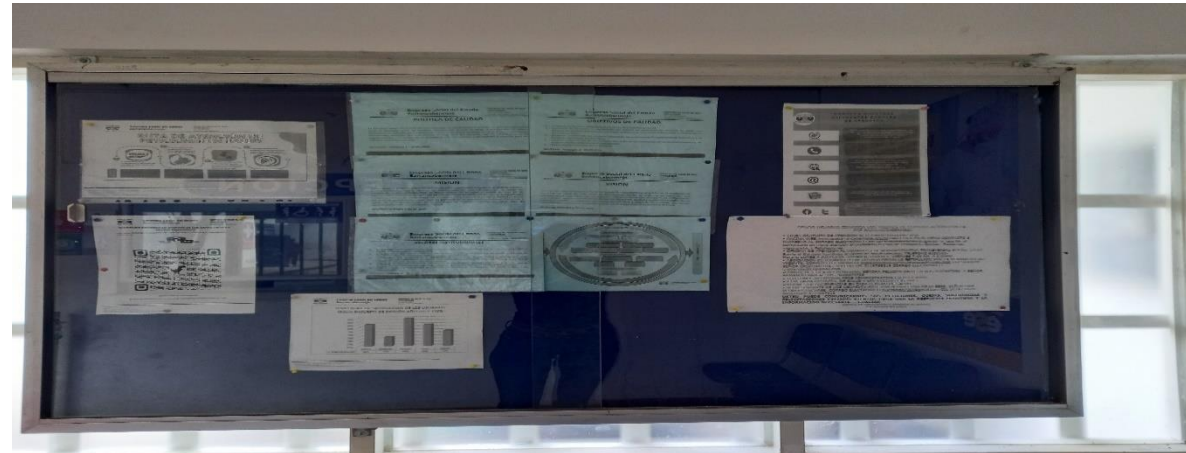
OFICINA SIU ESEB



SEÑALIZACION ADECUADA



BUZONES SUGERENCIAS



CARTELERAS INSTITUCIONALES



**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707



**SEÑALIZACION ATENCION PREFERENCIAL**



**DERECHOS Y DEBERES PUBLICADOS**



## MULTICANALES

Medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos

### Canal Telefónico

- Línea local disponible 6076007190
- Línea gratuita nacional 018000423690

### Canal Web

Página Web institucional :

[www.esebarrancabermeja.gov.co](http://www.esebarrancabermeja.gov.co)

Link de PQRD

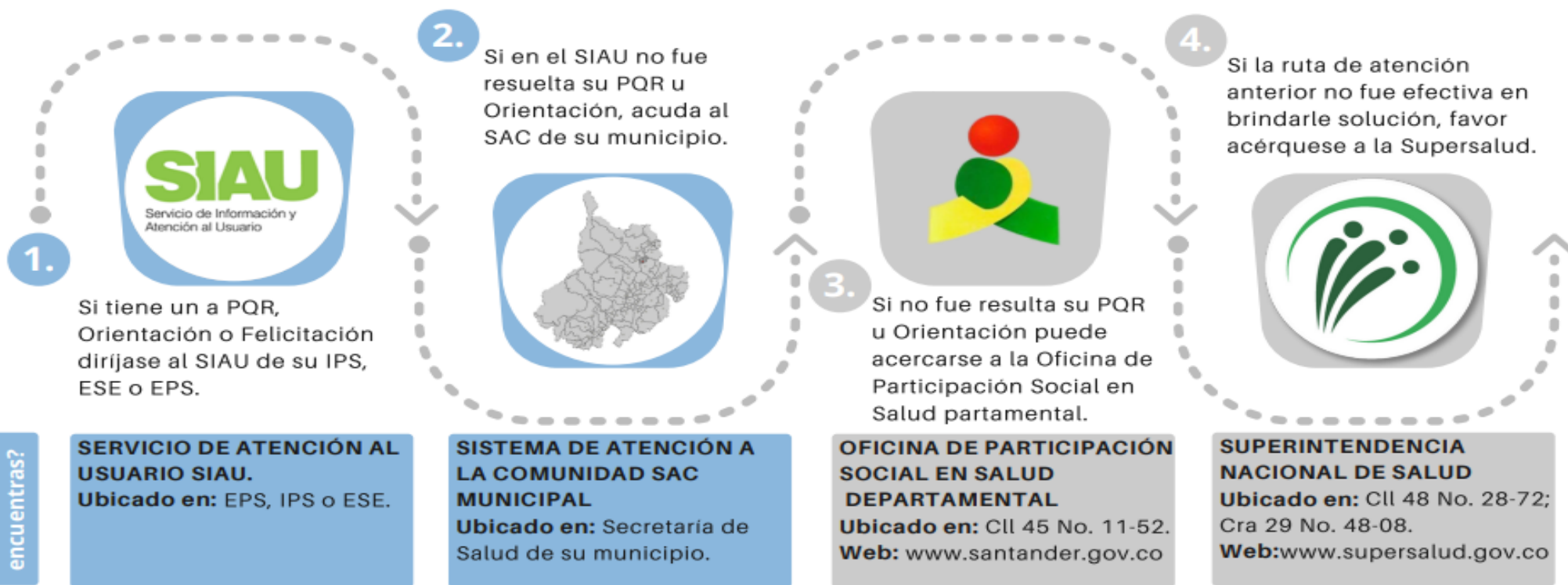
Actualización constante de la información.

**Correo electrónico :**

**siau@esebarrancabermeja.gov.co**



# RUTA DE ATENCIÓN DE PETICIONES EN SALUD





# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707



## CONOZCA NUESTROS DIFERENTES CANALES DE ATENCIÓN

  
**PRESENCIAL**







  
**BUZÓN DE  
SUGERENCIAS**

**SEDE ADMINISTRATIVA TRANSVERSAL 47ª NO.  
57-29 BARRIO DANUBIO (CONTIGUO AL  
CENTRO DE SALUD DANUBIO)  
LUNES A JUEVES DE 7:00 AM A 11:30 A.M.  
Y DE 2:00PM A 5:30 PM  
VIERNES DE 7:00 AM A 11:30 A.M.  
Y DE 2:00PM A 4:30 PM**

**TELÉFONOS: 6076007190 – 3009108033  
LÍNEA GRATUITA 018000423690  
TELÉFONO ASIGNACIÓN DE CITAS: 6076007130**

**PÁGINA WEB ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PQRSDF: PETICIONES-QUEJAS –RECLAMOS-  
SUGERENCIAS- DENUNCIAS-  
FELICITACIONES:  
WWW.ESEBARRANCABERMEJA.GOV.CO**

**CORREO ELECTRONICO:  
SIAU@ESEBARRANCABERMEJA.GOV.CO**

**BUZONES DE SUGERENCIAS UBICADOS EN  
TODOS LOS CENTROS DE SALUD, FARMACIA Y  
SEDE ADMINISTRATIVA**

**HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/ESEBERMEJAOFICIAL/  
FACEBOOK:ESEBERMEJAOFICIAL  
FAN PAGE HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/EMPRESA-  
SOCIAL-DEL-ESTADO-BARRANCABERMEJA  
HTTPS://TWITTER.COM/ESEBARRANCA  
TWITTER: @ESEBARRANCA**

SEÑOR USUARIO CONOZCA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LA ESE  
BARRANCABERMEJA

- LINEA GRATUITA DE ATENCION AL USUARIO 018000423690
- PAGINA WEB [www.esebarrancabermeja.gov.co](http://www.esebarrancabermeja.gov.co) DAR CLICK EN EL MENÚ CONTACTO E INGRESAR AL CORREO ELECTRÓNICO [siau@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co) o escribir el comentario en menú atención al ciudadano el LINK de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y Felicitaciones.
- OFICINA DE ATENCION AL USUARIO SEDE ADMINISTRATIVA TRANSVERSAL 47ª No. 57-29 Barrio el Danubio (contiguo al centro de salud Danubio) TELEFONO 6076007190 – 3009108033 Horario LUNES A JUEVES DE 7:00AM A 11.30 AM y de 2:00 PM a 5:30 PM Y VIERNES 7:00 AM A 11.30 AM y de 2:00 PM a 4:30 PM  
Teléfono asignación de citas 6076007130 Horario DE LUNES A JUEVES DE 6:00AM A 2:00PM Y VIERNES DE 6:00AM A 1:00PM
- ASOCIACION DE USUARIOS CONSTITUIDA SEGUN LO ESTIPULADO POR LA NORMATIVIDAD VIGENTE. CORREO ELECTRÓNICO: [asociaciondeusuariosdelaseses@gmail.com](mailto:asociaciondeusuariosdelaseses@gmail.com) PRESIDENTE SEÑOR CRISTIAN DIAZ TOLEDO TEL 3118765315 CORREO ELECTRÓNICO [cristiandiaz03@gmail.com](mailto:cristiandiaz03@gmail.com)
- COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: SEÑORA FELICITA BALLESTEROS 3237967614 Y SEÑOR ARMANDO VARGAS TEL. 3008879783
- SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD – SAC [secretarialocaldesaludsac@gmail.com](mailto:secretarialocaldesaludsac@gmail.com)
- BUZONES DE SUGERENCIAS EN CADA CENTRO DE SALUD
- REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE JUNTA DIRECTIVA DE LA ESEB, SEÑOR HANS VELAIDES LAGARES, CORREO ELECTRÓNICO [zuletadiaz1982@gmail.com](mailto:zuletadiaz1982@gmail.com) CEL 3174732628  
WHATSAPP 3114887319

**USTED PUEDE COMUNICARNOS SUS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES ESTAMOS ATENTOS PARA DAR LA RESPUESTA OPORTUNA Y LA INFORMACION NECESARIA.... GRACIAS**



# Empresa Social del Estado Barrancabermeja

## SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Código entidad: 6000100707

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU- DIRECTORIO DE EPS E INSTITUCIONES ACTUALIZADO AGOSTO DE 2022

EPSS	DIRECCION	INFORMACION DE CONTACTO	HORARIOS DE ATENCION AL USUARIO	FARMACIA
ASMETSALUD	CALLE 51 No. 17-28 Barrio Colombia	Página web: <a href="http://www.asmetosalud.com">www.asmetosalud.com</a> Línea gratuita 018000913876 correo: <a href="mailto:sede.santander@asmetsalud.com">sede.santander@asmetsalud.com</a> Teléfono fijo 6076200256 - 6076203719 Oficina virtual: 3106213604	SANY SAYAS - KARINA RAVELO- MEYBELL PEREZ HORARIOS DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES 7:00 AM A 3:00 P.M	PHARMASAN S.A.S CALLE 49 No. 19 - 82 BARRIO COLOMBIA. RESPONSABLE: YENNY PAOLA GÓMEZ RUIZ HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 2:00 PM LOS USUARIOS DEL AREA RURAL RECLAMAN MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LLANITO - FORTUNA Y CENTRO
COOSALUD	CALLE 52 # 26-23 BARRIO GALÁN	página web: <a href="http://www.coosalud.com">www.coosalud.com</a> Línea gratuita 018000515611-# 922	MARIA ANGELICA ARIAS - MAYRA RAPALINO LUNES A VIERNES 7:00 AM A 11:00 AM Y DE 2:00 PM A 4:00 PM	DISTRIFAR DEL ORIENTE: CARRERA 17 No. 50-68 BARRIO COLOMBIA RESPONSABLE: KAREN TRUJILLO HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 7:30 AM A 12:30 M Y DE 1:30 PM A 3:00 PM
NUEVA EPS SUBSIDIADO	CALLE 50 No. 17-70 BARRIO COLOMBIA	Página web: <a href="http://www.nuevaeeps.com.co">www.nuevaeeps.com.co</a> línea gratuita 018000952000 <a href="https://citaswebaaa.nuevaeeps.com.co/">https://citaswebaaa.nuevaeeps.com.co/</a> (agendamiento virtual) <a href="mailto:quejas.subsidiado@nuevaeeps.com.co">quejas.subsidiado@nuevaeeps.com.co</a> (interposición quejas y reclamos) WhatsApp 3124459657	HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES 7:00 AM A 5:00 PM SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M	FARMACIA ESE BARRANCABERMEJA: FARMACIA CENTRO DE SALUD CASTILLO: CALLE 30 # 48-14 BARRIO EL CERRO. FARMACIA CENTRO DE SALUD DANUBIO: TRANSVERSAK 47 A # 57-29 BARRIO EL DANUBIO HORARIO DE ATENCIÓN: LUNES A JUEVES DE 7:00 AM A 4:30 PM Y EL VIERNES DE 7:00 AM A 3:30 PM
FAMISANAR	CALLE 49 No. 14-75 BARRIO COLOMBIA	página web: <a href="http://www.famisanar.com.co">www.famisanar.com.co</a> Línea gratuita 018000116662 Teléfono móvil 3152041498	HORARIO DE ATENCIÓN LUNES A VIERNES 7:30 AM A 4:00 PM SÁBADOS DE 8:00 AM A 12:00 M	FARMACIA COLSUBSIDIO CALLE 49 # 15-75 BARRIO COLOMBIA. HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00 PM SABADOS DE 7:00 AM A 12:00 M
SANITAS	CALLE 56 # 19-51 LOCAL 2 CONDOMINIO SAN SILVESTRE BARRIO TORCOROMA	página web: <a href="http://www.epssanitas.com">www.epssanitas.com</a> Línea gratuita: 018000919100 TEL 6076852985 Ana María Asistente virtual whatsapp 3202550525	HORARIOS DE ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 7:00AM a 3:00 PM JORNADA CONTINUA Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 11:00 A.M	FARMACIA CRUZ VERDE: CARRERA 18 A # 58-44 BARRIO GALÁN HORARIO ATENCIÓN: LUNES A VIERNES DE 7:00 AM A 5:00 PM Y SÁBADOS DE 8:00 AM A 1:00 P.M
SECRETARIA LOCAL DE SALUD	CALLE 49 No. 4-02 SECTOR COMERCIAL CERCA A LA VIÑA No 1	<a href="mailto:secretarialocaldesaludsac@gmail.com">secretarialocaldesaludsac@gmail.com</a>	HORARIO DE ATENCION LUNES A JUEVES DE 7:00AM A 12:00 M Y DE 2:00PM A 6:00PM VIERNES DE 7:00AM A 12:00M Y DE 2:00 A 5:00PM	
IDIME S.A.	CARRERA 18 No. 47 - 33 BARRIO BUENOS AIRES	Teléfono 6076459990 whatsapp 3212008509	HORARIOS DE ATENCON DE LUNES A SÁBADO DE 6:00 AM A 10:00 PM DOMINGO DE 7:00 AM A 5:00 PM Y FESTIVOS DE 7:00 AM A 1:00 PM	
UNIDAD CLINICA LA MAGDALENA	CL 50 # 24-37 BARRIO COLOMBIA	Teléfono fijo 6076007000 Opción 2 cita vía whatsapp 3203414704 correo: <a href="mailto:imagenologia@clinica.la.magalena.com">imagenologia@clinica.la.magalena.com</a>	HORARIO DE ATENCION: LUNES A VIERNES DE 9:00AM A 12:00 M	
ESE ADMINISTRATIVO	TRANSVERSAL 47 A No. 57-29 BARRIO DANUBIO (CONTIGUO AL CENTRO DE SALUD DANUBIO)	página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a> Línea gratuita 018000423690 Correo: <a href="mailto:siau@esebarrancabermeja.gov.co">siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> Teléfono 6076007190 - 3009108033 Teléfono de asignación de citas 6076007130	ISOLINA GONZÁLEZ LEÓN- ROSA RUIZ MARTINEZ HORARIOS DE ATENCIÓN: LUNES A JUEVES: 7:00 AM A 3:00 PM VIERNES: 7:00 AM A 2:00 PM	



## Empresa Social del Estado Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707



**Únicos números  
para **agendar citas**  
médicas , odontológicas y  
promoción y  
prevención a los  
usuarios  
de la ESEB:**



**6076007130**  
**6076007190**  
**3009108033**

**Horario: Lunes a Jueves**  
**6:00 a.m. a 2:00 p.m.**

**Viernes:**  
**6:00 a.m. a 1:00 p.m.**



**Empresa Social del Estado  
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA  
COMPLEJIDAD**

*NIT. 829.001.846-6*

*Código prestador 6808100707*

**¡GRACIAS POR SU ATENCION!**

