

ESE BARRANCABERMEJA

INFORME GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

**SISTEMA DE INFORMACIÓN AL
USUARIO SIAU Y
PARTICIPACION SOCIAL**



MAYO 2026

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU

1.1 Informe PQRSD-F (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Renuncias, Sugerencias, Felicidades Orientaciones, Intermediaciones) MAYO 2026.

1.1.1 Medio de Recepción PQRSD-F MAYO 2026

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F MAYO 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	9	13
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	10	14
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	1
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	44	61
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	8	11
Total		72	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU MAYO 2026

Durante el período evaluado se recibieron un total de **72 manifestaciones de los usuarios** a través de los diferentes canales dispuestos por la ESE Barrancabermeja para la atención y gestión de las PQRSD. El canal **virtual** fue el medio de recepción más utilizado, con **44 registros (61%)**, lo que evidencia una mayor preferencia de los usuarios por los mecanismos digitales para presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, facilitando la comunicación oportuna con la institución. La atención **presencial/verbal** registró **10 casos (14%)**, seguida del canal **telefónico** con **9 casos (13%)**, lo que demuestra que estos mecanismos continúan siendo una alternativa importante para los usuarios que requieren orientación directa y acompañamiento en sus trámites.

Por su parte, los **buzones de sugerencias** aportaron **8 registros (11%)**, reflejando la participación de los usuarios mediante los mecanismos físicos de expresión y mejoramiento institucional. Finalmente, el medio **escrito** presentó **1 registro (1%)**, siendo el canal menos utilizado durante el período analizado. Los resultados evidencian una tendencia creciente hacia el uso de los canales virtuales, resaltando la importancia de fortalecer las estrategias de atención digital, sin descuidar los mecanismos presenciales, telefónicos y de participación ciudadana que garantizan la accesibilidad de todos los usuarios a los servicios del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

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

Durante el mes de Mayo de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Barrancabermeja registró un total de diez (10) atenciones presenciales. De acuerdo con la información consignada en la planilla de control y seguimiento de tiempos de atención, se evidenció que el tiempo de espera de los usuarios para el inicio de la atención fue inferior a cinco (5) minutos en el 100% de los casos atendidos durante el período evaluado.

Los resultados obtenidos reflejan una adecuada capacidad de respuesta por parte de la Oficina SIAU, garantizando una atención oportuna a los usuarios que requirieron orientación, acompañamiento y gestión de sus solicitudes. Asimismo, se evidencia el cumplimiento de los criterios institucionales de oportunidad en la atención, contribuyendo al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la ESE Barrancabermeja.

En términos generales, el comportamiento del indicador demuestra la efectividad de las estrategias implementadas para la atención presencial, permitiendo minimizar los tiempos de espera y asegurar una respuesta ágil a los requerimientos presentados por la comunidad usuaria.

1.1.2 Clasificación de PQRSD-F MAYO 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F MAYO 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	7	10	
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	11	15
		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	4	6	
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	44	61	
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	2	3	
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	4	6	
TOTAL		72	100	

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS MAYO 2026

Tabla 3.EPS/ Pqrsd- f- Orientaciones/intermediaciones mayo 2026

ASEGURADORA/EPS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIAS	SUGERENCIAS	ORIENTACIONES	INTERMEDIACION	FELICITACIONES	NO APLICABLE	PETICIONES	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	0	0	0	0	5	1	3	0	10	14
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANITAS	0	1	0	0	3	10	0	0	0	14	19
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	3
NUEVA EPS	5	9	0	0	1	27	1	1	0	44	61
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	7	11	0	0	4	44	2	4	0	72	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU MAYO 2026

1.1.4 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESOS.

Tabla 4.PQRDS-F/ ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/ PROCESO MAYO 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	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	4
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4
P Y P	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	2	9	0	0	0	0	0	0	0	11	15
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	1	0	0	0	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	4	44	0	0	0	48	67
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	6
TOTAL	7	11	0	0	4	44	2	4	0	72	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU MAYO 202

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 72 manifestaciones en la ESE Barrancabermeja. La mayor participación correspondió a las **intermediaciones**, con 44 casos (61%), lo que evidencia una alta gestión por parte del SIAU en el acompañamiento y resolución de situaciones relacionadas con el acceso y la prestación de los servicios de salud. Los **reclamos** ocuparon el segundo lugar con 11 casos (15%), seguidos por las **quejas** con 7 casos (10%), los casos clasificados como **No Aplica** con 4 registros (6%), las **orientaciones** con 4 casos (5%) y las **felicitaciones** con 2 registros (3%). Durante el periodo no se presentaron denuncias, sugerencias ni peticiones.

Al analizar las manifestaciones por servicio, se observa que **Servicios ESEB** concentró el mayor número de registros con 48 casos (67% del total), de los cuales 44 correspondieron a intermediaciones y 4 a orientaciones, reflejando la necesidad de acompañamiento permanente a los usuarios en los diferentes procesos institucionales. En segundo lugar se encuentra **Facturación** con 11 manifestaciones (15%), distribuidas en 9 reclamos y 2 quejas, siendo el área que presentó el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios. **Consulta Externa** registró 3 manifestaciones (4%), correspondientes a una queja, un reclamo y una felicitación, mientras que **Farmacia** presentó 3 manifestaciones (4%), representadas por dos quejas y un reclamo.

Por otra parte, **Promoción y Prevención (P y P)** registraron una felicitación (1%), evidenciando satisfacción por parte del usuario con el servicio recibido. Los servicios de **Urgencias y Enfermería** registraron una queja cada uno (1%), mientras que el grupo clasificado como **No Aplica** presentó 4 registros (6%). Los procesos de **Administrativa, Odontología, Laboratorio y Vigilancia** no registraron manifestaciones durante el periodo evaluado.

Los resultados evidencian que la gestión de intermediaciones continúa siendo la principal actividad desarrollada por el SIAU, mientras que las inconformidades se concentran principalmente en el proceso de **Facturación**, aspecto que requiere seguimiento para identificar las causas más frecuentes y fortalecer las acciones de mejoramiento orientadas a optimizar la experiencia de los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios.

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	1	0	0	1	0	0	6	0	0	8	11
CARDALES	0	1	0	1	0	1	2	0	0	5	7
CASTILLO	1	0	0	0	0	0	4	0	0	5	7
CDV	0	2	0	0	0	0	16	0	0	18	25
CENTRO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO	2	6	0	0	0	0	7	0	0	15	21
FLORESTA	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	4
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4
SEDE ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	3	5	0	0	9	13
SAN RAFAEL DE CHUCUR	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	6
TOTAL	7	11	0	2	0	4	44	4	0	72	100

Fuente: Formato registro diario de mayo 2026

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

Tabla 6. Oportunidad de Respuesta PQRS-D-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION
MAYO 2026.

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	2	8	0	2	4	26	0	1	0	43	60
24 HORAS	1	1	0	0	0	13	0	3	0	18	25
48 HORAS	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4	6
72 HORAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DE 3 A 5 DIAS	1	1	0	0	0	2	0	1	0	5	7
DE 6 A 10 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		11	0	2	4	44	0	4	0	72	100

Fuente: Formato registro diario de atención MAYO 2026

La oportunidad de respuesta constituye un indicador fundamental para evaluar la capacidad institucional en la atención y gestión de las manifestaciones presentadas por los usuarios. Durante el mes de mayo de 2026 se gestionaron un total de **72 manifestaciones**, evidenciándose una respuesta oportuna por parte de la institución. Del total de casos recibidos, **44 manifestaciones** (60%) fueron atendidas de manera inmediata, lo que demuestra una alta capacidad de resolución y acompañamiento a los usuarios desde el momento de la recepción de sus solicitudes. Asimismo, 18 manifestaciones (25%) fueron gestionadas dentro de las primeras 24 horas, alcanzando entre ambos tiempos de respuesta un cumplimiento del 85% de las atenciones realizadas. De igual manera, 4 manifestaciones (6%) recibieron respuesta en un plazo de 48 horas, 1 manifestación (1%) fue atendida dentro de las 72 horas y 5 manifestaciones (7%) fueron resueltas en un periodo comprendido entre 3 y 5 días. Durante el periodo evaluado no se registraron respuestas entre 6 y 10 días ni superiores a 15 días, lo que evidencia el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de las PQRS-D-F. Se destaca que las intermediaciones representaron el mayor volumen de casos gestionados y fueron atendidas en su mayoría de forma inmediata o dentro de las primeras 24 horas, contribuyendo significativamente a los resultados obtenidos en materia de oportunidad y fortaleciendo la satisfacción de los usuarios frente a la gestión realizada por el SIAU.

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (ABRIL 2026)	MES ACTUAL (MAYO 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR MAYO 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 202315100000010-5 2023	72 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	24 HORAS PROMEDIO	MENOS DE 5 DIAS	10
NÚMERO DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	10	18	6
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

El análisis comparativo de los indicadores de gestión de PQRD entre abril de 2026, mayo de 2026 y el mismo período de la vigencia 2025 evidencia un comportamiento favorable en la oportunidad de respuesta institucional. Durante mayo de 2026 se observó una mejora significativa en el tiempo promedio de resolución de reclamos, pasando de 72 horas en abril de 2026 a 24 horas promedio, resultado que también supera el registrado en mayo de 2025 (72 horas promedio). De igual manera, las quejas y denuncias fueron gestionadas en un tiempo inferior a cinco días, manteniéndose dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente. En cuanto al número de quejas, reclamos y denuncias, se registraron 18 casos durante mayo de 2026, cifra superior a la observada en abril de 2026 (10 casos) y en mayo de 2025 (6 casos); sin embargo, el incremento en las manifestaciones no afectó la oportunidad de respuesta, manteniéndose un cumplimiento del 100% en la resolución de las PQRD dentro de los tiempos establecidos. Estos resultados evidencian el fortalecimiento de la gestión del SIAU y la capacidad institucional para garantizar una atención oportuna, eficiente y orientada a la satisfacción de los usuarios.

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

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

TIPO DE QR	SEDE/AREA/EPS			MOTIVO GENERAL/ESPECIFICO QR	CANAL RECEPCION	GESTIÓN REALIZADA	TIEMPO RESPUESTA
	CENTRO	AREA	EPS				
Reclamos	1. Cdv	Facturación	Nueva Eps	Limitaciones en la información/dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas	Telefónico	Se remite al área de facturación y se asigna citas la usuaría. Se remite al área correspondiente para seguimiento	Inmediatamente
	2. Cardales		Nueva Eps-Sanitas		Buzón-Correo		Inmediatamente
	4. Danubio		Nueva Eps		Correo-presencial		Inmediatamente
	1. Floresta		Nueva Eps		correo		Inmediatamente
	1. Danubio	Facturación	Nueva Eps	Limitaciones en la información/mala o deficiente información sobre los programas de p y m	Buzón	Se socializa con el personal de facturación para información y se remite a coordinación de maxempleos para seguimiento	Inmediatamente
	1. Farmacia	farmacia	Nueva Eps	Restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención/Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos pbs	correo	Se remite al área de farmacia quien notifica disponibilidad del medicamento y se notifica al usuario para el respectivo reclamo	24 horas
	1. Danubio	consulta externa	Eps otro municipio	Ineficacia en la atención/No aplicación normas, guías o protocolos de atención	Presencial	Se remite a jefe de servicios ambulatorios quien remite respuesta al usuario y se toman acciones correctivas	5 días
Quejas	1. Campín	consulta externa	Nueva Eps	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado	escrito	Se remite a coordinadora maxempleos para acciones pertinentes	5 días
	1. Castillo	Facturación	coosalud	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado	Buzón	Se remite a coordinadora maxempleos para acciones pertinentes	5 días
	1. -San Rafael chucuri	Enfermería	no identifica	Ineficacia en la atención/No aplicación normas, guías o protocolos de atención	correo	Se remite a coordinadora maxempleos. Se genera respuesta	1 día
	2. Danubio	Facturación/urgencias	Nueva Eps	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado	Buzón-presencial	Se remite a coordinadora maxempleos para acciones pertinentes	3 días
	2 farmacia	farmacia	Nueva Eps	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado	Buzón	Se remite a coordinadora maxempleos para acciones pertinentes	5 días

El análisis de las causas más relevantes registradas en la Tabla 8 evidencia que las principales inconformidades de los usuarios durante mayo de 2026 estuvieron relacionadas con dificultades en el acceso a los servicios, deficiencias en la información suministrada y percepciones de trato inadecuado durante la atención. Los reclamos se concentraron principalmente en el área de Facturación, donde los usuarios manifestaron limitaciones en la información y dificultades de comunicación a través de las líneas telefónicas para la asignación de citas, situación que se presentó en varias sedes y con diferentes EPS, convirtiéndose en la causa más recurrente del periodo. Asimismo, se identificó un reclamo asociado a información insuficiente o deficiente sobre los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, lo que evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de orientación e información brindados a los usuarios.

En el servicio de Farmacia se registró un reclamo relacionado con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS, generando restricciones en el acceso al tratamiento requerido. Por otra parte, en Consulta Externa se presentó un reclamo asociado a la percepción de incumplimiento de normas, guías o protocolos de atención, situación que requirió revisión y seguimiento por parte de los responsables del servicio.

En cuanto a las quejas, la causa predominante estuvo relacionada con la percepción de trato inequitativo, indigno o deshumanizado por parte del personal, identificándose casos en Consulta Externa, Facturación, Urgencias y Farmacia. Esta situación refleja la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias institucionales de humanización, comunicación asertiva y atención centrada en el usuario. Adicionalmente, se presentó una queja en el área de Enfermería relacionada con la presunta no aplicación de normas, guías o protocolos de atención, aspecto que también requiere seguimiento y acciones de mejoramiento.

De manera general, los resultados muestran que las principales causas de inconformidad se encuentran asociadas a barreras de acceso, dificultades en los procesos de información y comunicación, oportunidad en algunos servicios y percepción de la calidad del trato recibido. Lo anterior orienta la necesidad de fortalecer las acciones de mejoramiento en Facturación, Farmacia y los procesos de atención al usuario, promoviendo una atención más oportuna, humanizada y eficiente en todos los servicios de la institución.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES MAYO 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones MAYO 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	0	4

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB MAYO 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones M A Y 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
39	0	0	5

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

Durante el mes de mayo de 2026 se registraron 39 intermediaciones gestionadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja. Del total de intermediaciones realizadas,(39 casos) correspondió a la gestión para la asignación de citas médicas, constituyéndose en la principal causa de intervención por parte del SIAU. Este comportamiento evidencia que los usuarios continúan requiriendo acompañamiento para acceder oportunamente a los servicios de consulta médica y superar barreras relacionadas con el proceso de agendamiento.

Por otra parte, el 11% (5 casos) de las intermediaciones estuvieron relacionadas con la gestión de historias clínicas, copias, traslados, certificaciones y demás trámites administrativos, lo que refleja la necesidad de orientación y apoyo a los usuarios en la obtención de documentos requeridos para procesos asistenciales y administrativos.

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS MAYO 2026

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de la reunión mensual • Remisión de informes de gestión y participación social, mes de ABRIL 2026 • Programación reunión asociación de usuarios mes de MAYO 2026 	<ul style="list-style-type: none"> -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, MAYO 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 ABRIL 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-ética/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de MAYO 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 MAYO 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)	120 usuarios en centro de salud Cardales, Castillo, Cdv, Floresta, Danubio, Centro 15 servidores públicos en Campín y Llanito	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	135/135*100% 120 usuarios capacitados-15 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	6 capacitaciones para los usuarios- 2 capacitaciones para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	8/8*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%	692/720*100	96%
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 cdv, floresta, Llanito y Centro	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	80 Usuarios capacitados 4/4*100 4 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 y participación social.	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	30 servidores públicos en centro de salud Floresta, Cdv, Llanito y Centro	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	30/30*100 30 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	4	1	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención del talento humano: médico Juan David Cortinez. Solicita que regrese a prestar servicios en este centro de salud	Felicitación	Se socializa con jefe del centro .Se contacta a la usuaria quien reitera la manifestación. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
CARDALES	5	1	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la nutricionista, doctora Sandra Suárez	Felicitación	Se socializa con jefe del centro de salud y funcionaria involucrada. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para lo pertinente	1
CASTILLO URGENCIAS	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	6	1	Interpone queja por percepción mala actitud de la facturadora, falta de empatía (usuaria que llega tarde al servicio y solicita ser atendida por médico)	queja	Se socializa con jefe del centro y funcionaria involucrada. Se remite a coordinadora maxempleos para indagación, acciones correctivas y seguimiento	1
CDV	5	1	1 Reclamo: Limitaciones en la información/dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas	Reclamo	Se socializa con jefe del centro de salud. Se gestiona cita a la usuaria y se asigna cita la cual es notificada a la usuaria. Se remite al área competente para seguimiento y mejoramiento	1
CENTRO	2	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	6	1	1 Reclamo: Limitaciones en la información/Mala o deficiente información en el área de facturación.	Reclamo	Se socializa con jefe del centro de salud y área de facturación. Se aclara con las funcionarias de facturación el asignar citas de promoción y mantenimiento de la salud, cuando no estén disponibles personal del área de enfermería. Se remite a líder de facturación para seguimiento	1
DANUBIO URGENCIAS	6	1	1 queja: Trato indigno o deshumanizado, madre de menor refiere que el médico responsable de la atención discriminó a su hija por tener capacidad diferente	queja	Se socializa con líder de urgencia, se confirma con la usuaria quien amplía la inconformidad y aclara que fue el médico de turno quien no tuvo la actitud adecuada. Se remite a coordinadora maxempleos para revisión y seguimiento	1
FLORESTA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	4	2	2 quejas: Trato indigno o deshumanizado: percepción atención grosera de regente de farmacia al dar la información sobre el medicamento	queja	Se socializa con funcionarios involucrados, se remite a coordinación maxempleos para acciones de mejoramiento y seguimiento	1
FORTUNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	70	8				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU JUNIO 2026

Diana Luz Hernández Cardenas.
Profesional Psicóloga / SIAU / Servicio de Información y Atención al Usuario- Misión Maxempleo
E.S.E. Barrancabermeja