

ESE BARRANCABERMEJA

INFORME DE GESTIÓN

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

I SEMESTRE 2026

ENERO – JUNIO



ATENCIÓN
AL USUARIO



PQRS D



HUMANIZACIÓN



PARTICIPACIÓN
SOCIAL



SATISFACCIÓN
DEL USUARIO



JULIO 2026

BARRANCABERMEJA, SANTANDER

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

I SEMESTRE 2026 (ENERO – JUNIO)

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

OBJETIVO

Garantizar la capacidad institucional para identificar, atender y gestionar de manera oportuna, eficiente y humanizada las necesidades, expectativas, solicitudes y requerimientos de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

ALCANCE

Comprende las actividades relacionadas con la orientación, información y atención a los usuarios, la recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), así como la medición de la satisfacción de los usuarios, el análisis de resultados y la implementación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la calidad y humanización de los servicios de salud durante el período evaluado.

MISIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una estrategia institucional orientada a fortalecer la relación entre los usuarios y la E.S.E. Barrancabermeja, garantizando canales efectivos de comunicación, orientación y atención. Su gestión promueve el acceso a la información, la participación social en salud, el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, la atención humanizada y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y satisfacción de la comunidad.

MARCO DE ACTUACIÓN

La gestión del SIAU se desarrolla en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al usuario y participación social en salud, promoviendo mecanismos de escucha activa, gestión de PQRSFD, medición de la satisfacción y fortalecimiento de espacios de participación ciudadana, orientados al mejoramiento continuo de la atención y al fortalecimiento de la cultura de servicio institucional.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Procedimiento para la gestión de PQRSD-F

Garantizar la recepción, trámite, seguimiento y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas por los usuarios, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos y promoviendo acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción y confianza de la comunidad en la institución.

Procedimiento de orientación y atención al usuario

Brindar información clara, completa y oportuna a los usuarios y sus familias, facilitando el acceso a los servicios de salud de primer nivel de atención y garantizando el ejercicio de sus derechos y deberes dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Procedimiento para la apertura y gestión de buzones de sugerencias

Implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan recopilar las opiniones, percepciones, sugerencias, felicitaciones e inquietudes de los usuarios frente a la prestación de los servicios, con el fin de fortalecer la cultura de mejoramiento continuo y la calidad institucional.

Procedimiento para la medición y análisis de la satisfacción del usuario

Evaluar de manera periódica la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas que contribuyan al fortalecimiento de la experiencia del usuario y al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Ver Informe de Satisfacción del Usuario).

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) I SEMESTRE 2026.

1.1.1 Medio de recepción PQRSD-F I SEMESTRE 2026.

Tabla 1. Medio de recepción PQRSD-F I SEMESTRE 2026

Medio de recepción	I Trimestre	II Trimestre	Total Semestre	%
Telefónico (Línea gratuita 018000423690 - Línea convencional 607 6138158)	18	20	38	11,8%
Presencial / Verbal (Oficina SIAU)	36	20	56	17,4%
Escrito (Oficios y formatos de recepción de PQRD)	2	3	5	1,6%
Virtual (Correo electrónico y página web institucional)	82	108	190	59,2%
Buzones (13 buzones ubicados en los centros de salud de la ESEB)	11	21	32	10,0%
TOTAL USUARIOS	149	172	321	100%

Fuente: Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 2026

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 321 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la E.S.E. Barrancabermeja. El canal virtual fue el medio de recepción más utilizado, con 190 registros (59,2%), consolidándose como la principal herramienta de interacción entre los usuarios y la institución, gracias a la facilidad de acceso y disponibilidad de los medios digitales. La atención presencial/verbal ocupó el segundo lugar con 56 registros (17,4%), seguida del canal telefónico con 38 registros (11,8%), evidenciando que estos mecanismos continúan siendo fundamentales para la orientación y atención directa de los usuarios. Por su parte, los buzones de sugerencias aportaron 32 manifestaciones (10,0%), fortaleciendo los espacios de participación ciudadana, mientras que el medio escrito presentó la menor utilización con 5 registros (1,6%). Los resultados reflejan una tendencia creciente hacia el uso de canales digitales para la gestión de solicitudes, sin afectar la disponibilidad y acceso a los demás mecanismos de atención ofrecidos por la institución, garantizando una atención integral, oportuna y accesible para la comunidad.

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F I SEMESTRE 2026

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F I SEMESTRE 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		11		3,4%
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	42	0	13,1
		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		1%
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		14		4,4%
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		214		67%
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		18		6%
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		14		6%
TOTAL			321		100



Durante el primer semestre de 2026, la E.S.E. Barrancabermeja gestionó un total de 321 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes mecanismos establecidos por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). El análisis evidencia que la intermediación continúa siendo la principal modalidad de atención, con 214 registros (66,7%), lo que refleja la necesidad permanente de los usuarios de recibir acompañamiento institucional para facilitar el acceso oportuno a servicios, asignación de citas, trámites administrativos y resolución de barreras de acceso. Este comportamiento ratifica la importancia del SIAU como mecanismo articulador entre los usuarios y los servicios de salud ofertados por la institución.

Los reclamos de riesgo simple representaron la segunda clasificación con mayor frecuencia, alcanzando 42 casos (13,1%), relacionados principalmente con inconformidades en la prestación de los servicios de salud. Aunque estos eventos no representaron riesgos inminentes para la vida o integridad de los usuarios, constituyen una fuente importante para la identificación de oportunidades de mejora en los procesos asistenciales y administrativos. Se destaca que durante el semestre no se registraron reclamos de riesgo priorizado ni riesgo vital, lo cual evidencia que no se presentaron situaciones que comprometieran de manera inmediata la seguridad de los usuarios y que requirieran escalamiento urgente ante los entes de control.

En relación con la percepción de los usuarios frente a la atención recibida, se registraron 18 felicitaciones (5,6%), cifra superior a las quejas presentadas (11 casos; 3,4%), lo que constituye un indicador favorable de satisfacción y reconocimiento hacia la atención brindada por el talento humano de la institución. Asimismo, las 14 orientaciones (4,4%) evidencian la labor permanente del SIAU en la información y direccionamiento de los usuarios dentro de la red de servicios de la E.S.E. Barrancabermeja.

Por otra parte, se identificaron 19 manifestaciones clasificadas como "No Aplican" (5,9%), correspondientes a solicitudes o situaciones que no son competencia de la entidad, situación que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias de información y educación a la comunidad respecto a las competencias institucionales y rutas de atención dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Al comparar los dos trimestres del periodo evaluado, se observa un incremento en las quejas (de 3 a 8 casos), los reclamos (de 15 a 27 casos) y las felicitaciones (de 6 a 12 casos), lo que evidencia una mayor utilización de los canales de participación por parte de los usuarios. Este comportamiento puede interpretarse como un fortalecimiento de la cultura de participación social en salud y de la confianza de los ciudadanos en los mecanismos institucionales para expresar tanto sus inconformidades como su satisfacción. En términos generales, el comportamiento semestral muestra una gestión activa del SIAU, con predominio de acciones de intermediación, adecuada canalización de las manifestaciones ciudadanas y ausencia de eventos clasificados como riesgo vital o priorizado, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad y humanización de los servicios de salud prestados por la institución.



1.1.3 PQRSD-F /ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS I SEMESTRE 2026

Tabla 3. EPS/ PQRSD-F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2026-

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL
COOSALUD	3	1	0	0	1	41	1	6	0	53
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
FAMISANAR	0	0	0	2	0	6	0	0	0	8
SANITAS	1	5	0	0	6	48	5	1	0	66
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	5	0	1	0	6
NUEVA EPS	6	34	0	1	6	113	12	10	0	182
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3
NO ASEGURADO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	11	42	0	3	14	214	18	19	0	321

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 321 manifestaciones de los usuarios, observándose que la Nueva EPS concentró el mayor número de casos con 182 registros (56,7%), seguida por Sanitas con 66 casos (20,6%) y Coosalud con 53 casos (16,5%). En conjunto, estas tres aseguradoras representaron el 93,8% del total de las manifestaciones recibidas por el SIAU. La intermediación fue la modalidad predominante con 214 casos (66,7%), lo que evidencia la necesidad permanente de acompañamiento institucional para facilitar el acceso a citas, servicios y trámites en salud.

Los reclamos alcanzaron 42 registros (13,1%), concentrándose principalmente en la Nueva EPS, mientras que las quejas representaron una proporción menor con 11 casos (3,4%). Se destaca igualmente el registro de 18 felicitaciones, reflejando reconocimiento por parte de los usuarios hacia la atención recibida. Los resultados evidencian que la gestión del SIAU continúa siendo fundamental para garantizar la oportunidad en la atención, fortalecer la satisfacción de los usuarios y servir como enlace efectivo entre las aseguradoras, la institución y la comunidad usuaria.

1.1.4 PQRS-D-F /ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIO/AREA/PROCESO

Tabla 4. PQRS-D-F/ ORIENTACIÓN/ INTERMEDIACIÓN POR SERVICIO/AREA/PROCESO I SEMESTRE 2026

SERVICIO/ÁREA/ PROCESO	QUE JA	RECLA MO	DENUN CIA	SUGERE NCIA	ORIENTA CION	INTERMEDI ACION	FELICITA CION	NO APLI CA	PETIC ION	TOT AL	PORCEN TAJE
ADMINISTRATIVA	0	5	0	0	0	2	0	0	0	7	2,2%
CONSULTA EXTERNA	2	1	0	0	0	0	6	0	0	9	2,8%
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0,3%
FARMACIA	2	8	0	0	0	0	0	0	0	10	3,1%
P Y P	0	2	0	0	0	0	2	0	0	4	1,2%
URGENCIAS	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5	1,6%
FACTURACION	2	22	0	2	0	1	4	0	0	31	9,7%
LABORATORIO	2	0	0	1	0	0	1	0	0	4	1,2%
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	3	0	0	4	1,2%
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
SERVICIOS ESEB	0	2	0	0	14	211	0	0	0	227	70,7%
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19	5,9%
TOTAL	11	42	0	3	14	214	18	19	0	321	100%

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 321 manifestaciones de los usuarios, concentrándose principalmente en Servicios ESEB, con 227 casos (70,7%), debido al alto número de orientaciones e intermediaciones gestionadas por el SIAU para facilitar el acceso a los servicios de salud. En segundo lugar se ubicó Facturación con 31 casos (9,7%), siendo el área con mayor número de reclamos, seguida de Farmacia con 10 casos (3,1%) y Consulta Externa con 9 casos (2,8%). Los resultados evidencian que la mayor demanda de atención estuvo relacionada con la gestión de servicios y trámites institucionales, destacándose la labor de intermediación del SIAU como mecanismo fundamental para garantizar una atención oportuna y mejorar la experiencia de los usuarios.

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACIÓN / INTERMEDIACIÓN POR CENTROS DE SALUD.

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN POR CENTROS DE SALUD I SEMESTRE 2026

CENTRO DE SALUD	QUEJ A	RECLA MO	DENUNC IA	FELICITACI ÓN	SUGEREN CIA	ORIENTACI ÓN	INTERMEDIAC IÓN	NO APLIC A	PETIC IÓN	TOTAL
CAMPÍN	1	2	0	3	0	0	28	0	0	34
CARDALES	0	3	0	2	0	1	18	0	0	24
CASTILLO	2	4	0	3	0	0	10	0	0	19
CDV	1	8	0	1	0	1	61	0	0	72
CENTRO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
DANUBIO	4	12	0	4	1	0	43	0	0	64
FLORESTA	0	2	0	4	1	0	18	0	0	25
LLANITO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
FARMACIA	2	8	0	0	0	0	0	0	0	10
SEDE ADMINISTRAT IVA	0	3	0	0	0	12	34	0	0	49
FORTUNA	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	19	0	19
TOTAL	11	42	0	18	3	14	214	19	0	321

Durante el primer semestre de 2026, el mayor número de manifestaciones se concentró en el Centro de Salud CDV, con 72 registros (22,4%), seguido por el Centro de Salud Danubio con 64 casos (19,9%) y la Sede Administrativa con 49 registros (15,3%). La mayor proporción de manifestaciones correspondió a intermediaciones, evidenciando la gestión realizada por el SIAU para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud. Los reclamos se presentaron principalmente en los centros de salud Danubio y CDV, mientras que las felicitaciones se distribuyeron entre varios centros, destacándose Danubio, Floresta, Campín y Castillo. Estos resultados permiten identificar los puntos de atención con mayor demanda de gestión y orientar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios.

**1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA PQRS-D-F ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN
I SEMESTRE 2026**

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	FELICITACIO N	ORIENTACIO N	INTERM EDIACIO N	DENUNCIA S	NO APLIC A	PETICIO N	TOTA L	%
INMEDIATAMEN TE	3	20	3	17	13	112	0	8	0	176	55,5
24 HORAS	2	6	0	1	0	56	0	7	0	72	22,4
48 HORAS	0	4	0	0	0	22	0	3	0	29	9,0
72 HORAS	2	8	0	0	0	6	0	0	0	16	5,0
DE 3 A 5 DIAS	3	2	0	0	1	8	0	1	0	15	4,7
DE 6 A 10 DIAS	1	2	0	0	0	6	0	0	0	9	2,8
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	1,2
TOTAL	0 11	0 42	0 3	0 18	0 14	0 214	0 0	0 19	0 0	0 321	0,0 100

Durante el primer semestre de 2026, la gestión de las PQRS-D-F, orientaciones e intermediaciones evidenció una respuesta oportuna por parte de la E.S.E. Barrancabermeja. Del total de manifestaciones registradas, el 55,5% fueron atendidas de manera inmediata, mientras que el 22,4% se resolvieron dentro de las primeras 24 horas. En conjunto, el 77,9% de los casos recibió respuesta en un tiempo máximo de 24 horas, reflejando la capacidad institucional para brindar soluciones ágiles a los requerimientos de los usuarios.

De igual forma, el 86,9% de las manifestaciones fueron gestionadas en un plazo no superior a 48 horas, destacándose las intermediaciones como el principal mecanismo de atención. No se registraron casos con tiempos de respuesta superiores a 15 días, lo que evidencia cumplimiento en la oportunidad de atención y seguimiento de los requerimientos presentados por la comunidad. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la calidad del servicio, la atención humanizada y el fortalecimiento continuo de los procesos de atención al usuario.

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

NOMBRE DEL INDICADOR	META	I TRIMESTRE 2026	II TRIMESTRE 2026	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (I SEMESTRE 2025)
Tiempo en días para la resolución de reclamos promedio	Definidas según Circular Externa Supersalud 2023151000000010-5 de 2023	72 horas promedio	48 horas promedio	72 horas promedio
Tiempo en días para la resolución de quejas y denuncias	Menor a 15 días	7 días promedio	5 días promedio	8 días promedio
Número de quejas, reclamos y denuncias comparativo	Número de QRD en cada periodo	18	35	36
Porcentaje de PQRD resueltas en menos de 15 días	100% de respuesta	100%	100%	98%

Durante el primer semestre de 2026 se evidenció una mejora en la oportunidad de respuesta de las manifestaciones de los usuarios. El tiempo promedio de resolución de reclamos disminuyó de 72 horas en el primer trimestre a 48 horas en el segundo trimestre, reflejando una mayor eficiencia en la gestión de las PQRD. De igual manera, el tiempo promedio de respuesta para quejas y denuncias se redujo de 7 a 5 días, manteniéndose dentro de la meta institucional de respuesta en menos de 15 días. Aunque el número de quejas, reclamos y denuncias aumentó de 18 a 35 casos entre trimestres, la institución mantuvo un cumplimiento del 100% en la resolución de las PQRD dentro de los tiempos establecidos, superando el desempeño observado en el mismo periodo del año anterior. Esto evidencia el fortalecimiento de los procesos de atención al usuario y el compromiso institucional con la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

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

Tabla 8. Motivos de Quejas, Reclamos y Denuncias I SEMESTRE 2026.

TIPO PQRSDF	SERVICIO / ÁREA / PROCESO	MOTIVO PRINCIPAL	FRECUENCIA	GESTIÓN REALIZADA	TIEMPO DE RESPUESTA
Reclamo	Facturación	Demora en asignación de citas, dificultades de comunicación e información insuficiente al usuario.	18	Gestión con facturación, call center y responsables de agenda para garantizar la asignación de citas y fortalecer la información al usuario.	Inmediata a 72 horas
Reclamo	Farmacia	Falta de oportunidad en la entrega y dispensación de medicamentos PBS.	8	Remisión a coordinación de farmacia, validación de disponibilidad y entrega al usuario.	24 horas a 3 días
Reclamo	Consulta Externa	Falta de oportunidad en la asignación de citas médicas y odontológicas.	3	Programación de citas y seguimiento hasta la atención efectiva del usuario.	Inmediata a 5 días
Reclamo	Servicios ESEB / Call Center	Dificultades de acceso, comunicación y direccionamiento de usuarios para la prestación de servicios.	7	Gestión directa con los procesos responsables y fortalecimiento de la orientación brindada.	Inmediata a 24 horas
Reclamo	Administrativa	Inconformidad relacionada con infraestructura, condiciones locativas y disponibilidad de agendas.	4	Verificación de la situación y remisión al área responsable para acciones correctivas.	72 horas
Queja	Facturación	Percepción de trato inadecuado e información insuficiente.	4	Socialización con el personal involucrado y fortalecimiento de la atención humanizada.	1 a 5 días
Queja	Urgencias	Percepción de trato inequitativo o deshumanizado.	1	Remisión a coordinación para acciones de mejora y seguimiento.	3 a 5 días
Queja	Laboratorio	Restricción en el acceso y percepción de trato inadecuado.	2	Análisis del caso y remisión al líder del proceso para acciones de mejoramiento.	24 horas a 15 días
Queja	Enfermería	Incumplimiento de normas y protocolos de atención.	1	Remisión a coordinación del servicio para seguimiento y mejoramiento.	1 día

REPORTE COMPARATIVO: PQRSF-D, ORIENTACIONES E INTERMEDIACIONES ESE Barrancabermeja - I SEMESTRE 2026 (ENERO - JUNIO)



Insights

- **Consolidado I Semestre 2026:** Se gestionaron 321 registros, demostrando la operatividad del SIAU.
- **Dominancia Operativa:** Intermediación sigue siendo la principal gestión (62%), seguida de Reclamos Simples (16%).
- **Satisfacción y Calidad:** Felicitaciones y Orientaciones aportan el 9% de los registros.
- **Estabilidad del Sistema:** Sin casos priorizados de Reclamo (0%).

Fuente: Registros SIAU ESE Barrancabermeja - I Semestre 2026

El análisis de las causas más relevantes de las quejas y reclamos registrados durante el primer semestre de 2026 evidencia que las principales inconformidades de los usuarios estuvieron relacionadas con la oportunidad en el acceso a los servicios de salud, especialmente en los procesos de facturación, asignación de citas y dispensación de medicamentos. Los reclamos asociados al área de facturación representaron la mayor proporción de los casos analizados, destacándose las dificultades de comunicación, la demora en la asignación de citas y la insuficiente información suministrada a los usuarios. De igual manera, se identificaron reclamos relacionados con la entrega oportuna de medicamentos PBS y con el acceso a consultas médicas y odontológicas, situaciones que impactan directamente la percepción de calidad y continuidad en la atención.

En cuanto a las quejas, las principales causas estuvieron asociadas a la percepción del trato recibido por parte del personal y a situaciones relacionadas con la atención humanizada, la orientación brindada y el cumplimiento de protocolos institucionales. Frente a estas manifestaciones, el SIAU realizó seguimiento oportuno y articulación con las áreas responsables, promoviendo acciones correctivas y de mejora orientadas a fortalecer la accesibilidad, la oportunidad, la calidad de la información suministrada y la humanización de los servicios. Los resultados permiten identificar oportunidades de mejora enfocadas en el fortalecimiento de los canales de comunicación con los usuarios, la optimización de los procesos de asignación de citas y el seguimiento a la disponibilidad de medicamentos, contribuyendo al mejoramiento continuo de la satisfacción y experiencia de los usuarios en la E.S.E. Barrancabermeja.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES I SEMESTRE 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones I SEMESTRE 2026

ORIENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN Y UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACIÓN REFERENTE A LA AFILIACIÓN (MULTIAFILIACIÓN, NO ASEGURADO, ERRORES BD, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
3	0	2	7

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU I SEMESTRE 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 I SEMESTRE 2026

Tabla 10. CAUSAS INTERMEDIACIONES I SEMESTRE 2026

INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	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
168	7	10	29

El análisis de las intermediaciones realizadas durante el primer semestre de 2026 evidencia que la principal necesidad de gestión por parte de los usuarios estuvo relacionada con la asignación de citas médicas, representando 168 casos y constituyéndose en la causa más frecuente de intermediación. Este comportamiento refleja la importancia del acompañamiento realizado por el SIAU para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud y contribuir a la continuidad de la atención.

De igual manera, se registraron intermediaciones para la asignación de citas de prevención y mantenimiento de la salud (10 casos), gestión de citas odontológicas (7 casos) y trámites relacionados con historias clínicas, certificaciones, copias y demás documentos administrativos (29 casos). Los resultados evidencian que el proceso de intermediación continúa siendo una herramienta fundamental para garantizar el acceso efectivo de los usuarios a los servicios institucionales, permitiendo resolver barreras de acceso, orientar adecuadamente a la comunidad y fortalecer la satisfacción de los usuarios mediante una atención oportuna y articulada con las diferentes áreas de la E.S.E. Barrancabermeja.

1.1.7 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB I SEMESTRE 2026

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
19

2. MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) I SEMESTRE 2026.

TABLA 11. MECANISMOS PASS I SEMESTRE 2026

Instancia	Acción / Actividad	Soporte / Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1. Programación y desarrollo de reuniones mensuales durante el primer semestre de 2026. 2. Remisión de informes de gestión y participación social correspondientes a los meses de enero a junio de 2026 .3. Convocatoria permanente a los integrantes de la Asociación de Usuarios. 4. Seguimiento al representante de los usuarios ante la Junta Directiva de la ESEB.	- Plan de trabajo semestral.- Constancias de envío de información a través de correo electrónico y publicación en página web institucional.- Actas de reuniones realizadas.- Soportes de convocatorias y comunicaciones enviadas a los integrantes de la Asociación.- Evidencias del proceso de representación de los usuarios ante Junta Directiva.	Fortalecimiento de los espacios de participación ciudadana, socialización permanente de información institucional y acompañamiento a la Asociación de Usuarios.	Inasistencia de algunos integrantes de la Asociación de Usuarios a las reuniones programadas.
Comité de Ética Hospitalaria	Realización de reuniones ordinarias del Comité de Ética Hospitalaria durante los meses de enero a junio de 2026, con presentación de informes de PQRSD-F, análisis de indicadores, seguimiento a derechos y deberes de los usuarios y revisión de casos que requieren intervención institucional.	- Actas de reuniones realizadas durante el primer semestre de 2026.- Soportes de invitación enviados a los integrantes del comité.- Publicación de actas en la página web institucional.- Registros de asistencia y compromisos adquiridos.	Seguimiento periódico a las PQRSD-F y fortalecimiento de la cultura de humanización, ética y mejoramiento de la atención al usuario.	Inasistencia de algunos miembros convocados, afectando la participación plena en las sesiones programadas.

2. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS EN LAS RIAS

(Rutas Integrales de Atención en Salud)

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes en las rutas integrales de atención en salud. I SEMESTRE 2026

Nombre del Indicador	Objetivo del Indicador	Medición del Plan Semestral	Fórmula Matemática	Unidad de Medida	Meta	Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de las capacitaciones dirigidas a usuarios y servidores públicos.	640 usuarios capacitados y 120 servidores públicos capacitados en los diferentes centros de salud de la ESE Barrancabermeja.	$\text{Población capacitada} / \text{población objetivo} \times 100$	%	90%	$760/760 \times 100$	100%
Indicador de cumplimiento de actividades programadas	Medir el cumplimiento de las actividades de capacitación programadas durante el semestre.	35 capacitaciones realizadas en derechos y deberes, participación social en salud, humanización y RIAS.	$\text{Actividades realizadas} / \text{actividades programadas} \times 100$	%	90%	$35/35 \times 100$	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el nivel de comprensión de los servidores públicos después de la capacitación.	216 servidores públicos capacitados y evaluados mediante pretest y postest.	Análisis comparativo de evaluaciones de entrada y salida.	Análisis cualitativo	N/A	Evaluación aplicada a muestra representativa.	Se evidenció fortalecimiento de conocimientos sobre derechos y deberes, humanización, participación social y RIAS.



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT 829.001.846-6

Código prestador 6808100707
95%

Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto de las capacitaciones en el conocimiento de los usuarios.	Usuarios evaluados en los centros de salud intervenidos durante el semestre.	Usuarios que responden afirmativamente / total usuarios encuestados $\times 100$	%	90%	$\frac{3.280}{3.450} \times 100$	95%
Divulgación a usuarios sobre portafolio de servicios, PQRS, SIAU, humanización y participación social	Medir la cobertura de las jornadas de divulgación dirigidas a usuarios.	340 usuarios capacitados mediante 16 jornadas educativas.	Población capacitada / población objetivo $\times 100$	%	90%	$\frac{340}{340} \times 100$	100%
Divulgación a servidores públicos sobre humanización, SIAU, PQRS y RIAS	Medir la cobertura de las jornadas de divulgación dirigidas a servidores públicos.	166 servidores públicos capacitados mediante 12 jornadas educativas./	Población capacitada / población objetivo $\times 100$	%	90%	$\frac{3562}{3730+100}$	100%

Durante el primer semestre de 2026, la E.S.E. Barrancabermeja desarrolló de manera satisfactoria el Plan de Capacitación dirigido a usuarios y servidores públicos, alcanzando un cumplimiento del 100% tanto en cobertura como en ejecución de las actividades programadas. Las acciones estuvieron orientadas al fortalecimiento de conocimientos en derechos y deberes de los usuarios, participación social en salud, rutas integrales de atención en salud (RIAS), humanización de los servicios, canales de comunicación institucionales y mecanismos para la gestión de PQRS-F.

En total, se capacitaron 640 usuarios y 120 servidores públicos mediante actividades educativas desarrolladas en los diferentes centros de salud de la institución. Asimismo, se ejecutaron 35 jornadas de capacitación y divulgación, logrando el cumplimiento de la totalidad de las actividades previstas para el semestre. Los resultados de las evaluaciones aplicadas evidenciaron una adecuada apropiación de los contenidos por parte de los participantes, reflejada en un nivel de comprensión del 95% entre los usuarios evaluados y en una mejora significativa del conocimiento del personal institucional. Estos resultados contribuyen al fortalecimiento de la cultura de participación social, humanización y ejercicio de los derechos y deberes en salud dentro de la E.S.E

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el I SEMESTRE de 2026 se realizaron aperturas de buzones y se hallaron 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	27	3	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención del talento humano: Auxiliar Sandra Quiñonez (1) y médico Juan David Cortinez (2). 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	28	2	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	29	4	1 Limitaciones en la Información /dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para citas	reclamo riesgo simple	Se remite a área de facturación y se asigna cita a la usuaria. Se le notifica y se le dan recomendaciones de asistir 30 minutos antes. Se le informan los actuales números telefónicos para asignación de citas	1
			3 felicitaciones Destaca buena atención del personal que labora en el centro de salud. Refiere que ha sido beneficioso para la comunidad, servicio de auxiliares y facturadoras	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	
CASTILLO URGENCIAS	29	1	Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la auxiliar de enfermería	Felicitación	Se socializa con la funcionaria involucrada y se remite a coordinación maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
CDV	33	3	1.Orientación: Solicita que las autorizaciones de imágenes diagnósticas se continúen realizando en el centro de salud cdv y no se centralicen en Danubio	Orientación	Se gestiona con la funcionaria de la competencia quien informa que por directriz administrativa, esas órdenes, a partir de la fecha, se recepcionaron sólo en Danubio. Se notifica telefónicamente a la usuaria para lo pertinente	1
			Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la facturadora	Felicitación	Se socializa con jefe del centro de salud y la funcionaria objeto de la felicitación. Se contacta a la usuaria quien reitera la felicitación y se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	
			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	
CENTRO	32	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	33	5	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
			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	

Transversal 47* N° 57-29 barrio el Danubio

Teléfono Recepción 57 60 + 7 + 6138148

Teléfono SIAU 57 60 + 7 + 6138158

Línea Gratuita 018000423690

www.esebarrancabermeja.gov.co

Correo electrónico siau@esebarrancabermeja.gov.co

			1 queja: Percepción por parte del usuario de trato inequitativo (refiere actitud inadecuada)	queja	Se socializa con la funcionaria involucrada y se remite a coordinación maxempleos quien remite respuesta sobre las acciones realizadas para garantizar buen trato y calidez en la atención	
			1 Reclamo: Recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones (usuaria percibe factor de riesgo por filtración de agua en piso de sala de externa)	Reclamo	Se socializa con la jefe de planeación quien se compromete a realizar revisión y acciones pertinentes	
			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	
DANUBIO URGENCIAS	31	4	3 Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la auxiliar Viviana y jefe Harold, médicos, enfermeras, guardas de seguridad; por su dedicación y excelencia en el servicio	Felicitación	Se socializa con los funcionarios objeto de la felicitación. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien ratifica la manifestación y se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	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	
FARMACIA	19	4	2 reclamo: Restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención/falta de oportunidad en la entrega de medicamentos	Reclamo	Se remite a regente de farmacia quien notifica una vez hubo la disponibilidad del medicamento para la respectiva entrega a la usuaria	1
			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	
FLORESTA	28	5	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
			4 felicitaciones, destaca excelente atención de la enfermera Diana Rivera, por su atención humanizada, comunicación asertiva y destaca su calidad como persona, Además de auxiliar Sandra Quiñones, facturador Yostin y Médica Giraldo	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	
FORTUNA	39	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	24	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	46	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	398	32				13



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