

 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD</b> NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
<b>CÓDIGO</b>	<b>MS-S-FO-007</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>28/11/2024</b>

**NOMBRE COMUNIDAD:** ASOCIACIÓN DE USUARIOS ESE BARRANCABERMENA      **ACTA N°** 12-24  
**FECHA:** 20 DICIEMBRE 2024      **HORA INICIO:** 2:15 PM  
**HORA FINAL:** 3:20 PM  
**LUGAR:** AUDITORIO ESE BARRANCABERMEJA  
**TEMA**      **REUNION:** REUNIÓN      **MES**      **DE**      **DICIEMBRE**      **DE**  
2024

**ORDEN DEL DIA**

1. SALUDO DE BIENVENIDA E INICIO DE REUNIÓN
2. INFORME SIAU
3. INTERVENCIÓN DE GERENTE DOCTORA SANDRA VERA BLANDON
4. INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. SALUDO DE BIENVENIDA E INICIO DE REUNIÓN: La coordinadora SIAU ISOLINA GONZÁLEZ, agradece la asistencia a los integrantes presentes de la asociación de usuarios. Agradece el compromiso asumido durante el presente año, por su intervención y su participación apoyando institucionalmente la gestión administrativa para mejoramiento de los servicios de salud.
2. INFORME SIAU (GESTIÓN DE PQRSDF Y SATISFACCIÓN): A continuación presenta el informe de gestión y encuestas correspondientes al mes de noviembre de 2024. Al respecto, informa que durante el periodo se presentaron 10 reclamos y 2 quejas. En lo que se refiere a los reclamos, la mayor causa fue la falta de oportunidad en la entrega del medicamento, situaciones que fueron reportadas a jefe de servicios ambulatorios y regente de farmacia. De hecho, una vez hubo la disponibilidad del medicamento se notificó a los usuarios para la respectiva entrega. Otras causas fueron: 1 reclamo por dificultad de comunicación con las líneas para citas, inconvenientes por comunicación errada y falta de direccionamiento adecuado al usuario, 1 reclamo por dispositivos médicos en mal estado y un reclamo por falta de oportunidad en la atención en cita de nutrición. Todas las situaciones fueron reportadas al líder del proceso para intervención y seguimiento. Se destaca la disminución de reclamos por dificultad de comunicación con las líneas para citas, lo que permite concluir la efectividad del actual callcenter, que ha evidenciado ser más oportuno y eficaz. A través del SIAU se ha podido identificar que algunos usuarios no han actualizado los números actuales, a pesar de que están publicados en cada centro de salud, por lo que se les han suministrado los números para acceder al servicio. De otra parte, se presentaron dos quejas por trato inequitativo y falta de calidez del profesional (médico y auxiliar enfermería). Estos casos fueron socializados con el líder del proceso y se tomaron las acciones correctivas. Entre otras atenciones, se intervinieron intermediaciones y orientaciones solicitadas por las Eps y los usuarios. Se destaca en el periodo 4 felicitaciones direccionadas hacia la profesional de psicología, área de consulta externa Danubio y atención de urgencias centro de salud Castillo, las cuales fueron socializadas con los involucrados y los líderes de procesos y operadores de servicios para lo pertinente. Así mismo, se destaca la educación en deberes y derechos a los usuarios a través de capacitaciones en salas de espera de los centros de salud y capacitaciones al cliente interno. De igual manera, se realizaron reuniones tanto con las instancias de veedurías con apoyo de los líderes comunales y participación de la gerente, así como las instancias de la asociación de usuarios a través del comité de ética hospitalaria y las reuniones de asociación como tal, fortaleciendo los espacios de participación social en salud.
3. INTERVENCIÓN GERENTE DOCTORA SANDRA VERA BLANDÓN: Interviene la gerente de la ESEB, doctora SANDRA VERA BLANDÓN, quien agradece la asistencia de los integrantes de la asociación de usuarios, agradeciendo su activa participación durante el presente año. Manifiesta su satisfacción porque se ha generado un acercamiento entre la comunidad y la institución, propiciando espacios que han sido positivos para garantizar un mejor servicio a los usuarios. Refiere que espera en el año venidero, el mismo compromiso y que de parte de la institución la puertas están abiertas para escucharles y tomar decisiones conjuntas que fortalezcan la institución y el bienestar de los usuarios.
4. INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS: interviene la señora NICOLAZA PÉREZ, quien coincide en que ha sido un año muy productivo, que han contado con el apoyo institucional y se ha generado un ambiente de trabajo que ha permitido fortalecer las acciones que desarrollan como asociación. Manifiesta que también están dispuestos a continuar trabajando y respaldando a la ESEB con sus aportes.  
Finalmente se da por terminada la reunión siendo las 3 y 20 pm

**COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION      RESPONSABLE**

--	--

**SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES      RESPONSABLE**

--	--

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD</b> NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
<b>CÓDIGO</b>	<b>MS-S-FO-007</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>28/11/2024</b>

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA
SANDRA VERA BLANDON- GERENTE ESEB	
ISOLINA GONZÁLEZ -COORDINADORA SIAU	<i>Isolina Gonzalez Lin</i>
CECILIA MIRANDA- PROFESIONAL APOYO SIAU	
Se anexa formato de registro de asistencia de los participantes por la asociación de usuarios.	

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES**

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: [info@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:info@esebarrancabermeja.gov.co). El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a [info@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:info@esebarrancabermeja.gov.co), indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

**REGISTRO FOTOGRAFICO DE LA REUNION DICIEMBRE 2024**





**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA  
MISIONAL / SIAU**

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

**FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD**

**CÓDIGO**

**MS-S-FO-007**

**VERSIÓN**

**4.0**

**FECHA DE APROBACIÓN**

**28/11/2024**



**REGISTRO DE ASISTENCIA REUNION DICIEMBRE 2024**

e e		EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707				
FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD										
CÓDIGO	MS-S-FO-008	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	28/11/2024					
FECHA	20 Dic 2024	NOMBRE COMUNIDAD	Asociación de Usuarios ESE Barrancabermeja							
HORA	2:15 PM	LUGAR	Nuestro Hogar Barrancabermeja							
TITULARIDAD	Informe Mensual de Retiro de Usuarios (Gestión y Operativa), Participación de la Gerencia ESEB y La Intervención de Integración Asociación de Usuarios									
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	No DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Elizardo Badillo	13894682	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Coosalud		X	[Firma]
2	Luis Enrique Ojeda	13892193	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Nueva EPS	X		[Firma]
3	Yolanda Giman P	63455233	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Nueva EPS		X	[Firma]
4	Luis Diaz Castro	10267604	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Nueva EPS		X	[Firma]
5	Rosario Harroada	62461544	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Nueva EPS		X	[Firma]
6	Yolanda Beng Acavedo P	51693271	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Sanitas	X		[Firma]
7	Nicolasa María Sordelo P	9737981	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	NEPS	X		[Firma]
8	Hector Garrido M	13891077	USUARIO	Oficina 340	315	Yolanda.Pardo@esb.gov.co	Nueva EPS		X	[Firma]

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

\* Cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destino final, con la finalidad de operar y realizar proyección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: [Info@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:Info@esebarrancabermeja.gov.co). El titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a [info@esebarrancabermeja.gov.co](mailto:info@esebarrancabermeja.gov.co), indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.