

	<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° 09-25      FECHA: 25 DE SEPTIEMBRE 2025**  
**HORA INICIO: 10:10 AM      HORA FINAL: 11:00 AM**  
**LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB**  
**TEMA REUNION: REUNIÓN MENSUAL MES DE SEPTIEMBRE 2025**

**ORDEN DEL DIA**

1. Saludo
2. Informe pqrsdf mes de agosto 2025
3. Intervención de los miembros de la Asociación de usuarios.

**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

1. La Coordinadora SIAU trabajadora social ISOLINA GONZÁLEZ, extiende la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su asistencia.
2. Informe pqrsdf mes de agosto de 2025: Referente al informe de pqrd correspondiente al mes de agosto de 2025, la coordinadora SIAU, manifiesta que se recibieron 60 manifestaciones, de las cuales 7 se clasificaron como reclamos y 3 como quejas. La mayor causa de reclamos fue la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situaciones remitidas a la regente de farmacia quien una vez hubo la disponibilidad del medicamento informó y fue notificada a los usuarios para su respectiva entrega. Con la misma frecuencia hubo reclamos por dificultad de comunicación con las líneas para citas, no asignación de cita por no disponibilidad de agendas odontológicas, situaciones que fueron intervenidas asignando las citas y remitiendo al jefe de servicios ambulatorios para seguimiento. También se presentó un reclamo por falta de atención por no presentación al profesional de los exámenes de laboratorio en físico, situación que fue gestionada asignando cita con otro profesional y se direccionó al operador de servicios Maxempleos quien retroalimentó en la profesional el garantizar la accesibilidad y oportunidad en la atención al usuario, teniendo en cuenta que a través del aplicativo panacea el médico tratante puede visualizar los exámenes de laboratorio. De otra parte, se presentaron 3 quejas, dos por trato inequitativo, falta de calidez en la atención, y una por error en la información del médico quien aplazó cita sin autorización; situaciones que fueron intervenidas directamente por el líder del proceso para garantizar el buen trato en el proceso de atención. También se presenta no conformidad de la profesional Valentina Jurado, odontóloga, quien refirió maltrato verbal de usuario en el proceso de atención. Refiere que no esperó el llamado para ser atendido y al proceder a brindarle la atención según la agenda, el usuario fue descortés al igual que su acompañante. La situación fue remitida desde siau a la eps del usuario, y a la asociación de usuarios, a fin de que conjuntamente se fortalezca en los usuarios, el trato digo a los profesionales que los atienden. De igual manera, desde el proceso SIAU se realizan capacitaciones tanto a usuarios como a servidores públicos en aspectos de humanización y calidez. Referente a los indicadores del proceso, la coordinadora siau informa que en el mes de agosto la satisfacción fue del 84%. La resolución de pqrsdf estuvo en el promedio de 72 horas, de acuerdo a la normatividad.
3. Intervención de los miembros de la asociación de usuarios: A continuación el señor EDUARDO MENDOZA, presenta inquietud referente a la atención de la persona mayor, en el centro de salud Castillo. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, destaca que en la eseb se tiene señalado la atención a grupos vulnerables, entre los que se incluye la persona mayor de 60 años. Refiere que inicialmente se estipuló un horario especial para la asignación de citas, pero teniendo en cuenta que muchas veces a la 1:00 pm de la tarde, horario de asignación de citas para esa población, ya no había agenda; se direccionó a los facturadores asignar cita de acuerdo a la disponibilidad de agenda; en los casos que no se pueda asignar cita porque no hay tal disponibilidad, el facturador debe registrar los datos de contacto del usuario para llamarlo una vez se disponga de la agenda y asignar la cita. En lo que respecta a programas de riesgo cardiovascular, programa de crónicos, la próxima cita se asigna por la auxiliar del programa, una vez sale de la consulta. En todo caso, se orienta al señor Eduardo para que cualquier situación que afecte la atención, se dirija a la jefe del centro de salud. De otra parte, interviene el señor ELIZARDO BADILLO quien refiere que en compromiso con la doctora SANDRA VERA, gerente de la ESEB y otros miembros de la comunidad, entre ellos algunos veedores, quedó pendiente realizar un video referente al área de pediatría que se está adecuando en las instalaciones del centro de salud Danubio, refiere que es una oportunidad para mostrar los avances con que cuenta la ESEB, además del beneficio que da a la comunidad; por lo que solicita que se pueda realizar dicho vídeo después del 1 de octubre. Al respecto, la coordinadora SIAU ISOLINA GONZALEZ, manifiesta que el área para la atención de pediatría, está avanzando y ya tiene la dotación de cunas y mesitas y sillas para los infantes. Destaca que el objetivo es generar un área de observación de la que los infantes puedan disponer durante su estancia. De acuerdo a la solicitud realizada, se compromete a gestionar con la gerente de la ESEB para concretar la fecha para realización del vídeo.

Agotada la agenda, se da por terminada la reunión siendo las 11:00 am

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD</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>

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

Coordinar con la gerente eseb fecha para video con asociación	Área de pediatría    Coordinadora SIAU
---	--

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

--	--

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES
----------------------------------

NOMBRE	FIRMA
<b>ISOLINA GONZALEZ LEON, COORDINADORA SIAU</b>	
CECILIA MIRANDA LEYVA, PROFESIONAL APOYO SIAU	
<b>ANEXO FIRMA DE ASISTENTES ASOUSUESEB</b>	

**AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES**


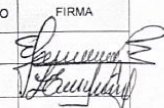
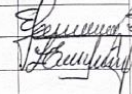
En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual 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.

**EVIDENCIA FOTOGRAFICA DE LA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ESEB  
SEPTIEMBRE 2025**



 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA          MISIONAL / SIAU</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD          DE BAJA COMPLEJIDAD</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>

**EVIDENCIA REGISTRO DE ASISTENCIA REUNION ASOCIACION DE USUARIOS ESEB  
 SEPTIEMBRE 2025**

 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA          MISIONAL / SIAU</b>				<b>SERVICIOS DE SALUD DE BAJA          COMPLEJIDAD</b> NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707					
	FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD									
<b>CÓDIGO</b>	<b>MS-S-FO-008</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>4.0</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>28/11/2024</b>					
FECHA: <u>25 Septiembre/2025</u> NOMBRE COMUNIDAD: <u>Asociación de Usuarios ESEB</u> HORA: <u>10:00 PM</u> LUGAR: <u>Oficina SIAU ESE Barranquilla</u> TEMA REUNION: <u>Reunión Mensual Septiembre 2025 e Informe de Pq (SOP Mes de Agosto 2025 - Intervención Usuarios Asociación de Usuarios e Observaciones, Impedidos, Aportes de mejora)</u>										
Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Elizardo Badello	13894682	Afiliado	Cra 34D 315	315	Yescyelizardo14@hotmail.com	Coos Salud		X	
2	Eduardo Mendez A.	13880623	Vicepresi. ASUC	Cra 41 #24-246	319598	Eduardomendez51	Sonitos	(X)	X	
3										
4										
5										
6										
7										
8										

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.