

**ESE BARRANCABERMEJA**

**INFORME GESTION Y PARTICIPACIÓN SOCIAL  
SISTEMA DE INFORMACIÓN AL  
USUARIO SIAU Y  
PARTICIPACION SOCIAL**

**ABRIL 2026**

**SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU**

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

1.2.1 Medio de recepción PQRDS-F ABRIL 2026

Tabla 1. Medio de recepción PQRDS-F MARZO 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	5	9
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	7	13
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	2
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	34	64
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	6	11
Total		53	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU ABRIL 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 ABRIL se registraron 7 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.

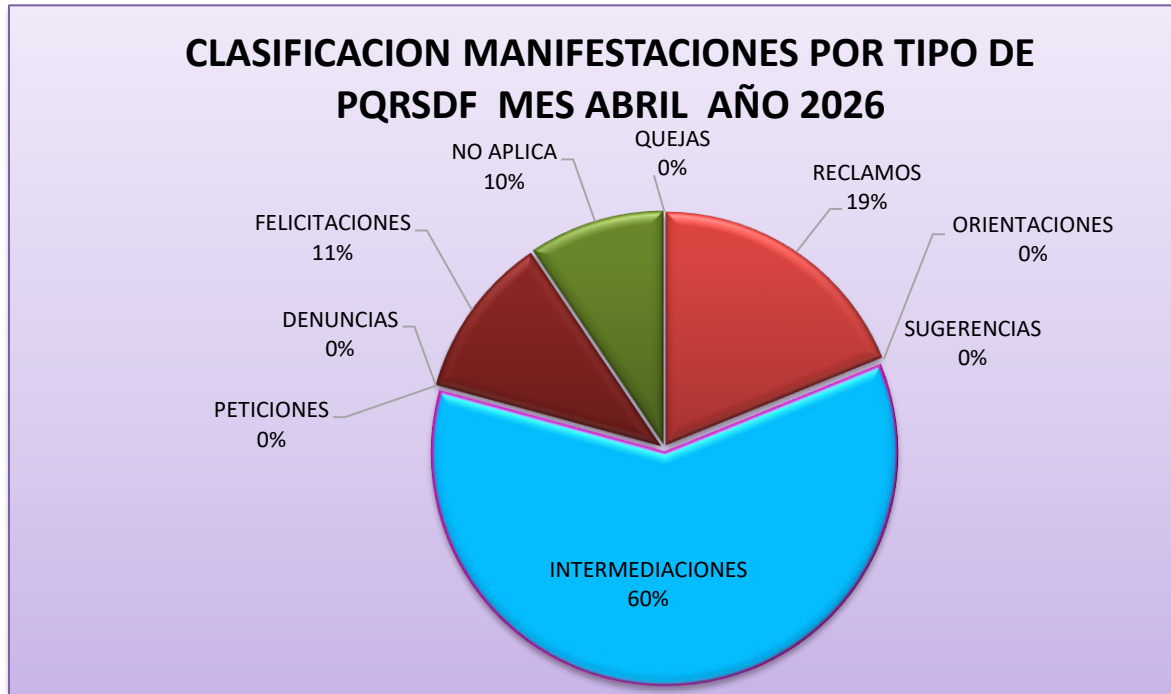
1.2.2 Clasificación PQRDS-F ABRIL 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F ABRIL 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	0	0	
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	10	10
		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 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	0	0	
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	0	0	
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	32	60	
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	6	11	
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	5	9	
TOTAL		53	100	

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



1.2.3PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS ABRIL 2026  
2025 Tabla 3. EPS/ PQRSDF ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES ABRIL 2026

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	0	0	0	0	8	0	1	0	9	17
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
SANITAS	0	1	0	0	0	9	2	0	0	12	23
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
NUEVA EPS	0	9	0	0	0	13	4	3	0	29	55
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro diario de Atención SIAU ABRIL 2026

1.2.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO  
Tabla 4. PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO ABRIL 2026

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJAS	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	8
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
P Y P	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
FACTURACION	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	9
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	32	0	0	0	32	60
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	9
TOTAL	0	10	0	0	0	32	6	5	0	53	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU ABRIL 202

El análisis técnico de la distribución de las PQRSDF por servicio/área/proceso durante el periodo evaluado evidencia una marcada concentración en la categoría de intermediación, la cual representa el 60% del total de los registros (32 de 53 casos), lo que indica que la principal demanda de los usuarios se orienta hacia la gestión, articulación y facilitación de servicios más que a la manifestación de inconformidades formales.

En este contexto, el área de Servicios ESE concentra la mayor carga con el 60% de los casos, reflejando una alta necesidad de acompañamiento institucional en la resolución de requerimientos asistenciales.

De manera complementaria, el proceso de Facturación aporta el 9% de los registros, asociado principalmente a reclamos, lo que sugiere oportunidades de mejora en la claridad y eficiencia de los procesos administrativos financieros. Por su parte, Consulta Externa, con un 8%, destaca positivamente por la presencia de felicitaciones, evidenciando niveles favorables de satisfacción del usuario.

Las áreas Administrativa y Farmacia presentan una participación del 4% cada una, mientras que servicios como Promoción y Prevención, Urgencias y Enfermería registran una incidencia baja (2%), lo cual puede interpretarse como estabilidad operativa o menor exposición a eventos críticos. La categoría "No Aplica" (9%) sugiere posibles debilidades en la clasificación de los casos, y la ausencia de registros en servicios como Odontología, Laboratorio y Vigilancia podría asociarse a subregistro o baja demanda. En conjunto, estos resultados reflejan una tendencia hacia la gestión resolutoria y la necesidad de fortalecer los mecanismos de registro, categorización y mejora continua en la atención al usuario.

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

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD ABRIL 2026

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	2	0	0	4	0	0	7	13
CARDALES	0	1	0	1	0	0	5	0	0	7	13
CASTILLO	0	1	0	1	0	0	2	0	0	4	8
CDV	0	3	0	0	0	0	7	0	0	10	19
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	2	0	1	0	0	10	0	0	13	25
FLORESTA	0	0	0	1	0	0	2	0	0	3	6
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	4
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	9
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

Fuente: Formato registro diario de atención ABRIL 2026

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

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

Fuente: Formato registro diario de atención ABRIL 2026

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	5	0	6	0	15	0	3	0	29	55
24 HORAS	0	1	0	0	0	13	0	2	0	16	30
48 HORAS	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	6
72 HORAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
DE 3 A 5 DIAS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	<b>100</b>

**Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD**

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MARZO 2026 )	MES ACTUAL (ABRIL 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR ABRIL 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	72 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	9	24 HORAS PROMEDIO	MAS DE 15 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS , RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	7	10	20
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

La tendencia para el mes de ABRIL de 2026 evidencia un aumento en el número de quejas, reclamos y denuncias en comparación con el mes inmediatamente anterior (marzo 2026), pasando de 7 a 10 eventos. Sin embargo, se observa una disminución frente al mismo periodo del año anterior (abril 2025), donde se registraron 20 eventos, lo que refleja una mejor gestión en la atención de los usuarios y en la prestación de los servicios.

En cuanto al tiempo de resolución de quejas y denuncias, se evidencia una mayor oportunidad en el tiempo de respuesta, pasando de 9 días en marzo de 2026 a 24 horas promedio en abril de 2026. Respecto al promedio de tiempo de respuesta de los reclamos, se evidencia cumplimiento en 72 horas, lo que permite concluir un 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 la oportunidad en la atención y dar cumplimiento a los lineamientos normativos establecidos.

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, ABRIL 2026  
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias ABRIL 2026

TIPO DE PQRD	CENTRO DE SALUD Y EPS	SERVICIO	CAUSA	FUENTE	GESTION	TIEMPO DE RESPUESTA
3 RECLAMO	CDV/ 1-SANTAS / 2 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
2 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 FARMAICA QUIEN NOTIFICA LA DISPONIBILIDAD DEL MEDICAMENTO, LO CUAL SE INFORMA A LA USUARIA QUIEN CONFIRMA ENTREGA A SATISFACCIÓN DEL MISMO	3 DIAS PROMEDIO
1 RECLAMOS	DANUBIO / NUEVA EPS	ADTVAS	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITA DE CONSULTA ODONTOLOGICA	PRESENCIAL	SE REALIZA GESTIÓN Y SE ASIGNAN CITAS INFORMANDO A USUARIOS DE LA MISMA, QUIENES RECIBEN INFORMACIÓN A SATISFACCION.	INMEDIATAMENTE
1 RECLAMOS	DANUBIO / NUEVA EPS	URGENCIAS	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN CENTRO DE SALUD DEL DANUBIO, / NO APLICACIÓN DE NORMAS, GUÍAS O PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EL DÍA 26/03/2026/	CORREO	SE REMITE A COORDINACION DE MAXEMLPLOS Y SERVICIOS AMBULATIOS, PARA ACCIONES CORRECTIVAS QUE GARANTICEN LA OBSERVACIÓN DE LA HUMANIZACION EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	3 A 5 DIAS
1 RECLAMOS	CAMPIM /NUEVA EPS	FACTURACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACIÓN DE CITAS POR DIFICULTAD DE COMUNICACIÓN CON LAS LÍNEAS DE ATENCIÓN CALLCENTER	PRESENCIAL	SE REALIZA GESTIÓN Y SE ASIGNAN CITAS INFORMANDO A USUARIOS DE LA MISMA, QUIENES RECIBEN INFORMACIÓN A SATISFACCION.	24 horas
2 RECLAMOS	CARDALES/ CASTILLO/NUEVA EPS	FACTURACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITA DE CONSULTA MEDICA GENERA	TELEFONICA	SE REALIZA GESTIÓN Y SE ASIGNAN CITAS INFORMANDO A USUARIOS DE LA MISMA, QUIENES RECIBEN INFORMACIÓN A SATISFACCION.	INMEDIATAMENTE

En el periodo evaluado se presentaron 10 reclamos, para un total de 10 PQRD, clasificadas como de riesgo simple. Se destaca como principal causa de reclamo la falta de oportunidad en la asignación de citas y las dificultades de comunicación con las líneas de atención y call center, situaciones evidenciadas en los servicios de facturación y admisiones de diferentes sedes y EPS. Estas fueron gestionadas mediante la asignación inmediata de citas y la orientación correspondiente a los usuarios, quienes manifestaron satisfacción con la solución brindada.

Como segunda causa se identificó la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS en el servicio de farmacia, situación que fue gestionada con la regente de farmacia, quien confirmó la disponibilidad y entrega satisfactoria de los medicamentos a la usuaria.

De igual manera, se evidenció inconformidad por la atención recibida por parte de personal médico en el servicio de urgencias del Centro de Salud Danubio, caso que fue remitido a coordinación de Maxempleos y servicios ambulatorios para la implementación de acciones correctivas orientadas al fortalecimiento de la humanización en la prestación del servicio.

Finalmente, todas las situaciones reportadas fueron gestionadas y remitidas a las áreas responsables para el análisis de los casos y la implementación de acciones de mejora que permitan garantizar la oportunidad, calidad y satisfacción en la atención a los usuarios

De igual manera, en el marco del procedimiento de orientación y atención al usuario, se describen las diferentes gestiones adelantadas por el SIAU, orientadas a direccionar de manera oportuna y adecuada a los usuarios hacia los servicios institucionales requeridos.

### 1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES ABRIL 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(MULTIAFILIAION, NO ASEGURADO, ERRORES BASE DE DATOS, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACION EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
0	0	0	0

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU ABRIL 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 ABRIL 2026**  
**Tabla 10. Causas intermediaciones A B R I L 2026**

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
27	1	2	2

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL 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 27 casos, seguida de las gestiones relacionadas con prevención y mantenimiento de la salud y trámites administrativos, con 2 casos respectivamente. En menor proporción se registró intermediación para la asignación de citas odontológicas con 1 caso. Estas gestiones permitieron fortalecer el acompañamiento y direccionamiento oportuno de los usuarios hacia los diferentes servicios institucionales.

**2 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) ABRIL 2026**  
**TABLA 11. MECANISMOS PPSS ABRIL 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 Marzo 2026 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de ABRIL 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, Abril 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 MARZO de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 03/2026 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 comité de Ética Hospitalaria mes de Abril 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 ABRIL 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)	100 usuarios en centro de salud fortuna, cardales, Danubio, llanito, campin,	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	100/100*100 100 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%	439/460*100	95%
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	80 usuarios en centro de salud campin, floresta, castillo y cardales	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	80/80*100	100%
80 Usuarios capacitados 4/4*100 4 capacitaciones							
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 y participación social.	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	40 servidores públicos en centro de salud campin, floresta, castillo y cardales	Población capacitada/población objetivo general *100  Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	40/40*100 40 servidores públicos capacitados 4/4*100 4 Capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	2	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención del talento humano: Auxiliar Sandra Quiñonez y médico Juan David Cortinez. Sugiere que no los cambien	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y funcionarios involucrados. Se contacta a la usuaria quien reitera la manifestación. Se remite a jefe de servicios ambulatorios y coordinadora maxempleos para lo pertinente	1
CARDALES	5	1	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la nutricionista. Destaca que recibió una buena información sobre su enfermedad	Felicitación	Se socializa con jefe del centro de salud y funcionaria involucrada. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
CASTILLO EXTERNA	5	1	Destaca buena atención del personal que labora en el centro de salud. Refiere que ha sido beneficioso para la comunidad	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y personal del servicio. Se confirma telefónicamente con la usuaria quien ratifica la manifestación. Se remite a coordinación maxempleos y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
CDV	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	5	1	Destaca buena atención del Profesional Jean Paul Reyes, a quien felicita por su profesionalismo, dedicación y amabilidad. Sugiere que permanezca en el centro de salud	Felicitación	Se socializa con jefe del centro de salud y funcionario involucrado. Se confirma telefónicamente con la usuaria, quien ratifica la manifestación. Se remite a coordinación maxempleos y jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
DANUBIO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	1	Destaca excelente atención de la enfermera Diana Rivera, por su atención humanizada, comunicación asertiva y destaca su calidad como persona	Felicitación	Se socializa con la funcionaria involucrada. Se confirma telefónicamente con la usuaria quien ratifica la manifestación. Se remite a coordinación de maxempleos para lo pertinente	1
FARMACIA	2	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	66	6				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU A B R I L 2026