

	<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: ASOCIACION DE USUARIOS ESEB**      **ACTA N° 07-25**      **FECHA: 31 DE JULIO 2025**  
**HORA INICIO: 10:00 AM**      **HORA FINAL: 11:50 AM**  
**LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB**  
**TEMA REUNION: REUNIÓN MENSUAL MES DE JULIO 2025**

**ORDEN DEL DIA**

1. Saludo
2. Informe pqr sdf mes de Junio 2025
3. Intervención de los miembros de la Asociación de usuarios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. La coordinadora Siau trabajadora social Isolina González da la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su compromiso y participación.
2. Informe pqr sdf mes de junio de 2025: La coordinadora SIAU Isolina González, presenta el informe de pqr sdf del mes de junio de 2025. Informa que se presentaron 70 manifestaciones, siendo el mayor canal de solicitudes el virtual (correo electrónico), seguido del presencial, telefónico, buzones y medio escrito. Refiere que la mayor causa fue la demora en la autorización para toma de ayudas diagnósticas y exámenes de laboratorios especializados por causa de contratos vencidos con ips que afectan la continuidad del servicio. Las situaciones fueron reportadas al área de auditoria médica y subdirección científica para revisión, análisis y respuesta al usuario. De hecho, una vez hubo la contratación con los operadores de servicios, se gestionaron las citas para los usuarios. Seguidamente, en forma mínima se presentaron 2 reclamos por falta de oportunidad de asignación de consulta médica general, cuya causa fue la no disponibilidad de agendas. Las situaciones fueron direccionadas al área de la competencia, y se asignaron las citas a satisfacción de los usuarios. Como acción de mejoramiento se socializó el inconveniente con el jefe de servicios ambulatorios para seguimiento. De igual manera, desde el área del SIAU se continúa con seguimiento semanal a callcenter para identificar la oportunidad en la asignación de citas. Sin embargo, se enfatiza que es una causa que ha ido disminuyendo grandemente por las acciones gerenciales que permiten contar hoy día con un callcenter más eficiente y en el que los usuarios obtienen pronta respuesta. En lo que se refiere al comportamiento de los indicadores, los resultados son los siguientes: tiempo de respuesta pqr: 72 horas, cumpliendo con la norma vigente, teniendo en cuenta que los reclamos corresponden a la clasificación de reclamos de riesgo simple; Satisfacción global: 81%, cumpliendo con la meta establecida de la ESEB, si bien la expectativa es incrementar cada vez más el nivel de satisfacción, tomando como evidencia experiencias exitosas de los usuarios en el proceso de atención; conocimiento y comprensión de deberes y derechos: 94%, lo que permite inferir que los usuarios reconocen los deberes y derechos para su aplicabilidad. Desde el proceso SIAU se realizan capacitaciones permanentes tanto a usuarios como a servidores públicos en temas que fortalezcan la cultura de la humanización y el buen trato. En este orden de ideas, a continuación la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, hace presentación de la psicóloga DIANA HERNÁNDEZ, profesional que desde el mes de junio apoya el SIAU, fortaleciendo precisamente los aspectos de humanización y buen trato, destacando aspectos como la empatía, la asertividad, inteligencia emocional.
3. Información respecto a mejoramiento de los servicios: A continuación la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, destaca que a partir del 26 de junio de 2025 comenzó la prestación del servicio en el nuevo centro de salud CDV, con una infraestructura amplia, a disposición de toda la comunidad, con todos los servicios de baja complejidad. Manifiesta que la farmacia tiene un área específica en el centro de salud, con un horario de atención de lunes a jueves de 7:00 am a 11:00 am y de 1:00 pm a 4 y 30 pm y los viernes de 7:00 am a 11:00 am y de 1:00 pm a 3:30 pm. Hace la observación de que en el centro de salud Danubio permanece un punto de farmacia con horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 10 y 30 am, funcionando sólo en horario de la mañana, situación que poco a poco se espera mejor, extendiendo la atención. Al respecto, interviene la señora Nicolaza Pérez quien manifiesta que la nueva farmacia en cdv es más amplia y presenta mayor confort y accesibilidad para los usuarios. Al respecto, refiere el compromiso de la asociación de usuarios de visitar e inspeccionar la farmacia de cdv, una vez esté totalmente con los arreglos restantes, visita que estaría para el mes de septiembre de 2025. Ampliando la información del servicio, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, refiere que además de la farmacia de cdv y el punto de farmacia en Danubio, se dispone de la farmacia de castillo y centro y los puntos de entrega de medicamentos en Fortuna y Llanito.
4. Intervención de los miembros de la asociación de usuarios: Interviene la señora quien hace la observación de que en la actual administración se han venido realizando reuniones con la gerente de la ESEB, quien ha estado dispuesta a escuchar a la asociación de usuarios. Destaca el compromiso para atender sus solicitudes orientadas al mejoramiento de los servicios, a la vez que se fortalece la participación de la asociación en los procesos de la institución. De hecho, destaca que el hecho de que el presidente de la asociación de los usuarios, señor Luis Enrique Villamizar, sea el representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la Eseb, es de gran importancia no solamente hay una mayor participación, sino también una mejor información sobre las acciones además de la toma de decisiones en aspectos importantes para el mejoramiento de los servicios. También sugiere que es de interés para la asociación que se dé apoyo al proceso siau. De otra parte, interviene la usuaria Rosa Sanabria del corregimiento la Fortuna, donde sugiere mejoramiento en el proceso de atención en el centro de salud. Destaca el caso de atención de su progenitora quien tuvo la atención con la médica, refiere que la usuaria tuvo la atención por la profesional médica, pero después de tener la atención, a la señora se le subió la tensión y al solicitar apoyo de la profesional, quien ya estaba con otra atención, no dio el apoyo ni tuvo la mejor

	<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>

actitud. Al respecto, la coordinadora Siau solicita a la señora Rosa Remitir los datos de la usuaria para revisar la historia clínica y analizar la situación. De otra parte, la señora Sandra Entralgo destaca el caso de usuarios pertenecientes a la nueva eps que reciben los servicios a través del hospital regional del Magdalena Medio y desean recibir nuevamente los servicios en la Eseb. Al respecto, la coordinadora Siau ISOLINA GONZALEZ, refiere que es un derecho de los usuarios pertenecer a la ips que prefieran y la solicitud la debe hacer el usuario directamente. Sin embargo, la veeduría de castillo ha estado muy interesada en el tema y precisamente socializó una actividad a realizarse el próximo 7 de agosto de 2025, para que los usuarios de la comuna 4 puedan pasar a la Eseb y reciban los servicios en el centro de salud Castillo. Al respecto, la señora Nicolaza Pérez solicita que se pueda desarrollar una reunión con Funcionario de Coresteban para direccionamiento respecto al traslado de usuarios afiliados a la Nueva Eps del Hospital Regional del Magdalena Medio a la Ese Barrancabermeja; para lo cual se compromete a hacer la gestión e informar para concretar fecha de la reunión.. De otra parte, la señora Sandra Entralgo solicita si se ha implementado el dar turnos directamente para el servicio de laboratorio. Al respecto, se le informa que tal mejoramiento no se ha implementado aún, lo que sí se ha implementado y ha sido de gran utilidad es la disposición de un link para descargar los laboratorios a través de la página web. De otra parte, el señor Elizardo Badillo solicita que si los laboratorios remitidos por internista podrían ser de competencia de la Eseb. Al respecto, la coordinadora siau ISOLINA GONZALEZ, solicita le envíe las solicitudes para confirmar cuáles son y si serían o no competencia de la ESEB. En otro aspecto, la señora NICOLAZA PÉREZ solicita mayor apoyo a las auxiliares de San Rafael de Chucuri. Destaca que por citar el caso de la auxiliar de la Fortuna, donde la funcionaria si bien cumple con sus funciones, tiene mucha presión de los líderes comunales, refiere que les debe quedar claro que son funcionarias de la ESEB y deben realizar su trabajo para la institución. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, refiere que con la auxiliar de Fortuna se desarrollaron unas reuniones lideradas por la gerencia con la participación de otros líderes procesos; por lo que a la auxiliar se le han dado las herramientas para desarrollar su trabajo de forma eficaz y se le han retroalimentado los procedimientos. Por tanto, en este momento, no hay manifestaciones de queja o reclamos con la atención de la funcionaria. De hecho, desde el operador de servicios y jefe de servicios ambulatorios se hace el respectivo seguimiento.

Agotada la agenda, se da por terminada la reunión a las 11:50 am

<b>COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNION</b>		<b>RESPONSABLE</b>
Informar fecha Reunión Funcionario Coresteban		Nicolaza Pérez Agudelo, AsousuEseb
Reportar datos Usuaría atendida en Fortuna		Rosa Sanabria, AsousuEseb
<b>SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES</b>		<b>RESPONSABLE</b>
<b>NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES</b>		
<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>	
ISOLINA GONZALEZ LEON		
CECILIA MIRANDA LEYVA		
<b>ANEXO FIRMA DE ASISTENTES ASOUSUESEB</b>		

#### 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.