	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU				SERVICIOS DE SALUD DE BAJACOMPLEJIDAD 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

NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACION DE USUARIOS ESEB **ACTA N°** 002-25 **FECHA:** 6 DE FEBRERO 2025
HORA INICIO: 10:30 AM **HORA FINAL:** 11:45 AM
LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB DANUBIO
TEMA REUNION: Reunión mensual mes de febrero 2025

ORDEN DEL DIA

1. Saludo
2. Informe pqrdf mes de enero 2025 y consolidado año 2024
3. Intervención de los miembros de la Asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Se da la bienvenida a los asistentes por parte de la coordinadora SIAU Isolina González, quien agradece el compromiso de los integrantes de la asociación de usuarios con la institución, por lo que les invita a participar activamente en los espacios normativos para que conjuntamente se tomen decisiones orientadas al mejoramiento de los servicios de salud.
2. Informe pqrdf mes de enero de 2025: La coordinadora SIAU Isolina González, presenta el informe de pqrdf del mes de enero de 2025, refiere que en el periodo se presentaron 54 manifestaciones, de las cuales 21 correspondieron a reclamos, cuya mayor causa fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos; situaciones que fueron notificadas a la regente de farmacia, quien una vez hubo el medicamento, informó de la disponibilidad de los mismos y se hizo efectiva entrega a los usuarios. Se destaca que desde el año anterior, esta causa ha generado el mayor número de inconformidades. Desde el SIAU se hizo la trazabilidad a los procesos involucrados para su seguimiento y plan de acción de mejora. Como segunda causa se establece contratos vencidos con Ips (operador idime) que afectan la continuidad del servicio. Estos eventos fueron remitidos a auditoría médica y una vez se reanudó el contrato, se contactó a los usuarios para direccionarlos realizar la respectiva autorización. Como tercera causa, se destaca la falta de oportunidad en la asignación de citas por no disponibilidad de agendas. Como acción inmediata se remitieron las solicitudes al proceso involucrado y se asignaron las citas a los usuarios. También se destacan inconformidades por la falta de puntualidad en las atenciones programadas, caso de profesional que no pudo asistir y la cita no fue asignada de manera inmediata. Sin embargo, se gestiona y se reprograma cita y se remite a jefe de servicios ambulatorios y operador maxempleos para seguimiento y acciones de mejora. De otra parte, se presentaron 27 intermediaciones perteneciente a solicitudes de eps para asignar citas de rutas y a población perteneciente al programa de restablecimiento de derechos del icbf. De otra parte se presentaron felicitaciones con el recurso humano del servicio de urgencias, centro de salud Castillo, notificadas a la coordinadora de maxempleos para conocimiento y fines pertinentes. En lo que respecta la satisfacción global, se obtuvo un 80%. Respecto al consolidado anual del año 2024, se puede concluir que se observa mejora en la implementación del actual callcenter, que ha permitido que las citas se den de forma más oportuna. El número de reclamos por esta causa disminuyó grandemente, por lo que ya no es el mayor motivo de inconformidad. Como se anotó anteriormente el año cerró con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y esta causa empezó a ser la mayor causa, por lo que administrativamente se adelantan acciones de mejoramiento.
3. Intervención de los miembros de la asociación de usuarios: Interviene la señora Nicolaza Pérez, quien manifiesta que como asociación tienen la disposición de trabajar desde las diferentes instancias de la que hacen parte para trabajar en defensa de los objetivos de la ESEB, reconoce que la actual Gerente, doctora Sandra Vera, ha tenido en cuenta la asociación. Manifiesta que también tienen una próxima reunión con la gerente para definir distintivos para la asociación. (chaquetas o chalecos) .
No siendo más el orden del día se da por terminada la reunión a las 11:45 am


COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------

--	--

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------


--	--

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES

NOMBRE	FIRMA
ISOLINA GONZALEZ LEON	
CECILIA MIRANDA LEYVA	
ANEXO FIRMA DE ASISTENTES	

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. 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, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

 ese Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	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

EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE LA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ESEB FEBRERO 2025



EVIDENCIA REGISTRO DE ASISTENCIA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ESEB FEBRERO 2025

 e e Empresa Social del Estado	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: 6 de Febrero 2025 NOMBRE COMUNIDAD: Asociación Usuarios ESE Barrancabermeja
 HORA: 10:00 AM LUGAR: Departamento Sede Nueva ESE Barrancabermeja
 TEMA REUNION: Informe SEMI POPSOE Mes ENERO 2025 y Consejo de Anual, Expectativas y puntos Acordados Asocio ESEB.
Nova

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Eduardo Mendoza Arcus	13880623	Vicesesda	carretera 41 # 24-296	310 5989126	eduardomf-310@hotmail.com	sanitas		X	[Firma]
2	Rosa Maria Sandoval	37945977	Edid	carretera 41 # 24-296	310 5989126	rosamariasanobal@gmail.com	salud total	X		[Firma]
3	Elizardo Zudillo	13894602	Asociado	carretera 41 # 24-296	310 5989126	elizardozudillo@gmail.com	Popsalud		X	[Firma]
4	Nicolazo Perez Agudelo	37.931.901	Secretario	carretera 41 # 24-296	310 5989126	nicolazoperezagudelo@gmail.com	NEPS	X		[Firma]
5	Sandra Alicia G	63351293	Asociado	carretera 41 # 24-296	310 5989126	sandraaliciag@gmail.com	NEPS		X	[Firma]
6	Dolcebu Ramos Garcia	63456965	Asociado	carretera 41 # 24-296	310 5989126	dolceburamosgarcia@gmail.com	salud total	X		[Firma]
7	Dolceelvira Oseda	37519107	Asociado	carretera 41 # 24-296	310 5989126	dolceelviraoseda@gmail.com	Nueva EPS	X		[Firma]
8	Hector Garcia M	13891087	Asociado	carretera 41 # 24-296	310 5989126	hectorgarciam@gmail.com	sanitas	X		[Firma]

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 de 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 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 generan 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. 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, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.