



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

INFORME GESTION Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU Y PARTICIPACION SOCIAL

ESE BARRANCABERMEJA

MARZO 2026

1.1 INFORME PQRDSD-F (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) MARZO 2026

1.1.1 Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2026

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	10	14
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	26	38
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	1
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	27	39
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	5	7
Total		69	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU MARZO 2026

Tiempo de espera para la atención del Usuario en la Oficina SIAU (informe de oportunidad oficina SIAU ESEB)

El área de sistema de información y atención al usuario (Siau) cuenta con una oficina dispuesta para la atención presencial de los usuarios, ubicada en la sede administrativa en el horario de atención de lunes a jueves de 7:00 a.m a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7:00 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 mes de MARZO se registraron 26 atenciones de manera presencial, los cuales, según planilla de control de tiempos de atención, no superaron los 5 minutos desde el momento de llegada, lo que hace que sea una atención oportuna.

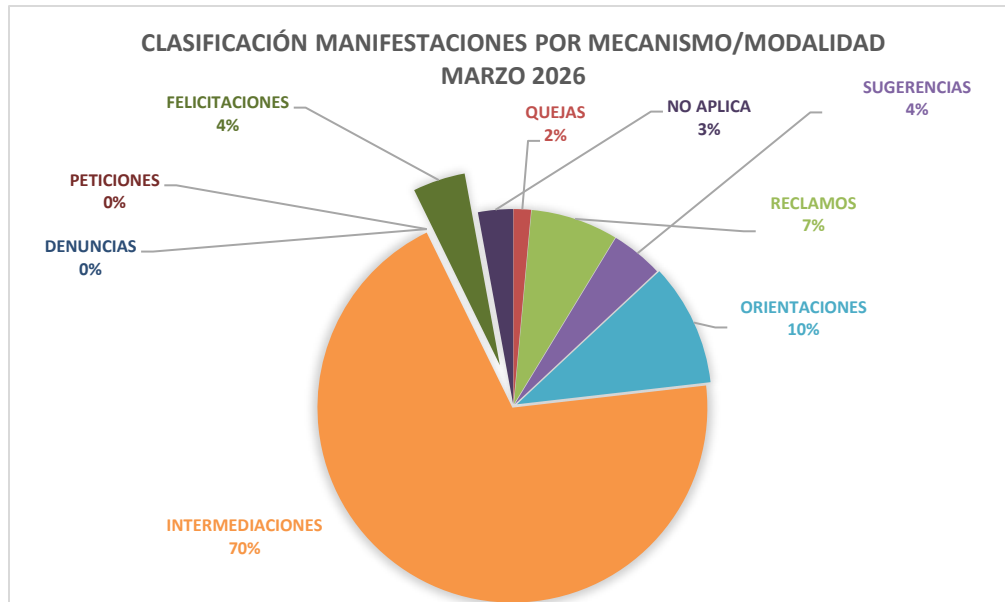
1.1.2 Clasificación PQRDS-F MARZO 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F MARZO 2026

CLASIFICACION	DEFINICIÓN	FRECUENCIA		PORCENTAJE	
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.	0		0	
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad	1		1	
RECLAMO	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.	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	5	5	7
		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	3		4	
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	7		10	
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	48		70	
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	3		4	
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	2		3	
TOTAL		69		100	

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

Fuente estadística mes de MARZO 2026: Formato Registro diario de atención – SIAU



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MARZO 2026 2025 Tabla 3. EPS/ PQRSD- F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES MARZO 2026

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	1	0	0	1	10	0	0	0	13	19
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
SANITAS	0	0	0	2	1	8	2	0	0	13	19
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	4	0	1	4	28	1	2	0	40	58
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	5	0	3	7	48	3	2	0	69	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MARZO 2026

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

Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO MARZO 2026

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	2	0	2	0	0	1	0	0	5	7
LABORATORIO	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	3
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	7	48	0	0	0	55	80
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3
TOTAL	1	5	0	3	7	48	3	2	0	69	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MARZO 2026

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

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD MARZO 2026

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	7	0	0	8	12
CARDALES	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	4
CASTILLO	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	4
CDV	0	1	0	0	0	0	7	0	0	8	12
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO	0	0	0	0	1	0	14	0	0	15	22
FLORESTA	0	0	0	2	1	0	3	0	0	6	9
LLANITO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	7	13	0	0	20	29
FORTUNA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	3
TOTAL	1	5	0	3	3	7	48	2	0	69	100

Fuente: Formato registro diario de atención MARZO 2026

1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D ORIENTACION/INTERMEDIACION MARZO 2026

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D ORIENTACION / INTERMEDIACION MARZO 2026

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	3	3	6	33	0	2	0	50	72
24 HORAS	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7	10
48 HORAS	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6	9
72 HORAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DE 3 A 5 DIAS	1	0	0	0	1	2	0	0	0	4	6
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	5	3	3	7	48	0	2	0	69	100

Fuente: Formato registro diario de atención MARZO 2026

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (FEBRERO 2026)	MES ACTUAL (MARZO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MARZO 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	9	4	10
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	7	6	23
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia para el mes de marzo de 2026 evidencia una disminución en el número de quejas, reclamos y denuncias en comparación con el mes inmediatamente anterior (febrero 2026), pasando de 7 a 6 eventos. Asimismo, se observa una disminución significativa frente al mismo periodo del año anterior (marzo 2025), donde se registraron 23 eventos, lo que refleja una mejora en la gestión y en la prestación de los servicios. En cuanto al tiempo de resolución de quejas, se observa una mayor oportunidad en el tiempo de respuesta, pasando de 9 a 4. Respecto al promedio de tiempo de respuesta de los reclamos, se evidencia cumplimiento en 72 horas, lo que permite concluir cumplimiento del 100%, acorde con lo establecido en la normatividad vigente (Circular Externa Supersalud 2023151000000010-5 del 26 de junio de 2023). Se recomienda continuar fortaleciendo el seguimiento a los tiempos de respuesta y el compromiso de los líderes de proceso, con el fin de mantener el tiempo de respuesta de acuerdo a los lineamientos normativos.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, MARZO 2026

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias MARZO 2026

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
1 RECLAMO	CASTILLO/ NUEVA EPS	FACTURACION	LIMITACIONES EN LA INFORMACIÓN/ DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS PARA CITAS	CORREO	SE REALIZA GESTION Y SE ESTABLECE QUE SE ASIGNÓ CITA A LA USUARIA QUIEN CONFIRMA CUMPLIMIENTO DE LA MISMA	INMEDIATAMENTE
1 RECLAMO	FARMACIA /NUEVA EPS	FARMACIA	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA ATENCIÓN/FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS PBS	PRESENCIAL	SE REMITE A REGENTE DE FARMACIA QUIEN NOTIFICA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, LO CUAL SE INFORMA A LA USUARIA QUIEN CONFIRMA ENTREGA A SATISFACCIÓN DEL MISMO	3 DIAS PROMEDIO
3 RECLAMOS	1 CDV/1 CAMPIN/ 1 CARDALES/2 NUEVA EPS/1 COOSALUD	ADTVAS	RESTRICCIÓN EN EL ACCESO POR FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN/FALTA DE OPORTUNIDAD EN ASIGNACION DE CITAS POR NO DISPONIBILIDAD DE AGENDAS	CORREO	SE REALIZA GESTIÓN Y SE ASIGNAN CITAS INFORMANDO A USUARIOS DE LA MISMA, QUIENES RECIBEN INFORMACIÓN A SATISFACCIÓN.	24 HORAS
1 QUEJA	CASTILLO/ COOSALUD	URGENCIAS	PERCEPCIÓN POR PARTE DEL USUARIO DE TRATO INEQUITATIVO/TRATO INDIGNO O DESHUMANIZADO	ESCRITA	SE REMITE A COORDINACION DE MAXEMLPLOS Y SERVICIOS AMBULATORIOS, PARA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN LA OBSERVACIÓN DE LA HUMANIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3 A 5 DIAS

En el periodo evaluado se presentaron 5 reclamos y 1 queja, para un total de 6 PQRD, clasificadas como de riesgo simple. Se destaca como la mayor causa de reclamos la falta de oportunidad en la asignación de citas por no disponibilidad de agendas, situaciones que además de ser gestionadas con la asignación de las citas correspondientes, fueron remitidas al jefe de servicios ambulatorios para el análisis de casos y toma de acciones correctivas que garanticen la oportunidad en la atención. Como segunda causa falta de oportunidad en la entrega de medicamentos, situación gestionada con la regente de farmacia y entrega del medicamento respectivo al usuario, también remitida al área responsable para las correcciones pertinentes. Como tercera causa limitaciones en la información por dificultad de comunicación con las líneas telefónicas, la cual se gestionó y se solucionó con la asignación de la cita, y remitida al proceso involucrado para mejoramiento del procedimiento.

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 MARZO 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones MARZO 2026

ORIENTACION DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACION REFERENTE A LA AFILIACION(MULTIAFILIACION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACION EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
3	0	1	3

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU MARZO 2026 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso)

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB MARZO 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones M A R Z O 2026

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
33	1	0	14

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU FEBRERO 2026 (se hallan especificaciones de cada una de las atenciones dadas a los usuarios con su respectiva trazabilidad del proceso).

Durante el periodo analizado, la mayor cantidad de intermediaciones correspondió a la asignación de citas médicas con 33 casos, seguida de intermediaciones en las gestiones de trámites administrativos (14). En el periodo hubo significativa frecuencia de gestiones realizadas a los usuarios para generación de fórmulas en el formulario de medicamentos controlados. En menor proporción intermediación para asignación de citas odontológicas (1).

2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) MARZO 2026

TABLA 11. MECANISMOS PPSS MARZO 2026

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 FEBRERO 2026 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de MARZO 2026	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Acta de reunión con la comunidad, MARZO 2026	Información socializada /reunión realizada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo. Se presenta informe PQRD mes de FEBRERO de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 03/2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de MARZO 2026, Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos, oficio escrito de invitación recibido por los integrantes por los integrantes del comité asociación de usuarios	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

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

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes y demás capacitaciones realizadas MARZO 2026

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)	80 USUARIOS en centro de salud FORTUNA, CARDALES, DANUBIO, CENTRO, CAMPIN,	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	80/80*100 80 usuarios capacitados	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	5 capacitación para los usuarios	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	5/5*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%	560/600*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	60 usuarios en centro de salud CDV, Danubio, Fortuna	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	60/60*100 60 Usuarios capacitados 3/3*100 3 capacitaciones	100%
Divulgación 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	35 servidores públicos en centro de salud Danubio, Cdv, Fortuna	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	35/35*100 35 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 Capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRO GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD MARZO 2026

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	6	1	1 Orientación referente a la aclaración de resultados de exámenes de laboratorio	Orientación	Se remite a líder de laboratorio quien aclara resultados a la usuaria. Se remite respuesta para lo pertinente	1
DANUBIO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	3	1 sugerencia por restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención: usuario sugiere que haya prioridad para la atención a grupos vulnerables para el acceso al servicio de laboratorio	Sugerencia	Se socializa con la jefe del centro quien aclara que el usuario llegó cuando ya se habían asignado los turnos. Se contacta al usuario y se direcciona al centro de salud Danubio. Usuario confirma atención a satisfacción	1
			2 Felicitaciones por experiencia satisfactoria con el servicio: refieren satisfacción con la atención de la persona Médica y facturadora). Resalta su amabilidad y buen trato	Felicitación	Se remite a operador de servicios maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	
FARMACIA	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	8	1	1 felicitación: manifiesta satisfacción con el inicio del servicio de laboratorio en el centro de salud	Felicitación	Se remite a servicios ambulatorios para conocimiento	1
LLANITO	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	70	5				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU M A R Z O 2 0 2 6