

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – IV TRIMESTRE 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) IV TRIMESTRE 2025

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2025

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F IV TRIMESTRE 2025

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	31	23
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	13	10
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	3	2
Virtual	Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	76	58
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	9	7
TOTAL USUARIOS		132	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2025

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F IV TRIMESTRE 2025

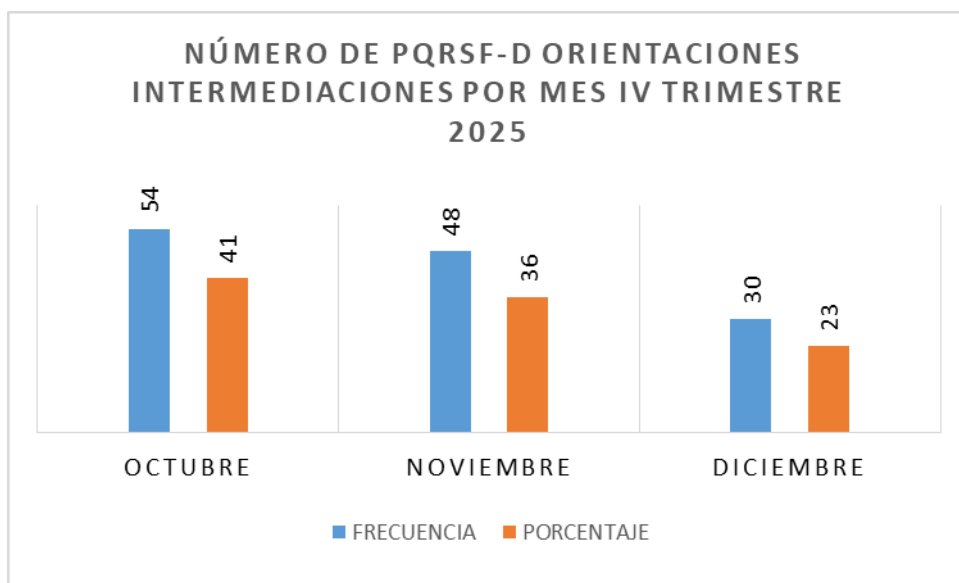
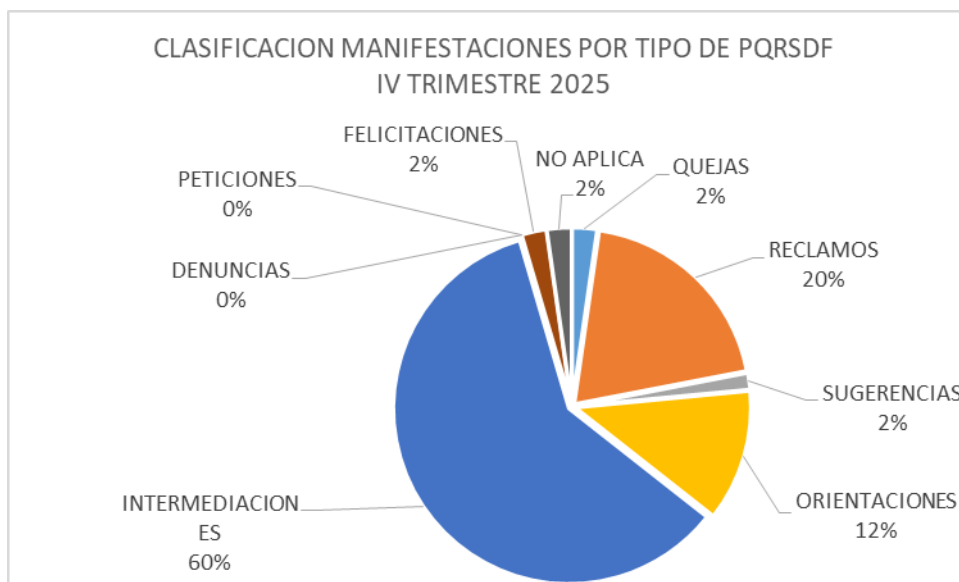
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F IV TRIMESTRE 2025

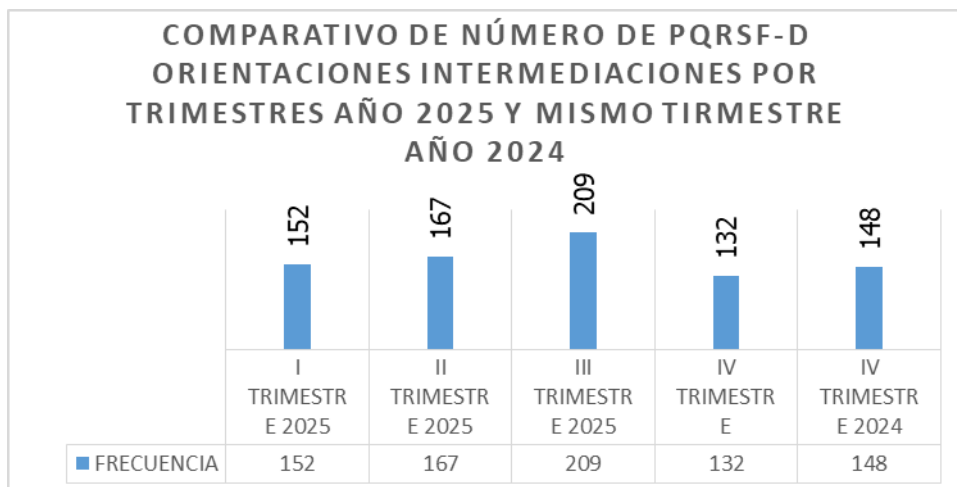
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	3	2
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	26	26
	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	2	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	16	12

INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	79	60
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3	2
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	3	2
TOTAL		132	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística IV TRIMESTRE 2025: Formato Registro diario de atención SIAU OCTUBRE-NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 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 IV TRIMESTRE DE 2025 se registraron 13 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 PQRSD-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS IV TRIMESTRE 2025

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES IV TRIMESTRE 2025

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	1	0	0	2	19	0	0	0	22	17
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	2
SANITAS	1	12	0	0	5	22	0	1	0	41	31
SALUDTOTAL	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	1
NUEVA EPS	2	13	0	1	7	33	3	2	0	61	46
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	3	26	0	2	16	79	3	3	0	132	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU IV TRIEMSTRE 2025

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	18	0	2	0	1	0	0	0	21	16
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5	4
FARMACIA	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4	3
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
FACTURACION	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	16	78	0	0	0	94	71
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2
TOTAL	3	26	0	2	16	79	3	3	0	132	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2025

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	16	0	0	17	13
CARDALES	1	1	0	2	0	0	9	0	0	13	10
CASTILLO	1	0	0	0	1	0	7	0	0	9	7
CDV	0	0	0	1	0	0	19	0	0	20	15
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	1	4	0	0	0	1	8	0	0	14	10
FLORESTA	0	1	0	0	0	0	7	0	0	8	6
LLANITO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FARMACIA	0	4	0	0	1	0	0	0	0	5	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	15	0	0	0	15	12	0	0	42	32
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2
TOTAL	3	26	0	3	2	16	79	3	0	132	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU IV TRIMESTRE 2025

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION IV TRIMESTRE 2025

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION IV TRIMESTRE 2025

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	6	1	3	15	32	0	0	0	57	43
24 HORAS	1	5	0	0	1	23	0	3	0	33	25
48 HORAS	0	2	0	0	0	12	0	0	0	14	11
72 HORAS	0	2	0	0	0	5	0	0	0	7	5
DE 3 A 5 DIAS	0	2	1	0	0	3	0	0	0	6	4
DE 6 A 10 DIAS	2	9	0	0	0	3	0	0	0	14	11
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	1	0	0	0	1	1
TOTAL	3	26	2	3	16	79	0	3	0	132	100

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD – INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (III TRIMESTRE 2025)	MES ACTUAL (IV TRIMESTRE 2025)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- IV TRIMESTRE 2024
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 202315100000010-5	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	4 DIAS PROMEDIO	5 DIAS PROMEDIO	NA
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	48	29	45
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	97%

Durante el IV trimestre se presentaron 26 RECLAMOS y 3 QUEJAS, La tendencia es disminución del número de quejas, reclamos y Denuncias con relación al trimestre inmediatamente anterior y a la disminución significativa con el 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. falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta odontológica no disponibilidad de agenda, el trato indigno y deshumanizado, falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, información errada en el momento de asignar las citas por el call center, contratos vencidos con IPS que afectan la continuidad del servicio.

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 202315100000010-5 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, IV TRIMESTRE 2025
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias IV TRIMESTRE 2025

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
15 RECLAMO	SEDE ADMINISTRATIVA/SANITAS 10 NUEVA EPS 5	ADMINISTRATIVOS	CONTRATOS VENCIDOS CON IPS QUE AFECTAN LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO: EXAMENES DE AYUDAS DIAGNOSTICA RX, ECOGRAFIAS	PRESENCIAL 2 BUZON 1 CORREO@12	SE REMITE AL SUERVISOR DEL CONTRATO PARA SU GESTIÓN	6 HORAS
4 RECLAMO	FLORESTA 1 CAMPIN 1 DANUBIO 2/ NUEVA EPS 3 COOSALUD 1	ADMINISTRATIVO	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: LOS USUARIOS MANIFESTARON TRAMITAR LA CITA A TRAVES DE CALLCENTER Y NO LES DIERON BIEN LA INFORMACIÓN DE HORA Y DIA DE CITA	BUZON 1 PRESENCIAL 3	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO SUBCIENTIFICA Y SUPERVISOR DEL CALLCENTER SE ASIGANAN LAS CITAS OPORTUNAMENTE	24 HORAS PROMEDIO
4 RECLAMO	FARMACIA 4/ NUEVA EPS 4	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 1 BUZON 1 CORREO@1 TELEFONICO 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICAMENTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	48 HORAS PROMEDIO
1 RECLAMO	CARDALES / NUEVA EPS	FACTURACION	DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS PARA CITAS	CORREO@1	SE REMITE AL AREA DE FACTURACION GARANTIZANDO LA ASIGNACION DE CITA	24 HORAS
1 RECLAMO	DANUBIO/ SANITAS	ODONTOLOGIA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CONSULTA ODONTOLÓGICA	CORREO@1	SE REMITE AL AREA DE FACTURACION GARANTIZANDO LA ASIGNACION DE CITA	INMEDIATA
1 RECLAMO	DANUBIO URGENCIAS/ NUEVA EPS CONTRIBUTIVO	URGENCIAS	NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN: USUARIA REFIERE UN POSIBLE EVENTO ADVERSO APLICARON MEDICAMENTO AL CUAL ES ALERGICO Y EL USUARIO LO HABIA REFERIDO AL PERSONAL DE ATENCIÓN	ESCRITO 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO SUBCIENTIFICA Y COORDINADOR DE URGENCIAS	5 DÍAS
3 QUEJAS	CARDALES 1 DANUBIO 1 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 2 SANITAS 1	URGENCIAS 1 ODONTOLOGIA 2	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO: TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO USUARIA REFIERE QUE EN LA IDENTIFICACIÓN QUE SE PUBLICA EN LA CUBICULO REGISTRARON UN DIAGNÓSTICO CON EL CUAL LE AFECTARON EMOCIONAL Y PSICOLOGICAMENTE (SIFILIS) MADRE DE MENOR EXPRESA QUE LA ODONTOLOGA NO HA TENIDO LA MEJOR ACTITUD DE ATENCIÓN LA ATENCION DE LA ODONTOLOGA Y LA AUXILIAR NO FUE ADECUADA EN LOS TERMINOS DE BUENTRATO	CORREO @ 1 ESCRITO 2	SE REMITE A SUBDIRECCIÓN CIENTIFICA PARA LA INDAGACIÓN Y TOMA DE MEDIDAS QUE GARANTICEN LA ATENCION CON CALIDAD Y HUMANIZACIÓN	10 DÍAS PROMEDIO

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 IV TRIMESTRE 2025 se recibieron 3 felicitaciones:

En el mes de NOVIEMBRE se recepciónó DOS (2) felicitaciones en el centro de salud cardales y cdv, referida a la atención de los profesionales de odontología Dr. Forney Lozada y Dra. Rosaura Tejada, la cual fue socializada tanto con los profesionales involucrados como con jefe de servicios ambulatorios, además de ser confirmada con los usuarios quien ratificó la manifestación de satisfacción con el servicio recibido.

En el mes de DICIEMBRE se recepciónó una felicitación en el centro de salud Cdv, referida a la atención de la Profesional médica y facturadora, servicio de consulta externa, la cual fue socializada tanto con los profesionales involucrados como con la coordinadora de maxempleos, además de ser confirmada con los usuaria quien ratificó la manifestación de satisfacción con el servicio recibido.

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 IV TRIMESTRE 2025

Tabla 9. Causas Orientaciones IV TRIMESTRE 2025

ORIENTACIONES SERVICIOS 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
2	2	8	4

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses OCTUBRE-NOVIEMBRE DICIEMBRE 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 IV TRIMESTRE 2025

Tabla 10. Causas intermediaciones IV TRIMESTRE 2025

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
46	5	20	8

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

Se evidencia que el mayor motivo de intermediaciones corresponde a la asignación de citas médicas, odontológicas y de prevención y mantenimiento de la salud en el IV TRIMESTRE 2025.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB IV TRIMESTRE 2024

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE
RESOLUCION DE LA ESEB

3

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

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) IV TRIMESTRE 2025
TABLA 11. MECANISMOS PASS IV TRIMESTRE 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 SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE 2025 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE 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. - Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación	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 OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 10, 11 Y 12 /2025 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2025 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes IV Trimestre 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)	680 USUARIOS en centro de salud Fortuna, Llanito, Campin, Castillo, Danubio, Floresta, centro, CDV, Farmacia 12 servidores públicos vigilancia servicios generales	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	692/692*100 680 Usuarios capacitados 12 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	34 capacitación para los usuarios 1 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	35/35*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%	1370/1470*100	93%
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	180 usuarios en centro de salud CDV, Cardales, Campin, DANUBIO, CASTILLO, FLORESTA FARMACIA, DANUBIO, FLORESTA (9 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	180/180*100 180 Usuarios capacitados 9/9*100 9 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 centro de salud CDV, Cardales, Campin (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%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el IV trimestre de 2025 se realizaron 264 aperturas de buzones y se hallaron 9 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	18	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

CARDALES	18	1	Experiencia Satisfactoria con el servicio(usuaria manifiesta satisfacción con la atención de la odontóloga Rosaura Tejada	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y se remite a jefe de servicios ambulatorios para conocimiento y acciones pertinentes	1
CASTILLO EXTERNA	18	1	Limitaciones tangibles del servicio/deficiente percepción sobre la infraestructura física del lugar/solicitud de arreglo puerta de entrada ingreso a consulta externa	Sugerencia	Se remite a jefe de planeación para revisión, verificación y toma de acción correctiva	1
CASTILLO URGENCIAS	18	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	22	2	2 Felicitaciones: Experiencia Satisfactoria con el servicio(usuaria manifiesta satisfacción con la atención de la odontóloga Rosaura Tejada; facturadora Amanda Torres y médica)	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y se remite a Operador de servicios maxempleos para conocimiento y acciones pertinentes	1
CENTRO	24	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	18	1	Restricción en el acceso por falta de oportunidad para la atención/falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta odontológica	reclamo riesgo simple	Se gestiona con la funcionaria encargada y se asigna cita a la usuaria para el día 9 de octubre a las 6:00 am con la odontóloga Valentina Jurado, en el centro de salud Castillo . Se le informa telefónicamente a la usuaria y se le dan recomendaciones de registrarse en facturación 30 minutos antes	1
DANUBIO URGENCIAS	18	0	0	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	22	2	1 solicitud de que haya más celeridad en el proceso de atención en el área de farmacia, en la dispensación del medicamento	Sugerencia	se remite a regente de farmacia para revisión y mejora del procedimiento. Se notifica telefónicamente a la usuaria sobre gestión	1
			1 por. Restricción en el acceso por Falta de oportunidad en la atención/falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pbs	reclamo riesgo simple	Se socializa con la regente de Farmacia quien notifica de la disponibilidad del medicamento. Se notifica al usuario día y fecha de entrega del mismo, y recibe la información a satisfacción	
FLORESTA	18	1	Limitaciones en la información/falta de direccionamiento en la información e información errada suministrada: mal direccionamiento en asignación de cita odontológica por callcenter	reclamo riesgo simple	como acción correctiva inmediata, se reasignan nuevamente las citas Se remite situación a líder de sistemas para seguimiento y acciones correctivas	1
FORTUNA	22	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	21	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	27	1	Restricción por razones económicas o de capacidad de pago (usuaria refiere inconformidad por barreras en la autorización de rx de rodilla	Reclamo riesgo simple	Se remite a supervisor del contrato para la gestión pertinente	1
TOTAL	264	9				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU IV Trimestre 2025 (ver información completa en informes mensuales)