

## INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL – ANUAL 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.

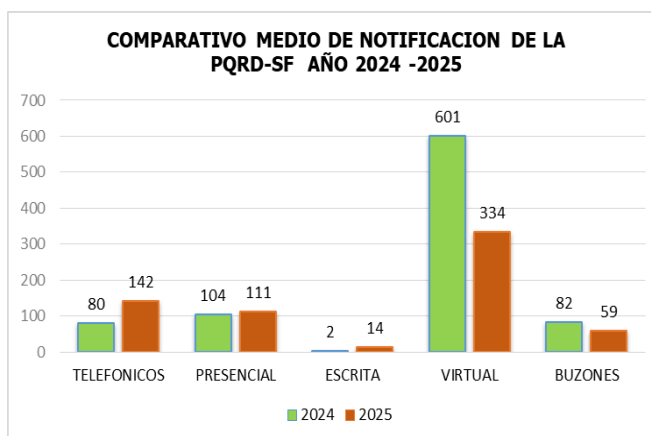
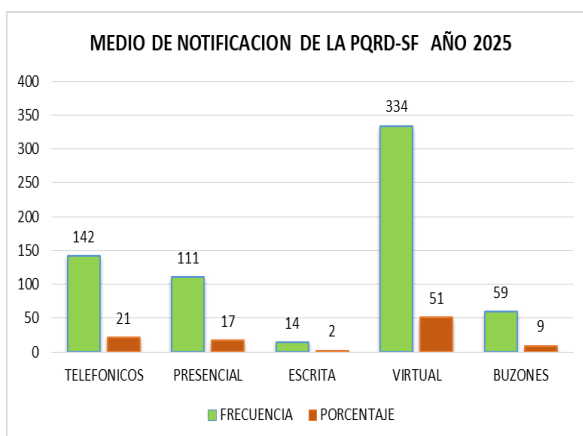
## 1.1 INFORME PQRSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) AÑO 2025

### 1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2025

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F AÑO 2025

MEDIO DE RECEPCION	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158	142	21
Presencial/ verbal	Oficina SIAU <i>Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio</i>	111	17
Escrito	Oficios y formatos recepción de PQRD	14	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>	334	51
Buzones	Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	59	9
<b>TOTAL USUARIOS</b>		<b>660</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de atención SIAU AÑO 2025



### 1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2025

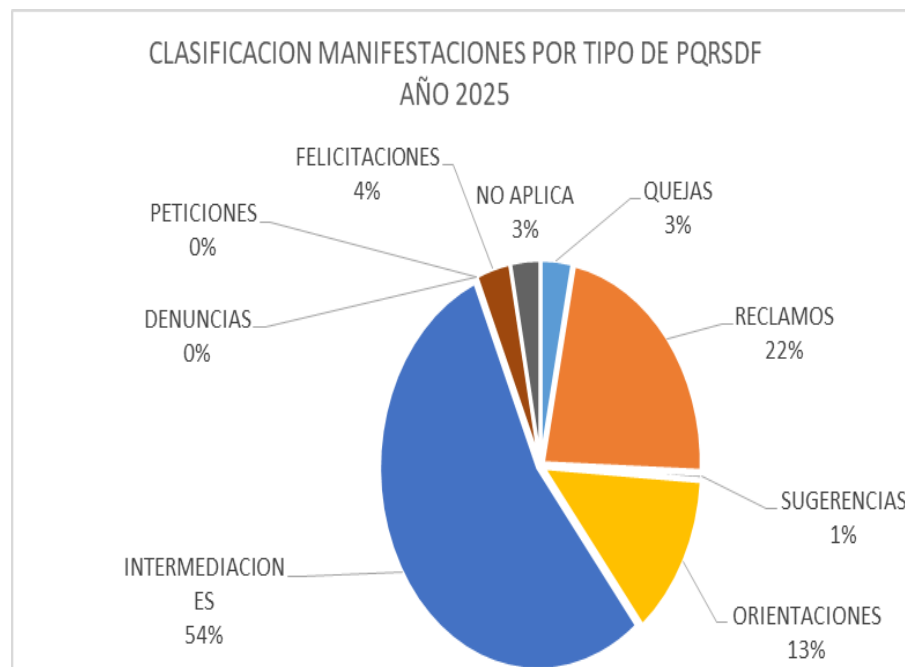
Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F AÑO 2025

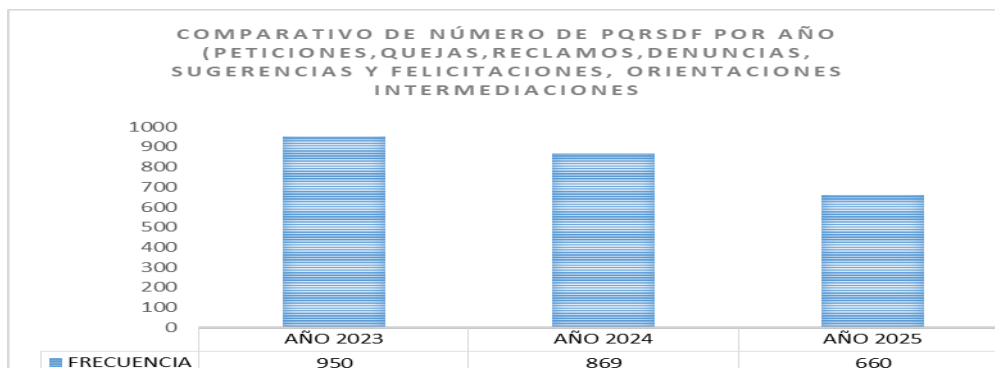
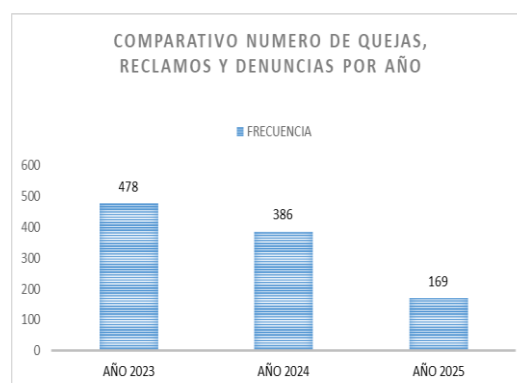
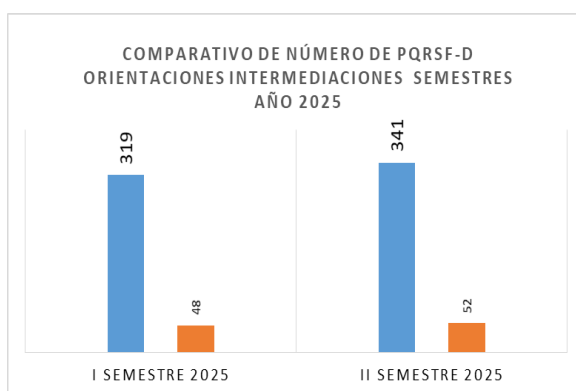
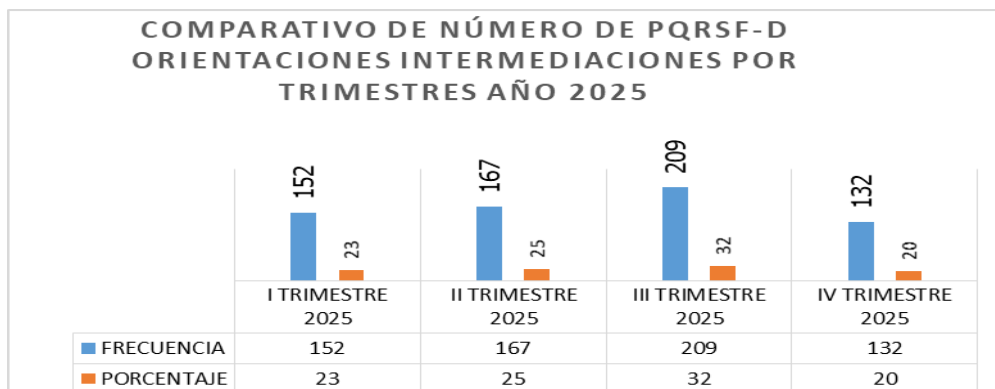
CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, 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	21	3
RECLAMO	Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.	147	22
	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	148	
	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.	1	

	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	3	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	87	13
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	358	54
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	23	4
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	20	3
TOTAL		660	100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023

Fuente estadística AÑO 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 AÑO 2025 se registraron 111 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 AÑO 2025

Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES AÑO 2025

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	12	0	0	8	66	1	1	0	88	13
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1
FAMISANAR	1	0	0	0	1	10	0	2	0	14	2
SANITAS	5	37	0	0	17	73	3	1	0	136	21
SALUDTOTAL	2	0	0	1	3	3	0	0	0	9	1
NUEVA EPS	12	98	0	2	51	200	19	16	0	398	60
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	5	6	0	0	0	12	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>358</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>660</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU AÑO 2025

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	PETICION	NO APLICA	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	65	0	2	2	4	2	0	0	75	11
CONSULTA EXTERNA	12	7	0	0	0	1	12	0	0	32	5
ODONTOLOGÍA	3	4	0	0	0	0	3	0	0	10	2
FARMACIA	0	50	0	0	1	0	0	0	0	51	8
P Y P	2	3	0	0	1	0	2	0	0	8	1
URGENCIAS	4	3	0	0	0	0	3	0	0	10	2
FACTURACION	0	16	0	0	0	0	1	0	0	17	3
LABORATORIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
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	82	352	0	0	1	435	66
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	0	19	20	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>358</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>660</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2025

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACION / INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD AÑO 2025

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	5	0	0	0	0	53	0	0	59	9
CARDALES	2	7	0	2	0	0	35	0	0	46	7
CASTILLO	1	8	0	4	1	2	21	0	0	37	6
CDV	3	8	0	3	0	0	82	0	0	96	15
CENTRO	1	2	0	2	0	0	2	0	0	7	1
DANUBIO	7	18	0	2	1	3	55	0	0	86	13
FLORESTA	2	5	0	7	0	1	38	0	0	53	8
LLANITO	4	1	0	1	0	0	1	0	0	7	1
FARMACIA	0	50	0	1	1	2	0	0	0	54	8
SEDE ADMINISTRATIVA	0	44	0	1	0	79	70	0	0	194	29
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	1	19	0	20	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>148</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>87</b>	<b>358</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>660</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU AÑO 2025

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

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	1	25	1	23	84	144	0	5	0	283	43
24 HORAS	1	34	1	0	1	115	0	10	0	162	24
48 HORAS	0	24	0	0	0	42	0	2	0	68	10
72 HORAS	1	19	0	0	0	28	0	1	0	49	7
DE 3 A 5 DIAS	1	26	1	0	2	16	0	1	0	47	7
DE 6 A 10 DIAS	10	15	0	0	0	12	0	1	0	38	6
DE 11 A 15 DIAS	4	5	0	0	0	0	0	0	0	9	2
MAS DE 15 DIAS	3	0	0	0	0	1	0	0	0	4	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>148</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>87</b>	<b>358</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>660</b>	<b>100</b>

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I SEMESTRE 2025	II SEMESTRE 2025	CONSOLIDADO AÑO 2025	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- AÑO 2024
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE QUEJAS	MENOR A 15 DIAS	7 DIAS PROMEDIO	4 DIAS PROMEDIO	6 DIAS PROMEDIO	7 DIAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA RESPONDER RECLAMOS circular externa Supersalud 202315100000010-5 AÑO 2023	MENOR A 72 HORAS	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	48 HORAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO		92	77	169	386
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS	100% DE RESPUESTA	99%	100%	99%	99%

Durante el años 2025 se recibieron 148 RECLAMOS Y 21 QUEJAS 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 AÑO 2025 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, AÑO 2025

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias AÑO 2025

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
49 RECLAMO	FARMACIA 49 / NUEVA EPS 49	FARMACIA	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL 33 BUZON 10 PAG WEB 1 CORREO@ 4 TELEFONICO 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO Y SE ENTREGA EL MEDICMANTO EN EL MOMENTO EN EL QUE ESTA DISPONIBLE	4 DIAS PROMEDIO
42 RECLAMOS	ADMINISTRATIVO 42 / NUEVA EPS 16 SANITAS 25 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 ECOGRAFÍAS, EXÁMENES DE LABORATORIO ESPECIALIZADOS	CORREO @ PAG WEB 22  PRESENCIAL 13  TELEFONICA 6  BUZON 1	SE REMITE A SUBCIENTIFICA PARA LA TOMA DE MADIDAS DE SOLUCIÓN	11 DIAS PROMEDIO
17 RECLAMOS	CARDALES 3 DANUBIO 11 CDV 2 CENTRO 1  / NUEVAEPS 9 COOSALUD 7 SANITAS 1	CONSULTA EXTERNA 7  ODONTOLOGIA 1	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN: FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CONSULTA ODONTOLÓGICA Y MEDICA, NO HAY AGENDA DISPONIBLE	CORREO @ PAG WEB 7  TELEFONICA 6  PRESENCIAL 4	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

13 RECLAMOS	CAMPIN 3 CDV 4 CASTILLO 1 CARDALES 3 FLORESTA 1 Danubio 1  / NUEVAEPS 5 COOSALUD 6 SANITAS 2	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN: DEMORA EN LA ASIGNACION DE CITAS, DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LA LINEAS TELEFONICAS, CITAS WEB	CORREO @ PAG WEB 12  PRESENCIAL 1	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
9 RECLAMOS	CAMPIN 2 DANUBIO 3 CALL CENTER 1 FLORESTA 3 / SANITAS 2 NUEVA EPS 6 COOSALUD 1	PY MS FACTURACION  CALL CENTER  ADMINISTRATIVO	FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACIÓN E INFORMACIÓN ERRADA SUMINISTRADA: USUARIO MANIFIESTA MALA ORIENTACION PARA LA INSERCIÓN DEL IMPLANTE PLANIFICACIÓN.  USUARIO FIERE QUE FUE MAL ORIENTADA EN LOS HORARIOS DE ATENCIÓN MEDICA PROGRAMACIÓN DE AGENDA MEDICAS  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  LOS USUARIOS MANIFESTARON TRAMITAR LA CITA A TRAVES DE CALLCENTER Y NO LES DIERON BIEN LA INFORMACIÓN DE HORA Y DÍA DE CITA	CORREO @ PAG WEB 1  PRESENCIAL 5  BUZON 3	SE REMITE AL LIDER DE CADA PROCESO PARA SU DIRECCIONAMIENTO DE FORMA CORRECTA Y OPORTUNA	24 HORAS PROMEDIO
5 RECLAMO	CASTILLO 3 CDV 2  / NUEVA EPS 5	ADMINISTRATIVA	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  DEMORAS EN LA ATENCION EN FACTURACION Y CONSULTA EXTERNA MEDICA POR FALLAS EN EL SISTEMA PANACEA	ESCRITO 1  BUZON 3  CORREO @ PAG WEB 1	SE REMITE AL LIDER DE SUBCIENTIFICA Y OPERADOR MAXEMPLO SE DA SOLUCIÓN DE MANERA OPORTUNA REPROGRAMANDO CITAS	1 DIAS
3 RECLAMOS	DANUBIO 3/ NUEVA EPS 3	CONSULTA ODONTOLOGIA 3	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN, CITA DE CONSULTA ODONTOLOGICA : PROFESIONAL INCAPACIDAD MÉDICA	PRESENCIAL 3	SE REMITE LIDER DE AMBULATORIOS Y COORDINADOR DE ODONTOLOGIA PARA LA TOMA DE ACCIONES CORRECTIVAS	INMEDIATA

2 RECLAMO	CASTILLO 2 / SANITAS 1 NUEVA EPS 1	ADMINIS TRATIV O	DEFICIENTE PERCEPCIÓN SOBRE LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL LUGAR: AIRE ACONDICIONADO EN MAL ESTADO CONSULTORIO CONSULTA EXTERNA CASTILLO  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	BUZON 2	SE REMITIO AL LIDER DEL PROCESO QUIEN CONFIRMO QUE FUE INTERVENIDO Y SOLUCIONADO EL PROBLEMA DE COMODIDAD	3 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	DANUBIO1 / SANITAS 1	CONSUL TA EXTERN A	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	PRESENCIAL 1	SE REMITIO AL LIDER DEL PROCESO Y SE REALIZARON LAS CORRECCIONES NECESARIAS A LA HISTORIA CLINICA DE LA USUARIA	6 DIAS
1 RECLAMOS	CASTILLO 1 / NUEVA EPS 1	ADMINIS TRATIV O	DEFICIENCIAS EN LA SEGURIDAD DEL PACIENTE: INTERPONE RECLAMO POR FALTA DE ACCESIBILIDAD PARA INGRESAR AL CENTRO DE SALUD, REFIERE QUE SE OBSTRUYE EL PASO PORQUE LA AMBULANCIA Y LAS MOTOS PARQUEAN EN LA ENTRADA	BUZON 1	SE REMITE AL AREA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO PARA LA TOMA DE MEDIDAS CORRECTIVAS	15 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMO	CASTILLO URGENCIA 1 / NUEVA EPS 1	URGENC IAS	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 ATENCION 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
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	CENTRO 1 / NUEVA EPS CONTRIBUTIVO1	URGENC IAS CENTRO	NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE URGENCIAS : Funcionario SAC Secretaría Distrital de salud , refiere:: Cintia Mayerli villa hija de la usuaria DORIS ALEIDA BULLA TRIANA identificada con CC 37939098 activa en los servicios de salud de NUEVA EPS, se acerca al SAC de secretaria distrital de salud en representación de su señora madre para interponer una queja dirigida al puesto de salud EL CENTRO debido a la negación en la prestación del servicio. La usuaria refiere haber ingresado al servicio de urgencias en el puesto de salud del CENTRO solicitando la atención de su señora madre debido a una hemorragia en catéter ( para diálisis ) al momento de	CORREO@ 1	SE REMITE AL LIDER DE PROCESO SUBCIENTIFICA	14 DIAS

			solicitar la atención le indican que debe esperar en la parte de afuera de la entidad ya que es usuaria del régimen contributivo, el profesional de salud no realizo la atención correspondiente, no realizaron toma de tensión, ni ningún tipo de valoración			
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 RECLAMO	FLORESTA 1/ SANITAS 1	CONSULTA EXTERNA	NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO/NEGACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE CONSULTA MÉDICA(BARRERA POR NO PRESENTACIÓN EN FÍSICO DE LOS EXÁMENES DE LABORATORIO)	ESCRITO	SE REMITE A COORDINADORA MAXEMPLEOS QUIEN REALIZA LA INTERVENCION SE GENERA NUEVA ATENCION AL USUARIO Y SE RETROALIMENTA EL PROCEDIMIENTO A LA MÉDICA INVOLUCRADA PARA FUTURAS ATENCIONES	3 DIAS
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 DIAS
20 QUEJAS	CAMPIN 1 LLANITO 4 DANUBIO 3 URGENCIAS 1 EXTERNA 3 FLORESTA 2 CENTRO 1 CDV 2 CARDALES 2 CASTILLO 1 / NUEVA EPS 12 FAMISANAR 1 SANITAS 4 NO ASEGURADO 1 SALUDTOTAL 2	CONSULTA EXTERNA 12 URGENCIAS 4 VACUNACION PYM 2 ODONTOLOGIA 2	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	BUZON 8 ESCRITO 5 PAG WEB 2 PRESENCIAL 1 ESCRITO 4	SE REMITE AL LIDER DE SUBCIENTIFICA PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA ATENCION	8 DIAS PROMEDIO

			<p>HIZO SENTIR MUY MAL CON LO QUE EXPRESÓ REFERENTE A SU PROBLEMA DE SALUD</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>8. USUARIO MANIFIESTAN INCONFORMEDAD EN CONSULTA PERCEPCIÓN COMO GROSERO EL PROFESIONAL TUVO ACTITUD 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</p> <p>1 USUARIO MANIFIESTAN INCONFORMEDAD EN CONSULTA PERCEPCIÓN COMO GROSERO EL PROFESIONAL TUVO ACTITUD INADECUADA LA PROFESIONAL MEDICA NAYERITH, GRITO Y MANIFESTO QUE NO ATENDIA A LOS USUARIOS QUE LES ASIGNARON CITA PRIORITARIAS</p> <p>1 USUARIOS MANIFIESTAN INCONFORMEDAD EN ATENCIÓN DE CONSULTA MÉDICO</p> <p>1 USUARIO MANIFIESTA TRATO DISCRIMINATORIO Y FALTA DE PRIVACIDAD EN EL DIAGNÓSTICO USUARIO REFIERE MAL TRATO Y MALA ACTITUD EN LA ATENCIÓN Y EN LA FORMA DE DAR LA INFORMACI'N POR PARTE DEL MEDICO CENTRO SALUD CDV</p> <p>USUARIO REFIERE VULNERACION DE SUS DERECHOS COMO MATERNA MANIFIESTA QUE EN EL CENTRO DE SALUD CARDALES ESPERO 2 HORAS PARA LA TOMA DE UN EXAMEN DE LABORATORIO, TODO EL TIEMPO DE PIE PORQUE NO HAY SILLAS DISPONIBLES, NI ESPACIOS DIGNOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y PREFERENCIAL</p> <p>USUARIA REFIERE QUE EN LA IDENTIFICACIÓN QUE SE PUBLICA EN LA CUBICULO REGISTRARON UN DIAGNÓSTICO CON EL CUAL LE AFECTARON EMOCIONAL Y</p>		
--	--	--	--	--	--

			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 BUEN TRATO			
1 QUEJA	CDV 1 / SANITAS 1	CONSULTA EXTERNA	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN /ERRORES POR PARTE DEL RECURSO HUMANOS	PRESENCIAL 1	SE REMITE A COORDINADORA DE MAXEMPLEOS QUIEN HACE INTERVENCIÓN CON LA MÉDICA QUIEN ACEPTA EL ERROR Y ASUME EL COMPROMISO DE REALIZAR LA ATENCIÓN . DESDE SIAU SE HACE SEGUIMIENTO Y USUARIA CONFIRMA HABER RECIBIDO LA ATENCIÓN A SATISFACCIÓN	5 DÍAS

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). en el AÑO 2025 un mínimo de quejas y reclamos se da respuesta de manera extemporánea, Esta situación se presenta a la falta de compromiso de los jefes de procesos, interventores de contrato u operadores de servicios, para gestionar las respuestas en el sistema de ventanilla única SIGED.

Durante el AÑO 2025 se recibieron 23 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 Brigith 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.

En el mes de JULIO se recibieron SEIS (6) Felicitaciones, 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 lizeth del centro de salud CDV.

En el mes de AGOSTO se recibió una (1) felicitación en el centro de salud Llanito, referida a la atención de la profesional Mariana Machado Castillo, la cual fue socializada tanto con la médica como con el jefe de

servicios ambulatorios, además de ser confirmada con la usuaria quien ratificó la manifestación de satisfacción con el servicio recibido.

En el mes de NOVIEMBRE se recibió 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 recibió una (1) 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 usuarios 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 AÑO 2025

Tabla 9. Causas Orientaciones AÑO 2025

ORIENTACION DERECHOS Y DEBERES	ORIENTACIONES SERVICIOS ESEB	ORIENTACIONES REFERENTE A LA AFILIACION: PORTABILIDAD, MOVILIDAD, MULTIAFILIACIÓN, BASE DE DATOS	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD
9	49	19	10

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU AÑO 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 AÑO 2025

Tabla 10. Causas intermediaciones AÑO 2025

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACION GESTIONES COPIAS O TRASLADOS HISTORIA CLÍNICAS, TRAMITES ADMINISTRATIVOS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA PROMOCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD
254	18	34	52

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

### 1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB AÑO 2025

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
20

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS AÑO 2025

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación de las 12 reuniones mensual 2. Remisión de informes de gestión, participación social Y encuestas de satisfacción de los meses de Enero a Diciembre de 2025 3. Realización de capacitación sobre uso de tecnologías de información y Resolución PQRD, proceso SIAU 4 Remisión de Información elección junta directiva del hospital regional del magdalena medio, representante de los usuarios 5. información de proceso de Rendición de cuentas vigencia 2024 6. Remisión de información del proceso de Participación social	Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios.  -Actas reuniones asociación de usuarios y actas de asistencia  -Constancia de invitación a correos electrónicos de miembros de la asociación de usuarios/ evidencias fotográficas	Información socializada	Falta de compromiso de la Asociación en la asistencia a reuniones programadas
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 y la presencia del representante de los usuarios, se da informe PQRD de cada mes y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta de cada comité ética Hospitalaria 2025 pág. Web institucional <a href="http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/">http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/</a>	Acta de Reunión mensual año 2025	Información socializada	Asistencia de los miembros de la Asociación de usuarios

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

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes AÑO 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)	1780 USUARIOS en centro de salud Cardales, Danubio y Floresta, Campin, CDV, Castillo, Centro, Llanito, fortuna, farmacia 30 servidores públicos sede administrativa 139 servidores públicos facturadores, urgencias, laboratorio clínico, vigilancia y servicios generales y de los centro salud Danubio, cardales , castillo campin, llanito Fortuna, Centro, Farmacia y Floresta	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	1949/1949*100 1780 Usuarios capacitados 169 Servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	89 capacitación para los usuarios 17 capacitación para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	106/106*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%	5632/5980*100	94%
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	740 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Floresta, castillo, cardales campin, cdv, llanito, centro. Fortuna, Farmacia (37 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	740/740*100  740 Usuarios capacitados  37/37*100 37 capacitaciones	100%
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	260 servidores públicos en centro de salud CDV, Danubio, sede administrativa campin, castillo, Cardales floresta, cdv, llanito, centro, Fortuna (29 capacitaciones)	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	260/260*100 260 servidores públicos capacitados 29/29*100 29capacitaciones	100%

#### 4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el AÑO 2025 se realizaron 1014 aperturas de buzones y se hallaron 59 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	71	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	71	2	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
			Intermediación gestión asignación de cita médica	Intermediación	Se gestiona con la funcionaria encargada y se asigna cita a la usuaria para el día 2 de septiembre de 2025 a las 8:40 am con el doctor Armando Rico, en el centro de salud Cardales. Se notifica personalmente a la usuaria y se le dan recomendaciones de presentarse con 30 minutos de anticipación y registrarse en facturación.	
CASTILLO EXTERNA	71	8	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 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	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 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	
			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	
CASTILLO URGENCIAS	71	3	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	

			2 Felicitaciones por experiencia satisfactoria con la prestación del 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
CDV	83	6	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	1
			1. Trato indigno o deshumanizado /usuaria refiere inconformidad con la atención del profesional médico	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios para revisión y toma de acciones correctivas: retroalimentación del deber ser de la atención al profesional involucrado, respuesta al usuario	
			4 felicitaciones: Refieren satisfacción con la atención de la psicóloga Lizeth, manifiesta que es la mejor y presta buen servicio a la comunidad. También con la atención del profesional odontología Elver Arroyo, Odontóloga Rosaura, Médica Geraldin Vargas y Facturadora Amanda)	Felicitación	Se contacta telefónicamente a los usuarios quienes reiteran satisfacción con la atención de la profesional. Se socializa con la jefe del centro de salud y se remite a coordinadora maxempleos y jefe servicios ambulatorios para conocimiento y fines pertinentes	
CENTRO	88	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 de servicios ambulatorios y coordinadora maxempleos. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien reitera la felicitación	1
DANUBIO EXTERNA	72	6	2 felicitaciones por experiencias satisfactorias con la prestación del 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	1
			1 sugerencia: Atribuirle al usuari/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 sí 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. Trato indigno o deshumanizado /usaria refiere inconformidad con la atención del profesional médico, No conformidad con la actitud del profesional médico en el proceso de atención))	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios para revisión y toma de acciones correctivas	
			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	
DANUBIO URGENCIAS	72	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	84	12	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 felicitación 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 farmacia 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	
			10 No conformidades 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	71	12	7 Manifestaciones de satisfacción con la atención de los siguientes servidores públicos: facturador Yostin Vásquez, médica Nayeith Villamil, 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
			1 queja por Percepción del usuario 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	
			3. Limitaciones en la información/falta de direccionamiento en la información: información errada calcenter en la información de asignación de cita	reclamo riesgo simple	En el área de facturación se programan nuevas citas a las usuarias en forma presencial y se remiten las situaciones al área de sistemas para revisión y acciones correctivas	
			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	

FORTUNA	86	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	74	4	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
			1- Satisfacción con el servicio prestado por el profesional (usuaria refiere excelente atención de la doctora Mariana)	Felicitación	Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la satisfacción con la profesional. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para conocimiento	
SEDE ADTVA	100	2	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 los funcionarios involucrados y se remite a los operadores de servicios para lo pertinente	1
			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	
TOTAL	1014	59				13

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