

**INFORME EJECUTIVO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL JULIO
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) JULIO 2025

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2025

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F JULIO 2025

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 6076138158	31	31
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	14	14
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQR	3	3
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	45	45
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de ESEB	7	7
TOTAL USUARIOS		100	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU JULIO 2025

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 7:00 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7:00 a.m a 11:30 am y de 1:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios. Durante el mes de JULIO se registraron 14 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.

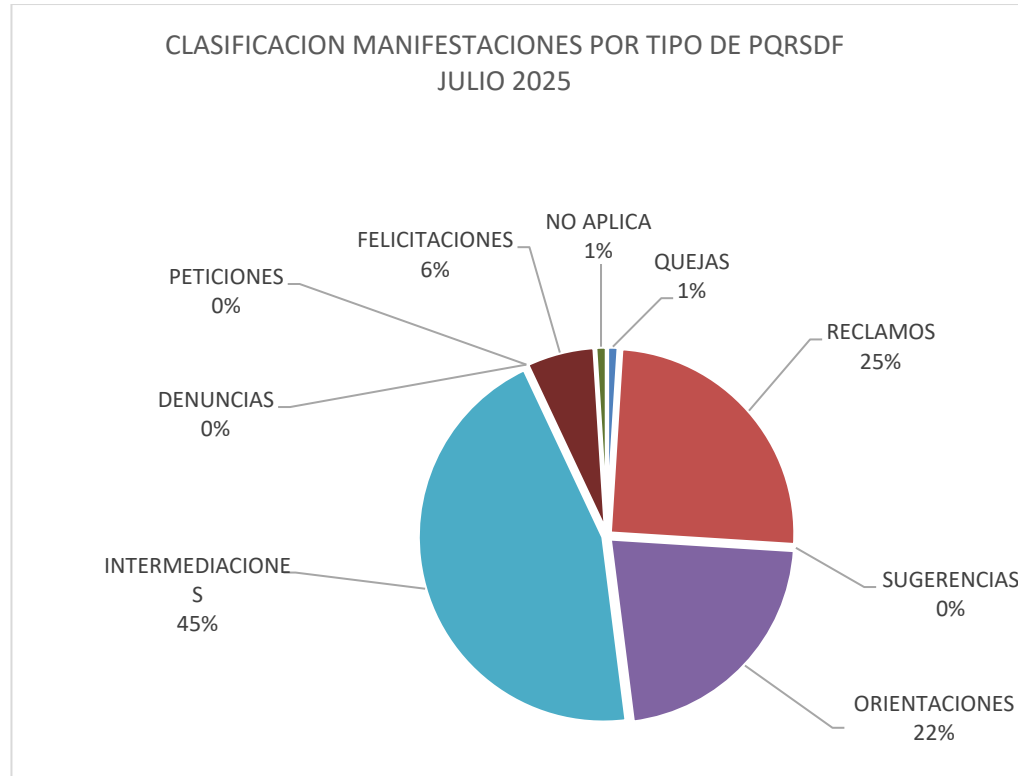
1.1.2 Clasificación PQRDS-F JULIO 2025

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F JULIO 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	1	1
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	25	25
	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	0	0
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	22	22
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	45	45
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	6	6
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	1	1
TOTAL		100	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de JULIO 2025: Formato Registro diario de atención - SIAU



1.1.3 PQRSDF/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JULIO 2025

Tabla 3. EPS/ PQRSDF- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JULIO 2025

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	0	0	0	2	4	0	0	0	6	6
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	2
SANITAS	0	15	0	0	5	8	0	0	0	28	28
SALUDTOTAL	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	2
NUEVA EPS	1	10	0	0	9	31	6	1	0	58	58
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	3	1	0	0	0	4	4
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	25	0	0	22	45	6	1	0	100	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU JULIO 2025

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	16	0	0	0	2	0	0	0	18	18
CONSULTA EXTERNA	1	2	0	0	0	0	4	0	0	7	7
ODONTOLOGÍA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3
FARMACIA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	3
P Y P	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	21	43	0	0	0	64	64
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	1	25	0	0	22	45	6	1	0	100	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU JULIO 2025

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	5
CARDALES	0	0	0	0	0	0	7	0	0	7	7
CASTILLO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	2
CDV	0	1	0	1	0	0	8	0	0	10	10
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	1	6	0	0	0	2	3	0	0	12	12
FLORESTA	0	0	0	4	0	1	5	0	0	10	10
LLANITO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	3	0	1	0	1	0	0	0	5	5
SEDE ADMINISTRATIVA	0	14	0	0	0	17	16	0	0	47	47
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	1	25	0	6	0	22	45	1	0	100	100

Fuente: Formato registro diario de atención JULIO 2025

1.1.6. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION JULIO 2025

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION / INTERMEDIACION JULIO 2025

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	4	0	6	22	16	0	0	0	49	49
24 HORAS	0	0	0	0	0	23	0	1	0	24	24
48 HORAS	0	5	0	0	0	3	0	0	0	8	8
72 HORAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DE 3 A 5 DIAS	0	15	0	0	0	0	0	0	0	15	15
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	25	0	6	22	45	0	1	0	100	100

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2025)	MES ACTUAL (JULIO 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- JULIO 2024
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	3	INMEDIATA	NA
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	10	26	19
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia es al aumento de quejas, reclamos y Denuncias con relación al mes inmediatamente anterior y al aumento con el mismo periodo del año anterior, en este mes se observa que las causas que afectaron son contratos vencidos con IPS que afectan la continuidad del servicio, falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica genera no disponibilidad de agenda, el trato indigno y deshumanizado, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos.

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 circular externa supersalud 2023151000000010-5 de junio 26 del 2023. Se sigue observando la 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, JULIO 2025
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias JULIO 2025

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
14 RECLAMO	ADMINISTRATIVOS 14/ NUEVA EPS 2 SANITAS 12	ADMINISTRATIVO	CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO: USUARIOS A ESPERA DE AUTORIZACIÓN PARA TOMA DE AYUDAS DIAGNÓSTICAS. OPERADOR EXTERNO IDIME SA	PRESENCIAL 6 CORREO@ 6 TELEFONICA 2	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO SUBCIENTIFICA, GERENCIA	5 DIAS PROMEDIO
4 RECLAMOS	DANUBIO 3 CDV 1/ NUEVA EPS 1 SANITAS 3	CONSULTA EXTERNA 4	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONSULTA MEDICA GENERAL: FALTA DISPONIBILIDAD DE AGENDA MEDICA	PRESENCIAL 2 CORREO @ 2	SE REMITE LIDER DE AMBULATORIOS PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DISPONIBILIDAD DE AGENDA	INMEDIATA
3 RECLAMOS	DANUBIO 3/ NUEVA EPS 3	CONSULTA ODONTOLOGIA 3	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN, CITA DE CONSULTA ODONTOLÓGICA : PROFESIONAL INCAPACIDAD MÉDICA	PRESENCIAL 3	SE REMITE LIDER DE AMBULATORIOS Y COORDINADOR DE ODONTOLOGIA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	INMEDIATA
2 RECLAMO	FARMACIA 2/ NUEVA EPS 2	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 1 CORREO@ 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	5 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	FARMACIA 1/ NUEVA EPS 1	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD POR FRACCIONAMIENTO O ENTREGA INCOMPLETA DE LOS MEDICAMENTOS. REMITIDA DE LA SECRETARIA DE SALUD (USUARIO ATENDIDO POR PROJECTION LIFE, E UNIDADES DE CREMA BETAMETASONA Y NISTATINA SE ENTREGA 1 UNIDAD)	CORREO@ 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	2 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	LLANITO 1 / NUEVA EPS 1		INCONSISTENCIAS EN EL COBRO DEL COPAGO: Profesional Universitario líder sac , refiere: El señor Arenas manifestó que su esposa, cada vez que asiste al puesto de salud del corregimiento El Llanito a realizarse la toma de tensión arterial, debe pagar un valor de \$3.800 pesos por el procedimiento. Además, indicó que, cuando entrega \$4.000 pesos, no se le devuelve el excedente de \$200 pesos. Esta situación fue expresada directamente por el señor Arenas en el marco de una reunión sostenida con funcionarios de la Secretaría de Salud Departamental	CORREO@ 1	SE REMITE AL LIDER DE FACTURACIÓN, QUIEN REALIZA LAS INDAGACIONES Y PUEDE ESTABLECER QUE LA REALIDAD NO ES COMO LO MANIFIESTA EN LA QUEJA EL USUARIO. LA USUARIA SOLICITA INFORMACIÓN DE COSTOS Y DE TOMA DE PRESIÓN ARTERIAL, PERO NUNCA REALIZA EL PROCEDIMIENTO, POR LO TANTO TODO LO DEMAS SON SUPUESTOS QUE HACEN LOS USUARIOS, QUE NO CORRESPONDEN A LA REALIDAD	2 DÍAS
1 QUEJAS	DANUBIO 1 / NUEVA EPS 1	CONSULTA EXTERNA	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO 1 USUARIO MANIFIESTA INCONFORMEDAD EN CONSULTA PERCEPCIÓN COMO GROSERO EL PROFESIONAL TUVO ACTITUD INADECUADA LA PROFESIONAL MEDICA NAYERITH, GRITO Y MANIFESTO QUE NO ASIGNA A LOS USUARIOS QUE LES ASIGNARON CITA PRIORITARIAS	PRESENCIAL 1	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA PARA LA INDAGACIÓN Y TOMA DE MEDIDAS QUE GARANTICEN LA ATENCION CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN. SE ASIGNÓ CITA CON OTRO PROFESIONAL DE MANERA INMEDIATA	INMEDIATA

En el periodo se observa que se presentaron 25 RECLAMOS clasificados como de RIESGO SIMPLE (tiempo de respuesta 72 horas) de conformidad con la actual normatividad CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 202315100000010-5 DEL 22 DE JUNIO DEL 2023 Y 1 quejas por trato indigno y deshumanizado. En el mes de JULIO hubo oportunidad en el tiempo de respuesta para los reclamos dado que no se superó el límite establecido, y en promedio equivale a menos de 72 HORAS de respuesta.

En cuanto a las felicitaciones en el mes de JULIO se recibieron SEIS (6) manifestaciones, de las cuales 4 se dan a los funcionarios del centro de salud Floresta específicamente a Yostyn Vásquez y Sandra Quiñonez Refiere calidad y humanización en el servicio. Una felicitación para el personal de Farmacia CDV, especialmente para la regente Edilsa Beltran y una felicitación para la psicóloga Iizeth del centro de salud CDV

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 JULIO 2025

Tabla 9. Causas Orientaciones JULIO 2025

ORIENTACION DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACION EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
14	2	6	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU JULIO 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 ESEB JULIO 2025

Tabla 10. Causas intermediaciones JULIO 2025

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
31	2	8	4

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

Se evidencia que la solicitud de intermediaciones el 91% corresponde a la misma motivación asignación de citas médicas, odontológicas y Prevención y mantenimiento de la salud. La gran mayoría de las solicitudes son solicitadas por las EPS, otras instancias de salud, para garantizar la ruta de atención en salud a usuarios que pertenecen a programas de protección del ICBF y responsabilidad penal.

**2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JULIO 2025
TABLA 11. MECANISMOS PPSS JULIO 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 JUNIO 2025 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de JULIO 2025	-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. -Acta de reunión con la comunidad, JULIO 2025	Información socializada /reunión realizada	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 integrantes del comité tanto por la Eseb como Asociación de usuarios y COPACO, se da informe PQRD mes de JUNIO de 2025 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 07/2025 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de JULIO 2025, Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos, oficio escrito de invitación recibido por los integrantes por los integrantes del comité asociación de usuarios	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

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

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas JULIO 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)	140 USUARIOS en centro de salud CDV, Castillo, Danubio, Centro, Floresta 20 servidores públicos Facturadores	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	160/160*100 140 Usuarios capacitados 20 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	7 capacitación para los usuarios 2 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	9/9*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%	537/540*100	99%
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	60 usuarios en centro de salud Floresta, Danubio, CDV(3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%
Divulgación 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	25 servidores públicos Floresta, Danubio, CDV (3 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	25/25*100 25 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD JULIO 2025

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	7	1	Refiere satisfacción con la atención de la psicóloga Lizeth, manifiesta que es la mejor y presta buen servicio a la comunidad	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien reitera satisfacción con la atención de la profesional. Se socializa con la jefe del centro de salud y se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
CENTRO	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

DANUBIO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	8	1	Manifiesta satisfacción con la atención recibida de la regente Edilsa Beltrán y su equipo de trabajo, evalúa la atención recibida de excelente.	Felicitación	Se socializa con la jefe del centro de salud y con la regente de farmaica y equipo de trabajo. Se contacta telefónicamente al usuario quien ratifica la satisfacción con el servicio prestado por las funcionarias.. Se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
FLORESTA	6	5	1 solicitud referente a la divulgación de los programas de promoción y mantenimiento de la salud y que la eps Famisanar implemente esos programas	Orientación	Se da información al usuario por medio del correo electrónico suministrado referente a las estrategias y canales de información de la ESE Barrancabermeja, se destaca que en cumplimiento de la normatividad la ESEB realiza actividades de promoción y mantenimiento de la salud que se divulgan constantemente a través de la página web, redes sociales	
			4 Manifestaciones de satisfacción con la atención de los siguientes servidores públicos: facturador Yostin Vásquez, auxiliar Sandra Quiñonez y general en el programa de maternas	Felicitación	Se socializa con la jefe del centro de salud y se confirma con cada uno de los usuarios quienes ratifican la manifestación	1
FORTUNA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	87	7				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU JULIO 2025