

**INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – I SEMESTRE  
DE 2025**

**1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO –SIAU**

**OBJETIVO**

Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad.

**ALCANCE**

Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento de acciones y planes de mejoramiento.

**MISION**

Somos el apoyo gerencial como herramienta que permita garantizar la calidad en la prestación de los servicios y un medio de expresión de las necesidades de los usuarios, brindando una atención en forma personalizada, que garantice una oportuna información, canalización y resolución de sus peticiones, quejas, reclamos e inquietudes facilitando el acceso a todos los servicios que presta con el objeto de garantizar la mejora continua de la satisfacción de los usuarios de la ESE Barrancabermeja.

**PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITE DE QUEJAS**

Dar respuesta o solución de manera ágil y oportuna a las quejas, reclamos, consulta, información, presentadas por los usuarios, con el fin de incrementar su satisfacción con el servicio y la lealtad hacia la Empresa.

**PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**

Garantizar a los usuarios el acceso a los servicios de salud de primer nivel, de acuerdo a sus derechos de seguridad social.

**PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**

Ofrecer un mecanismo de participación comunitaria que permita conocer la opinión o expectativas de los usuarios de los servicios recibidos.

**PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Identificar posibles falencias en los servicios ofrecidos por la empresa para desarrollar acciones encaminadas a eliminarlas y así elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. VER INFORME DE SATISFACCIÓN.

**PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A USUARIOS REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

**1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) I SEMESTRE 2025**

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2025

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F I SEMESTRE 2025

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	51	16
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	73	23
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	6	2
Virtual	Correo electrónico: <a href="mailto:Siau@esebarrancabermeja.gov.co">Siau@esebarrancabermeja.gov.co</a> página web: <a href="http://www.esebarrancabermeja.gov.co">www.esebarrancabermeja.gov.co</a>	154	48
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	35	11
TOTAL USUARIOS		319	100

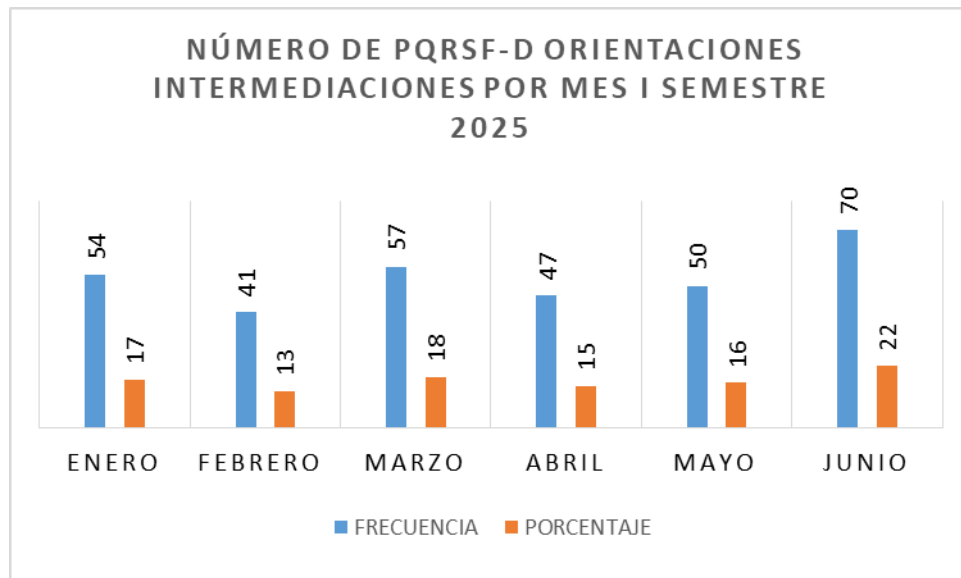
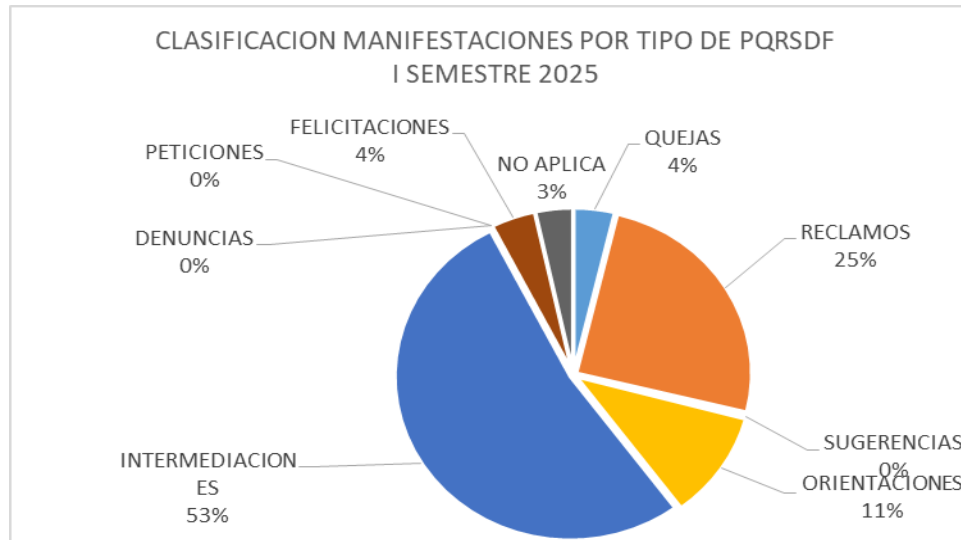
Fuente: Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2025

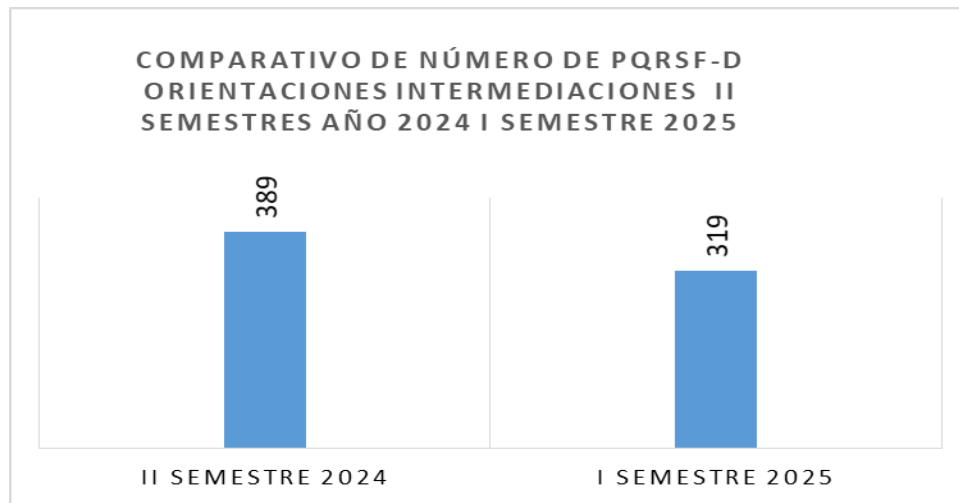
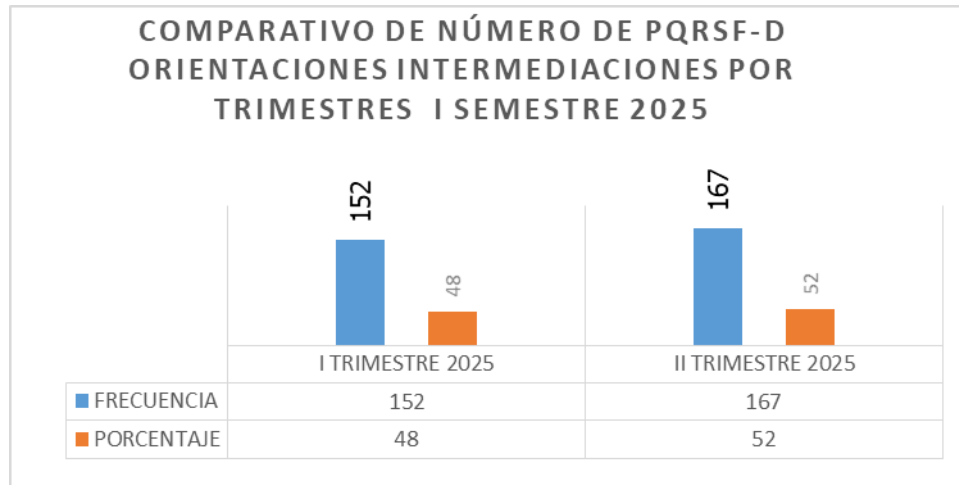
1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I SEMESTRE 2025

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I SEMESTRE 2025

CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	0	0
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	12	4
RECLAMO	Reclamo de riesgo simple: reclamo a través del cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector	80	80
	Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecta a poblaciones vulnerables o causen un gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	0	
	Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en e corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte	0	
DENUNCIA	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional	0	0
SUGERENCIA	Idea que se propone para mejorar el servicio	1	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	34	11
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	168	53
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	13	4
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	11	3
TOTAL		319	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023  
Fuente estadística I SEMESTRE 2025: Formato Registro diario de atención SIAU





Tiempo de espera para la atención del Usuario en la Oficina SIAU (informe de oportunidad oficina SIAU ESEB)

El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con una oficina dispuesta para la atención presencial de los usuarios, ubicada en la sede administrativa en el horario de atención de lunes a jueves de 7 a.m a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7 a.m a 11:30 am y de 2:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios. Durante el I SEMESTRE DE 2025 se registraron 73 usuarios de manera presencial los cuales según planilla de control de tiempos de atención no superaron los 5 minutos desde el momento de llegada, lo que hace que sea una atención oportuna.

### 1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I SEMESTRE 2025

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2025

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	9	0	0	2	29	0	1	0	41	13
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	1	0	0	0	0	5	0	2	0	8	2
SANITAS	1	8	0	0	3	27	3	0	0	42	13
SALUDTOTAL	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4	1
NUEVA EPS	7	62	0	1	27	102	10	8	0	217	68
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	2	3	0	0	0	6	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>168</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>319</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU I SEMESTRE 2025

#### 1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO I SEMESTRE 2025

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	25	0	0	2	0	2	0	0	29	9
CONSULTA EXTERNA	8	4	0	0	0	1	6	0	0	19	6
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	37	0	0	1	0	0	0	0	38	12
P Y P	1	3	0	0	1	0	0	0	0	5	2
URGENCIAS	3	1	0	0	0	0	3	0	0	7	2
FACTURACION	0	10	0	0	0	0	1	0	0	11	3
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	30	166	0	0	0	196	61
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	0	11	12	8
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>168</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>319</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2025

#### 1.1.5 PQRSD-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2025

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	4	0	0	0	0	23	0	0	28	9
CARDALES	0	6	0	0	0	0	14	0	0	20	6
CASTILLO	0	8	0	4	0	1	8	0	0	21	7
CDV	1	5	0	1	0	0	31	0	0	38	12
CENTRO	1	1	0	2	0	0	2	0	0	6	2
DANUBIO	4	4	0	2	1	0	39	0	0	50	16
FLORESTA	2	1	0	3	0	0	20	0	0	26	8
LLANITO	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
FARMACIA	0	37	0	0	0	1	0	0	0	38	12
SEDE ADMINISTRATIVA	0	14	0	1	0	32	30	1	0	78	24
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	3
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>168</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>319</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2025

### 1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION I SEMESTRE 2025

**Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION I SEMESTRE 2025**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	13	0	13	32	71	0	4	0	133	42
24 HORAS	0	21	1	0	0	40	0	2	0	64	20
48 HORAS	0	15	0	0	0	19	0	2	0	36	11
72 HORAS	1	14	0	0	0	22	0	1	0	38	12
DE 3 A 5 DIAS	0	8	0	0	2	12	0	1	0	23	7
DE 6 A 10 DIAS	4	5	0	0	0	4	0	1	0	14	4
DE 11 A 15 DIAS	4	4	0	0	0	0	0	0	0	8	2
MAS DE 15 DIAS	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>80</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>168</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>319</b>	<b>100</b>

**Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D - INDICADORES**

NOMBRE DEL INDICADOR	META	II SEMESTRE 2024	I SEMESTRE 2025	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I SEMESTRE 2024
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS	MENOR A 15 DIAS	8 DIAS PROMEDIO	7 DIAS PROMEDIO	6 DIAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA RESPONDER RECLAMOS circular externa Supersalud 2023151000000010-5 AÑO 2023	MENOR A 72 HORAS	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		115	92	271
PORCENTAJE DE PQRS-D RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	99%	100%

La tendencia es a la disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al semestre inmediatamente anterior y a la disminución Significativa con mismo periodo del año

anterior, esta disminución se da por los mejoramientos realizados a los reclamos establecidos en los procesos de asignación de citas por call center. Las causas que afectaron en el I semestre son La falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, falta de oportunidad en la asignación de citas por dificultad en la comunicación con las líneas telefónicas (en menor porcentaje que los semestres anteriores) y falta de oportunidad en los contratos con el proveedor de ayudas diagnósticas Rx y ecografías, exámenes de laboratorio especializados, la percepción por parte del usuario de trato inequitativo, trato indigno o deshumanizado. En lo referente al promedio de tiempo de respuesta se evidencia cumplimiento en días de resolución de las PQRD y en el porcentaje de respuesta a las mismas, según lo establecido por la normatividad vigente (Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5). Sin embargo se destaca que dos queja se responden en el SIGED extemporáneamente, falta de compromiso de los líderes de proceso en dar trámite oportuno a las solicitudes.

### 1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, I SEMESTRE 2025

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias I SEMESTRE 2025

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
37 RECLAMO	FARMACIA 37 / NUEVA EPS 37	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 28 BUZON 7 PAG WEB 1 CORREO@ 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	4 DIAS PROMEDIO
13 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 13 / NUEVA EPS 9 SANITAS 3 EPS OTRO MUNICIPIO 1 COOSALUD 1	ADMINISTRATIVO	CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LOS CONTRATOS CON EL PROVEEDOR DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS RX Y ECOGRAFIAS, EXÁMENES DE LABORATORIO ESPECIALIZADOS	CORREO @ PAG WEB 4  PRESENCIAL 5  TELEFONICA 4	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA LA TOMA DE MADIDAS DE SOLUCIÓN	11 DIAS PROMEDIO
9 RECLAMOS	CAMPIN 3 CDV 2 CASTILLO 1 CARDALES 2 FLORESTA 1 / NUEVAEPS 3 COOSALUD 5 SANITAS 1	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 9	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBADMINISTRATIVA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	24 HORAS PROMEDIO
8 RECLAMOS	CARDALES 3 DANUBIO 3 CDV 1 CENTRO 1 / NUEVAEPS 5 COOSALUD 3	CONSULTA EXTERNA 7  ODONTOLOGIA 1	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS: NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA	CORREO @ PAG WEB 3  TELEFONICA 4  PRESENCIAL 1	SE GARANTIZÓ LA ASIGNACIÓN DE CITAS A LOS USUARIOS Y SE SOCIALIZÓ CON LA COORDINACIÓN Y LIDERES DE FACTURACIÓN Y SUBCIENTIFICA GERENCIA PARA LA TOMA DE MEDIDAS DE MEJORAMIENTO	24 HORAS

5 RECLAMO	CASTILLO 3 CDV 2 / NUEVA EPS 5	ADMINIS TRATIVA	<p>RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: USUARIOS MANIFESTARON SU INCONFORMIDAD POR NO ATENCIÓN DE LA CITA, LA MEDICA ESTABA DE PERMISO Y NO LES INFORMARON DE LA CANCELACIÓN, NO HUBO REPROGRAMACIÓN DE LA CITA DE MANERA OPORTUNA, LA INSTITUCIÓN NO CUENTA CON PLAN DE CONTINGENCIA PARA REEMPLAZO DE PROFESIONAL</p> <p>DEMORAS EN LA ATENCION EN FACTURACION Y CONSULTA EXTERNA MEDICA POR FALLAS EN EL SISITEMA PANACEA</p>	<p>ESCRITO 1</p> <p>BUZON 3</p> <p>CORREO @ PAG</p> <p>WEB 1</p>	<p>SE REMITE AL LIDER DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR MAXEMPLEO SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA REPROGRAMANDO CITAS</p>	1 DIAS
3 RECLAMOS	CAMPIN 1 DANUBIO 1 CALL CENTER 1 / SANITAS 2 NUEVA EPS 1	PY MS FACTURACION CALL CENTER	<p>FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: USUARIO MANIFIESTA MALA ORIENTACION PARA LA INSERCIÓN DEL IMPLANTE PLANIFICACIÓN.</p> <p>USUARIO FIERE QUE FUE MAL ORIENTADA EN LOS HORARIOS DE ATENCIÓN MEDICA PROGRAMACIÓN DE AGENDA MEDICAS</p> <p>CALLCENTER LE CONFIRMAN CITA CON EL DOCTOR ARMANDO RICO EN CENTRO DE SALUD DANUBIO. EN FECHA ASISTE A LA CITA Y LE INFORMAN QUE EL DOCTOR RICO ATIENDE EN CENTRO DE SALUD CARDALES, POR LO QUE NO ES ATENDIDA</p>	<p>CORREO @ PAG</p> <p>WEB 1</p> <p>PRESENCIAL 2</p>	<p>SE REMITE AL LIDER DE CADA PROCESO PARA SU DIRECCIONAMIENTO DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA</p>	2 DIAS PROMEDIO
2 RECLAMO	CASTILLO 2 / SANITAS 1 NUEVA EPS 1	ADMINIS TRATIVO	<p>DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: AIRE ACONDICIONADO EN MAL ESTADO CONSULTORIO CONSULTA EXTERNA CASTILLO</p> <p>INADECUADAS INSTALACIONES ÁREA DE ACCESO AL SERVICIO DE LABORATORIO, REFIERE QUE EL PASADIZO DE ENTRADA ES RESBALADIZO LLENA DE MOHO Y VERTEDERO DE AGUA QUE PUEDE OCASIONAR UN ACCIDENTE</p>	BUZON 2	<p>SE REMITIO AL LIDER DEL PROCESO QUIEN CONFIRMO QUE FUE INTERVENIDO Y SOLUCIONADO EL PROBLEMA DE COMODIDAD</p>	3 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO1 / SANITAS 1	CONSULTA EXTERNA	<p>FALLAS O IRREGULARIDADES EN EL MANEJO TÉCNICO DE LA HISTORIA CLÍNICA Y /O REGISTROS ASISTENCIALES: USUARIO REFIERE QUE LA HC, TENÍA DATOS QUE NO CORRESPONDIAN A SU CONSULTA, EDAD ERRADA, MOTIVO CONSULTA</p>	PRESENCIAL 1	<p>SE REMITIO AL LIDER DEL PROCESO Y SE REALIZARON LAS CORRECCIONES NECESARIAS A LA HISTORIA CLINICA DE LA USUARIA</p>	6 DIAS
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 / NUEVA EPS 1	ADMINISTRATIVO	<p>DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE: INTERPONE RECLAMO POR FALTA DE ACCESIBILIDAD PARA INGRESAR AL CENTRO DE SALUD, REFIERE QUE</p>	BUZON 1	<p>SE REMITE AL AREA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS</p>	15 DIAS PROMEDIO

			SE OBSTRUYE EL PASO PORQUE LA AMBULANCIA Y LAS MOTOS PARQUEAN EN LA ENTRADA			
1 RECLAMO	CASTILLO URGENCIA 1 / NUEVA EPS 1	URGENCIAS	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN, NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: SEGÚN LA USUARIA EN EL SERVICIO DE URGENCIA LA AUXILIAR LE NIEGA LA ATENCIÓN A MENOR QUE INGRESA CON FIEBRE LA REMITE TRAMITAR CITA CONSULTA EXTERNA Y LE INDICA TOMAR ACETAMINOFEN	BUZON 1	SE REMITE LIDER DE MAXEMPLO PARA LO PERTINENTE	10 DÍAS
12 QUEJAS	CAMPIN 1 LLANITO 3 DANUBIO URGENCIAS 1 DANUBIO EXTERNA 3 FLORESTA 2 CENTRO 1 CDV 1 / NUEVA EPS 7 FAMISANAR 1 SANITAS 1 NO ASEGURADO 1 SALUDTOTAL 2	CONSULTA EXTERNA 8  URGENCIAS 3  VACUNACION 1	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO Y DEHUMANIZADO. 1.USUARIOS (2 USUARIOS) SE QUEJAN DE LA ACTITUD EN LA CONSULTA DEL MEDICO SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO DE LLANITO 2.UN USUARIO SE QUEJA DE LA ACTITUD DEL DR DEL CAMPIN 3. ACUDIENTE DE USUARIO INTERPONE QUEJA POR POSIBLE PROCEDER INADECUADO EN LA ATENCIÓN DEL PARTO, REFIERE FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN Y TRATO INDIGNO POR PARTE DE LA PROFESIONAL MÉDICA QUE IMPLICÓ CONSECUENCIAS PARA EL RECIÉN NACIDO. 4.USUARIA ARGUMENTA QUE EN EL PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN SE SINTIÓ VULNERADA, INTIMIDADA Y QUE PARA SU PERCEPCIÓN HUBO CONDUCTAS DEL MEDICO QUE NO FUERON ADECUADAS PARA UNA CONSULTA MEDICA. 5. RECLAMO POR INSATISFACCION CON LA ATENCIÓN DEL DOCTOR, REFIERE QUE FUE MUY GROSERO, QUE ES MUY ARROGANTE, Y QUE LE HIZO SENTIR MUY MAL CON LO QUE EXPRESÓ REFERENTE A SU PROBLEMA DE SALUD 6. USUARIOS MANIFIESTAN INCONFORMEDAD CON LA ACTITUD DE LA MEDICA DE CONSULTA EXTERNA FLORESTA Y UN USUARIO SE QUEJA DEL SERVICIO DE URGENCIAS DANUBIO DE LA ACTITUD DE LA ENFERMERA JEFE DEL SERVICIO 7. USUARIO MANIFIESTAN INCONFORMEDAD CON LA ACTITUD DE ENFERMERO EN EL PROCEDIMIENTO DE CURACIONES DANUBIO Y UN USUARIO SE QUEJA DEL SERVICIO DE VACUNACIÓN CENTRO DE LA ACTITUD DEL ENFERMERO AUXILIAR 8. USUARIO MANIFIESTAN INCONFORMEDAD EN CONSULTA PERCEPCIÓN COMO GROSERO EL PROFESIONAL TUVO ACTITUD	BUZON 6  ESCRITO 5  PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DE SUBCIENTIFICA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	10 DIAS PROMEDIO

			INADECUADA AL SONARLE EL CELULAR EN LA CONSULTA, DICIÉNDOLE DE FORMA GROSERA QUE "ESTO NO ES UNA CANTINA". REFIERE ESTAR MUY DISGUSTADA POR LA ACTITUD DEL PROFESIONAL		
--	--	--	--	--	--

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRD del periodo, globalmente cumple con el tiempo de respuesta, es importante destacar que algunas en forma individual, no cumplen con el indicador si se tiene en cuenta que afectan el atributo de oportunidad( falta oportunidad en la asignación de citas) clasificadas PQRD RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE (72 HORA), RECLAMOS RIESGOS PRIORIZADOS (48 HORAS) Y RECLAMOS RIESGO VITAL (24 HORAS), definidas por normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023 como "aquellas que afecten la oportunidad, continuidad e integralidad, y que por su efecto en la salud de los usuarios, deberán responderse en el término ya establecido" (modifica circular externa 008 de 2018, Supersalud. Se requiere mayor compromiso de los líderes de cada proceso para dar trámite oportuno a las solicitudes de los usuarios.

Durante el I Semestre de 2025 se recibieron 13 felicitaciones; así:

En el mes de Enero se recibieron dos (2) referente a la prestación de servicio de Urgencias Castillo, resaltando el trato de medica Brighth y personal de enfermería.

En el mes de Febrero se recibió una (1) refiere satisfacción con la atención de la doctora Geraldine por su calidad, dedicación a su labor, minuciosa, toma la tensión cuando algunos médicos no lo hacen, centro de salud CDV.

En el mes de Marzo se recibieron dos (2) manifestaciones, en el centro salud Danubio refiere satisfacción con la atención del médico de consulta externa Dr Héctor Torrado, en el centro de salud Castillo refieren satisfacción con la atención de la facturadora Natalia Castillo.

En el mes de MAYO se recibieron cinco (5) manifestaciones, de las cuales 2 fueron para el centro de salud centro a todo el personal y al odontólogo Elver Arroyo, 1 felicitación para la facturadora del centro de salud castillo, 1 felicitación para el personal de urgencias Danubio especialmente al facturador y guarda de seguridad, 1 felicitación para la recepcionista de la sede administrativa Amanda Torres por su buena atención.

En el mes de JUNIO se recibieron tres (3) manifestaciones, de las cuales en su totalidad fueron para el centro de salud floresta para auxiliar de consulta externa Sandra Quiñonez y la médica Nayenith Villamil.

De otra parte, en el procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las gestiones realizadas por el SIAU Para direccionar adecuadamente a los usuarios, hacia los servicios:

#### 1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES I SEMESTRE 2025

Tabla 9. Causas Orientaciones I SEMESTRE 2025

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)
1	26	4	3

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2025 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

#### 1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2025

Tabla 10. Causas intermediaciones I SEMESTRE 2025

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
122	7	16	23

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU I SEMESTRE 2025 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Se evidencia que el total de intermediaciones corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas que son también la causante de mayores reclamos en el I Y II SEMESTRE 2024.

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB I SEMESTRE 2025

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
11

## 2. MECANISMOS DE PPSS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) I SEMESTRE 2025

TABLA 11. MECANISMOS PPSS I SEMESTRE 2025

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de la reunión mensual 2. Remisión de informes de gestión y participación social, mes de ENERO A JUNIO 2025 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de ene-feb-marzo-abril-mayo-junio 2025 4. Elección del representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB 5. Reconocimiento a la asociación de usuarios, entrega de chalecos y cachuchas de identificación institucional 6. Invitación y participación Rendición de cuentas vigencia 2024	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación -Constancia del proceso de elección del representante de la junta directiva de los usuarios -Evidencia fotográficas del reconocimiento a la Asociación de usuarios -Recibidos de la invitación Rendición de cuentas vigencia 2024	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de enero- febrero y marzo-abril-mayo-junio 2025 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 1, 2, 3, 4, 5 y 6 /2025 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-</a>	Acta de Reunión mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2025 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

	comite-de-etica/				
--	------------------	--	--	--	--

### 3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes I Semestre 2025

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	700 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro, Llanito, fortuna, farmacia 30 servidores públicos sede administrativa 80 servidores públicos Danubio, cardales, castillo campin, llanito Fortuna, Centro, Farmacia y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	810/810*100 700 Usuarios capacitados 110 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	35 capacitación para los usuarios 10 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	45/45*100	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes	Evaluación realizada a los usuarios encuestados en el periodo	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos/total de usuarios encuestados *100	%	90%	2943/3110*100	95%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	380 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, castillo, cardales campin, cdv, llanito, centro (19 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	380/380*100 380 Usuarios capacitados 19/19*100 19 capacitaciones	100%

de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social							
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	167 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, sede administrativa campin, castillo, Cardales floresta, cdv, llanito, centro (17 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	167/167*100 167 servidores públicos capacitados 17/17*100 17 capacitaciones	100%

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I Semestre 2025 se realizaron 488 aperturas de buzones y se hallaron 35 anotaciones o sugerencias a las cuales se les dio trámite con cada líder de proceso.

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	35	1	percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado (percepción actitud inadecuada profesional médico en el proceso de atención)	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios para indagación de la situación y acciones correctivas pertinentes	1
CARDALES	35	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	35	7	2 manifestaciones por experiencias satisfactorias con la prestación del servicio/satisfacción con el servicio prestado (destaca satisfacción con la atención de la facturadora área de consulta externa)	Felicitación	Se socializa con jefe del centro, se confirma información con los usuarios quienes ratifican la satisfacción con la atención de la funcionaria involucrada y se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento	1
			1 reclamo por ineficacia en la atención/deficiencias en la seguridad del paciente: interpone reclamo por inconvenientes de accesibilidad para ingresar al centro de salud (interferencia por parqueo de la ambulancia y motos)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo y líder de calidad para acciones pertinentes	

			2 reclamos por recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones/deficiente percepción sobre la infraestructura física del lugar (inadecuado funcionamiento del aire acondicionado, vertedera de agua en el área externa de ingreso a laboratorio)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a líder de seguridad y salud en el trabajo quien confirma adelanto de gestión con el área de mantenimiento para el arreglo respectivo. Se notifica al correo del usuario para lo pertinente	
			2 reclamos por falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general/falta de oportunidad en la atención de citas de consulta médica general(usuarios refieren que la médica no asiste a cumplir con la atención y se tuvieron que reprogramar las citas. Solicitan que en esos casos se cubra el servicio con otro profesional)	Reclamo Riesgo simple	Se confirma en el área de facturación que las citas fueron reprogramadas. Se remite a operador de servicios maxempleos y jefe servicios ambulatorios para seguimiento	
CASTILLO URGENCIAS	35	3	2 felicitaciones por experiencia satisfactoria con la prestación del servicio/ satisfacción con el servicio prestado Usuarios refieren satisfacción con la atención del personal: médica Brigit, enfermera, personal de vigilancia	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la satisfacción con el servicio. De igual manera se socializa con jefe del servicio y personal. Se remite a operador de servicios maxempleos y jefe servicios ambulatorios	1
			1 reclamo por ineficacia en la atención/no aplicación de normas, guías o protocolos de atención	reclamo riesgo simple	se remite a coordinadora de maxempleos para indagación, seguimiento y acciones correctivas	
CDV	35	2	1 felicitación por experiencias satisfactorias con la prestación del servicio/satisfacción con el servicio prestado (destaca satisfacción con la atención de la médica GERALDINE VARGAS)	Felicitación	Se socializa con procesos involucrados para los fines pertinentes	1
			1 reclamo por restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención/falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general	reclamo riesgo simple	Se remite al proceso involucrado y se asigna cita a la usuaria para el día 1 de abril a las 7 y 40 am con la doctora Nayeith Villamil, centro de salud cdv. Se notifica a la usuaria y se le dan recomendaciones	
CENTRO	46	2	2 felicitaciones por experiencia satisfactoria con el servicio (refiere satisfacción con el personal que presta el servicio en el centro de salud (consulta externa) y una manifestación de satisfacción con la atención del profesional odontología Elver Arroyo))	Felicitación	se socializa con la jefe del servicio y se remite a jefe servicios ambulatorios y coordinadora maxempleos. se contacta telefónicamente a la usuaria quien reitera la satisfacción con el personal y el profesional de odontología	1

DANUBIO EXTERNA	36	4	1 queja por percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado (No conformidad con la actitud del profesional médico en el proceso de atención))	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios para indagación de la situación y referir de acuerdo a la misma, acciones de mejora	1
			1 sugerencia: atribuible al usuario/incumplimiento de los deberes del usuario (usuario solicita que la auxiliar atienda como es debido. Sin embargo, se verifica que el usuario no llegó a solicitar servicios en los horarios de atención)	Sugerencia	Se socializa con la funcionaria involucrada quien refiere que el usuario en dos ocasiones llega fuera del horario de servicio, e incluso tuvo actitud inadecuada. Se contacta telefónicamente al usuario quien reconoce que llegó tarde pero después solicitó la cita dentro del horario estipulado y se le asigna cita. Desde el proceso siau se le destacan el cumplimiento de deberes. Se le da respuesta por correo electrónico y se remite a operador de servicios maxempleos, dado que el usuario informa que deja la solicitud como sugerencia	
			2 felicitaciones por experiencias satisfactorias con la prestación del servicio/satisfacción con el servicio prestado (destaca satisfacción con la atención del profesional médico, refiere que es un médico excelente y respetuoso, guarda de seguridad, facturador). Además refiere que valoran la opinión del usuario respecto a las solicitudes de mejoramiento que aporta	Felicitación	Se remite a jefe de servicios ambulatorios y líder de calidad para conocimiento	
DANUBIO URGENCIAS	36	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	36	7	7 reclamos por Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención (Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pbs)	Reclamo Riesgo simple	Se remite a regente quien notifica la disponibilidad del medicamento para ser entregado a los usuarios. En efecto desde la oficina del SIAU Se informa a los usuarios quien reciben el medicamento a satisfacción	1
FLORESTA	35	4	3 Manifestaciones de satisfacción con la atención del profesional que brindó la atención (auxiliar Sandra Quiñonez y médica Nayeith Villamil)	Felicitación	Se confirmó la manifestación con los usuarios quienes reiteraron la satisfacción con el profesional. Se remite a jefes de procesos y operador de servicios maxempleos para conocimiento	1

			1 queja por percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado (Acudiente de menor refiere insatisfacción por trato inadecuado en el proceso de atención))	Queja	se remite a coordinadora maxempleos para revisión y acciones de mejora que apliquen	
FORTUNA	43	1	1 manifestación No aplica (usuaria quien llega tarde al servicio de odontología y solicita ser atendida)	atribuible al usuario	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, quien realiza la indagación y se confirma que usuaria llega tarde al servicio y la próxima cita que había sido inicialmente cancelada, se asigna para una urgencia. En todo caso, la usuaria fue atendida. Se le responde al correo suministrado por la usuaria y se destacan cumplimiento de deberes	1
LLANITO	34	3	3 quejas por percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado (no conformidad con la actitud del doctor Nicolás Heredia Mendoza en el proceso de atención))	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios para indagación de la situación y acciones correctivas pertinentes	1
SEDE ADTVA	47	1	1 felicitación por experiencias satisfactorias con la prestación del servicio (Destaca el servicio brindado por el guarda de seguridad y el facturador. Además manifiesta que valoren la opinión del usuario, dado que ya arreglaron el aire acondicionado)	Felicitación	SE SOCIALIZA CON LA funcionaria y se remite a la coordinadora de maxempleos	1
TOTAL	488	35				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU I Semestre 2025