

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

II TRIMESTRE 2026

(ABRIL – MAYO – JUNIO)

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU



SIAU

Un puente entre
usted y nosotros



Atención
Humanizada



Escucha
Activa



Participación
Social



Cuidamos de ti,
cuidamos de todos



II Trimestre 2026
Abril – Mayo – Junio



Salud con calidad,
derecho de todos

INFORME SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

II TRIMESTRE 2026 (ABRIL – MAYO – JUNIO)

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU

OBJETIVO

Garantizar la capacidad institucional para identificar, atender y dar respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos institucionales.

ALCANCE

Comprende las actividades relacionadas con la orientación, información, atención, recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), así como la medición de la satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones de mejoramiento derivadas de los resultados obtenidos durante el período evaluado.

MISIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) constituye un mecanismo estratégico de apoyo a la gestión institucional, orientada a garantizar una atención humanizada, oportuna y eficiente. Su propósito es facilitar la comunicación entre los usuarios y la E.S.E. Barrancabermeja, promoviendo el acceso a la información, la participación social en salud, la protección de los derechos y deberes de los usuarios y el fortalecimiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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 PQRS-D (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) II TRIMESTRE 2026.

1.1.1 Medio de recepción PQRS-D II TRIMESTRE 2026.

Tabla 1. Medio de recepción PQRS-D II TRIMESTRE 2026

Medio de recepción	Abril	Mayo	Junio	Total trimestre	%
Telefónico/Línea/gratuita 018000423690.Línea convencional 607 6138158	5	9	6	20	11,6%
Presencial / Verbal/ Oficina SIAU Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio	7	10	3	20	11,6%
Escrito/ Oficios y formatos recepción de PQRS-D	1	1	1	3	1,7%
Virtual/ Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	34	44	30	108	62,8%
Buzones/ Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	6	8	7	21	12,2%
Total	53	72	47	172	100%

Fuente: Registro diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se recibieron 172 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la ESE Barrancabermeja. El canal virtual fue el medio de recepción más utilizado, con 108 registros (62,8%), evidenciando una marcada preferencia de los usuarios por los mecanismos digitales, como el correo electrónico institucional y la página web, para presentar sus solicitudes, reclamos y requerimientos. Los buzones de sugerencias representaron el 12,2% de las manifestaciones, seguidos por la atención telefónica y presencial/verbal, cada una con una participación del 11,6%, lo que demuestra que estos canales continúan siendo mecanismos importantes para garantizar la accesibilidad y la atención directa a los usuarios. El medio escrito registró la menor utilización, con apenas el 1,7% de los casos reportados. Los resultados reflejan una consolidación de los canales virtuales como principal mecanismo de interacción entre los usuarios y la institución, manteniendo simultáneamente la disponibilidad de alternativas presenciales, telefónicas y de participación ciudadana que favorecen el acceso oportuno a los servicios del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F II TRIMESTRE 2026

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F II TRIMESTRE 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	8		5
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	27	0
		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	0		0
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	4		2
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	107		62
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	12		7
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	14		8
TOTAL		172		100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

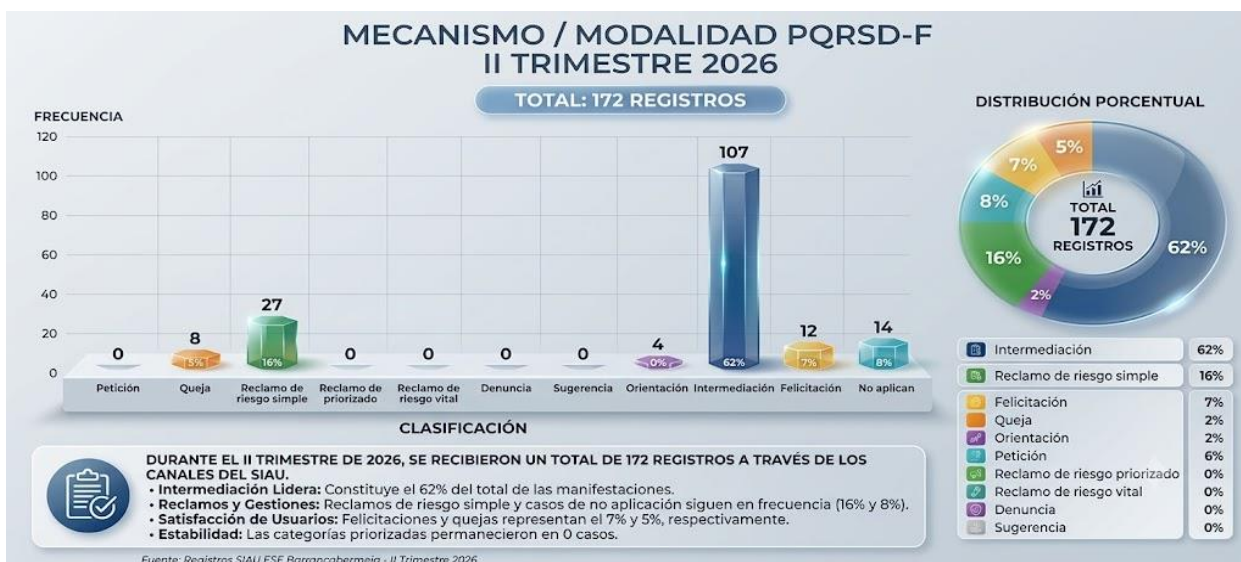
fuentes estadística II TRIMESTRE 2026: Formato Registro diario de atención SIAU ABRIL-MAYO-JUNIO- 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron 172 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes mecanismos de atención del SIAU. La intermediación fue la modalidad predominante con 107 registros (62%), evidenciando la importancia de la gestión realizada por el SIAU para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud y brindar acompañamiento a los usuarios en la solución de sus requerimientos.

Los reclamos de riesgo simple ocuparon el segundo lugar con 27 casos (16%), asociados principalmente a situaciones relacionadas con oportunidad en la atención, asignación de citas y procesos administrativos. Asimismo, se registraron 14 manifestaciones clasificadas como no competencia de la ESE Barrancabermeja (8%), las cuales fueron orientadas o direccionadas a las entidades correspondientes.

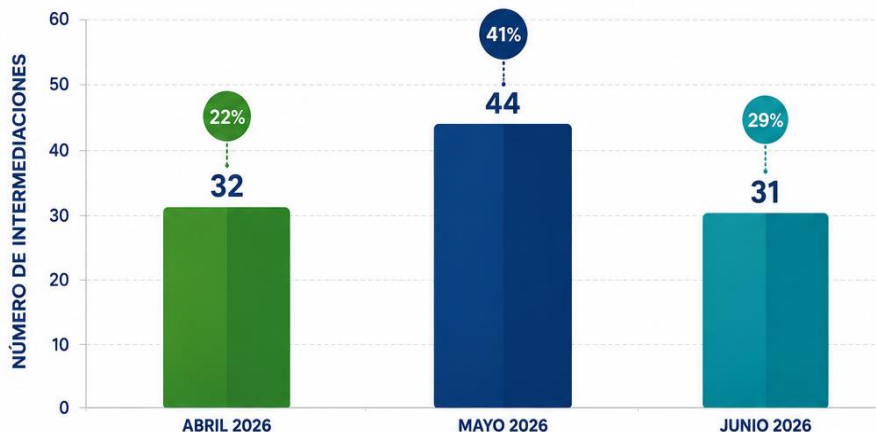
Las felicitaciones representaron el 7% de las manifestaciones recibidas, reflejando la satisfacción de los usuarios frente a la atención brindada por algunos servicios y funcionarios de la institución. Por su parte, las quejas correspondieron al 5% de los registros y las orientaciones al 2%.

Durante el periodo evaluado no se presentaron peticiones, denuncias, sugerencias, reclamos de riesgo priorizado ni reclamos de riesgo vital, lo que indica la ausencia de situaciones que comprometieran de manera inminente la integridad o la vida de los usuarios y evidencia una adecuada gestión institucional frente a los eventos reportados.



Gestión PQRS-D – Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

COMPORTAMIENTO DE INTERMEDIACIONES POR MES



TOTAL II TRIMESTRE 2026



107

INTERMEDIACIONES

Participación Trimestral

62%

del total de PQRS-D-F
(172 registros)



ANÁLISIS

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 107 intermediaciones. El mes de mayo presentó el mayor número de casos con el 41% del total trimestral, seguido de abril con el 22% y junio con el 29%.
Las intermediaciones reflejan la gestión realizada por el SIAU para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud y brindar acompañamiento a los usuarios en la solución de sus requerimientos.

COMPARATIVO POR MES

MES	INTERMEDIACIONES	PARTICIPACIÓN
ABRIL 2026	32	22%
MAYO 2026	44	41%
JUNIO 2026	31	29%
TOTAL	107	62%



Humanización con sensibilidad social

Fuente: Registros SIAU
II Trimestre 2026

El área de sistema de información y atención al usuario (SIAU) cuenta con una oficina dispuesta para la atención presencial de los usuarios, ubicada en la sede administrativa en el horario de atención de lunes a jueves de 7 a.m. a 11:30 am y de 2:00 pm a 4:30 pm y los viernes de 7 a.m. a 11:30 am y de 2:00 pm a 3:30 pm, de manera casi inmediata se realiza la recepción y solución de las necesidades manifestada por los usuarios.

1.1.3 PQRS-D-F /ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS II TRIMESTRE 2026

Tabla 3. EPS/ PQRS-D-F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES II TRIMESTRE 2026-

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	2	0	0	0	0	18	1	5	0	26	15
NO IDENTIFICA	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	1
SANITAS	0	2	0	0	3	26	2	0	0	33	19
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	4	0	1	0	5	3
NUEVA EPS	5	24	0	0	1	56	9	7	0	102	59
EPS OTRO MUNICIPIO	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	27	0	0	4	107	12	14	0	172	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU II TRIEMSTRE 2026

Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 172 manifestaciones entre PQRS-D-F, orientaciones e intermediaciones. La Nueva EPS concentró el mayor número de registros con 102 casos (59%), manteniéndose como la aseguradora con mayor participación durante todo el periodo evaluado. Este comportamiento se relaciona con el volumen de usuarios afiliados a esta EPS atendidos por la ESE y con las gestiones realizadas para facilitar el acceso a los servicios de salud.

La EPS Sanitas ocupó el segundo lugar con 33 manifestaciones (19%), seguida de Coosalud con 26 registros (15%). En conjunto, estas tres EPS representaron el 93% del total de manifestaciones recibidas durante el trimestre, evidenciando que la mayor parte de las solicitudes, reclamos, orientaciones e intermediaciones se concentraron en usuarios afiliados a estas aseguradoras.

Por otra parte, Salud Total registró 5 manifestaciones (3%), mientras que Famisanar, EPS de otros municipios y los registros No Identifica presentaron una participación individual del 1%. No se reportaron manifestaciones correspondientes a usuarios no asegurados. Los resultados evidencian que la gestión desarrollada por el SIAU estuvo orientada principalmente al acompañamiento e intermediación de los usuarios afiliados a Nueva EPS, Sanitas y Coosalud, contribuyendo a mejorar la oportunidad en el acceso a los servicios y la resolución de las necesidades manifestadas por la población atendida.

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

**Tabla 4. PQRS-D-F/ ORIENTACIÓN/ INTERMEDIACIÓN POR SERVICIO/AREA/PROCESO
II TRIMESTRE 2026**

SERVICIO/ÁREA/P ROCESO	QUE JA	RECLA MO	DENUN CIA	SUGERE NCIA	ORIENTA CION	INTERMEDIA CION	FELICITA CION	NO APLI CA	PETICI ON	TOT AL	PORCEN TAJE
ADMINISTRATIVA	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	2%
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	0	5	0	0	7	4%
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
FARMACIA	2	4	0	0	0	0	0	0	0	6	3%
P Y P	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	1%
URGENCIAS	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	2%
FACTURACION	2	16	0	0	0	1	3	0	0	22	13%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
ENFERMERIA	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1%
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
SERVICIOS ESEB	0	2	0	0	4	106	0	0	0	112	65%
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	14	0	14	8%
TOTAL	8	27	0	0	4	107	12	14	0	172	100

Fuente: Formato registró diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2026

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

**Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN POR CENTROS DE SALUD II
TRIMESTRE 2026**

CENTROS SALUD	DE	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN		1	1	0	3	0	0	16	0	0	21	12
CARDALES		0	2	0	2	0	1	7	0	0	12	7
CASTILLO		1	2	0	2	0	0	8	0	0	13	8
CDV		0	6	0	1	0	0	33	0	0	40	23
CENTRO		0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
DANUBIO		3	10	0	3	0	0	22	0	0	38	22
FLORESTA		0	1	0	1	0	0	7	0	0	9	5
LLANITO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA		2	4	0	0	0	0	0	0	0	6	3
SEDE ADMINISTRATIVA		0	1	0	0	0	3	13	0	0	17	10
FORTUNA		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NO APLICA		0	0	0	0	0	0	0	14	0	14	8
TOTAL		8	27	0	12	0	4	107	14	0	172	100

Fuente: Formato registró diario de atención SIAU II TRIMESTRE 2026

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

**Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION / INTERMEDIACION
II TRIMESTRE 2026**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJAS	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICABLE	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	3	14	0	11	4	53	0	6	0	90	52
24 HORAS	2	3	0	1	0	39	0	7	0	52	30
48 HORAS	0	4	0	0	0	6	0	1	0	11	6
72 HORAS	2	3	0	0	0	2	0	0	0	6	3
DE 3 A 5 DIAS	1	2	0	0	0	4	0	1	0	8	5
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	3	0	0	0	4	2
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8	27	0	12	4	107	0	14	0	172	100

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron un total de 172 manifestaciones a través del Sistema de Información y Atención al Usuario. La mayor proporción de respuestas se brindó de manera inmediata, con 90 casos (52%), seguida de respuestas emitidas dentro de las primeras 24 horas, correspondientes a 52 casos (30%). Estos resultados evidencian una gestión oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios, garantizando el seguimiento y resolución de las manifestaciones dentro de los tiempos establecidos institucionalmente. Asimismo, no se registraron casos con tiempos de respuesta superiores a 15 días, lo que refleja el compromiso institucional con la atención efectiva y la mejora continua de la calidad del servicio.

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D – INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2026)	PERIODO ACTUAL (II TRIMESTRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I1 TRIMESTRE 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PROMEDIO	Definidas según circular Supersalud 2023151000000010-5	72 HORAS PROMEDIO	48 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	7 DÍAS	5 DÍAS PROMEDIO	8 DÍAS PROMEDIO
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	18	35	36
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	98%

Durante el II trimestre de 2026, la gestión de las PQRS-D evidenció resultados favorables en comparación con el I trimestre de 2026 y el mismo periodo de 2025, destacándose una mejora en la oportunidad de respuesta. El tiempo promedio de resolución de reclamos disminuyó de 72 horas a 48 horas, mientras que el tiempo de resolución de quejas y denuncias pasó de 7 días a 5 días promedio, manteniéndose por debajo de la meta institucional de 15 días y mejorando frente a los 8 días promedio registrados en 2025.

En cuanto al número de quejas, reclamos y denuncias, se registraron 35 casos durante el trimestre, cifra superior a los 18 casos del trimestre anterior y similar a los 36 casos reportados en el mismo periodo de 2025, lo que evidencia una mayor utilización de los canales de atención por parte de los usuarios. Asimismo, se mantuvo el 100% de cumplimiento en la resolución de las PQRD en menos de 15 días, superando el resultado obtenido en 2025 (98%) y reflejando el compromiso institucional con la atención oportuna, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios.

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

Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias II TRIMESTRE 2026

TIPO PQRSD-F	SERVICIO / ÁREA	MOTIVO PRINCIPAL	FRECUE NCIA	GESTIÓN REALIZADA	TIEMPO DE RESPUESTA
Reclamo	Facturación	Limitaciones en la información y dificultades de comunicación para la asignación de citas.	12	Gestión con el área responsable para asignación de citas, verificación de agenda y confirmación al usuario.	Inmediata a 72 horas
Reclamo	Farmacia	Falta de oportunidad en la entrega y dispensación de medicamentos PBS.	4	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	Administrativa	Inconformidad relacionada con infraestructura y condiciones locativas.	1	Verificación de la situación reportada y remisión al proceso responsable para acciones correctivas.	72 horas
Queja	Facturación	Percepción de trato inadecuado e información insuficiente al usuario.	4	Socialización con el personal involucrado y fortalecimiento de la atención humanizada.	1 a 5 días
Queja	Enfermería	Incumplimiento de normas y protocolos de atención.	1	Remisión a coordinación del servicio para seguimiento y mejoramiento.	1 día
Queja	Laboratorio	Percepción de trato inequitativo o deshumanizado.	1	Análisis del caso y fortalecimiento de estrategias de humanización.	24 horas
Reclamo	Servicios ESEB	Dificultades de acceso y comunicación para la programación de servicios.	4	Gestión directa con los procesos responsables y programación de la atención requerida.	Inmediata a 24 horas

Aunque el promedio de respuesta de todas las PQRSD-F del periodo globalmente cumple con los tiempos establecidos, es importante destacar que algunas solicitudes, de manera individual, pueden afectar el atributo de oportunidad, especialmente aquellas relacionadas con la falta de oportunidad en la asignación de citas. Estas se encuentran clasificadas como PQRD de reclamos de riesgo simple (72 horas), conforme a lo definido en la normatividad vigente, Circular Externa Supersalud 2023151000000010-5 del 22 de junio de 2023, las cuales corresponden a situaciones que afectan la oportunidad, continuidad e integralidad en la prestación de los servicios de salud. En este sentido, se requiere fortalecer el compromiso de los líderes de cada

Proceso para garantizar el trámite oportuno de las solicitudes de los usuarios y continuar con el seguimiento a las causas recurrentes.

Durante el trimestre se registraron principalmente reclamos asociados al acceso y oportunidad en la prestación de los servicios, concentrándose especialmente en el área de Facturación (12 casos), seguida de Farmacia (4 casos) y Consulta Externa (3 casos). Estas situaciones evidencian dificultades en la comunicación con los usuarios, la asignación de citas y la dispensación oportuna de medicamentos, lo que impacta directamente la percepción de oportunidad en la atención.

En cuanto a las quejas, se identifican principalmente inconformidades relacionadas con el trato al usuario y el cumplimiento de protocolos de atención, destacándose Facturación (4 casos), así como casos aislados en Enfermería y Laboratorio. Esto refleja la necesidad de fortalecer continuamente las estrategias de humanización del servicio y adherencia a los protocolos institucionales.

La gestión realizada frente a las PQRS-D se orientó a la respuesta inmediata, la articulación con los servicios responsables y el seguimiento hasta la solución del caso, con tiempos de respuesta entre inmediata y hasta 5 días, lo cual se ajusta a los lineamientos institucionales para la atención oportuna de las solicitudes.

En términos generales, se evidencia que las principales oportunidades de mejora se concentran en facturación, acceso a citas y fortalecimiento del trato humanizado, siendo estos los ejes prioritarios para acciones de mejora en el siguiente periodo.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES II TRIMESTRE 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones II TRIMESTRE 2026

ORIENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD Y LOS	ORIENTACIÓN REFERENTE A LA AFILIACIÓN (MULTIAFILIACIÓN, NO ASEGURADO, ERRORES BD, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
0	0	0	4

Fuente: Formato Registro diario de atención SIAU Meses ABRIL-MAYO-JUNIO- 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 II TRIMESTRE 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones II TRIMESTRE 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
93	1	4	12

Fuente: Formato Registro Diario de atención SIAU ABRIL-MAYO-JUNIO- 2026

Con los datos consolidados del periodo, el comportamiento de las intermediaciones ESEB evidencia una concentración marcada en la asignación de citas médicas (93 casos), lo cual representa la principal causa de gestión por intermediación durante el trimestre. Este resultado refleja una alta demanda de los usuarios por acceso a consulta médica, evidenciando posibles dificultades en la oportunidad de asignación directa de citas o una alta presión sobre la oferta de servicios. En segundo lugar, se registran 12 casos relacionados con la gestión de historia clínica, copias, traslados y certificaciones, lo que indica una demanda constante de trámites administrativos asociados a la información clínica del usuario. Así mismo, se presentan 4 intermediaciones en citas de prevención y mantenimiento de la salud, lo cual, aunque en menor proporción, evidencia solicitudes puntuales de acceso a programas de promoción y prevención. Finalmente, la asignación de citas odontológicas presenta un valor mínimo (1 caso), lo que sugiere una baja intermediación en este servicio durante el periodo analizado. En términos generales, se observa que la intermediación se concentra principalmente en el acceso a citas médicas, seguido de trámites administrativos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los canales de asignación de citas, optimizar la capacidad de respuesta y mejorar la gestión de acceso a los servicios para reducir la intermediación desde el área SIAU.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB II TRIMESTRE 2026

1.1.11

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE
RESOLUCION DE LA ESEB

14

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

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) II TRIMESTRE 2026

TABLA 11. MECANISMOS PASS II TRIMESTRE 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 abril-mayo y junio- 2026 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de abril-mayo y junio 2026 4. Elección del representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB	-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. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación -Constancia del proceso de elección del representante de la junta directiva de los usuarios	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de abril, mayo y junio 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 1, 2 y 3 /2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de abril, mayo y junio 2026 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS

Tabla 12. Indicadores del plan de capacitaciones de derechos y deberes / RIAS (rutas integrales de atención en salud) II Trimestre 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)	Usuarios capacitados por centro de salud: • Campín • Danubio • Floresta: • CDV • Fortuna • Cardales • Centro Total: 320 usuarios	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	320/320*100 320 usuarios capacitados 60 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	Actividades por centro de salud: • Campín • Danubio • Floresta • CDV • Fortuna • Cardales • Centro Total: 16 capacitaciones	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	16/16*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	96 Funcionarios capacitados por sede: • Danubio • CDV • Fortuna Castillo, campin, floresta, Danubio, cardales. Evaluación aplicada en todas las sedes	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 en las RIAS	Usuarios evaluados en todos los centros intervenidos durante el trimestre	Usuarios que contestaron sí a la pregunta conoce y comprende sus deberes y derechos en RIAS /total de usuarios encuestados *100	%	90%	1796/1880*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	Divulgación por centros: • CDV: 40 usuarios • Danubio: 50 usuarios • Fortuna: 30 usuarios • Otros centros (Campín, Cardales, Centro, Floresta): 60 usuarios Total: 180 usuarios	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	$180/180*100$ 180 Usuarios capacitados $8/8*100$ capacitaciones	100%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación, participación social	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	Funcionarios por centro: • Danubio: 24 • CDV: 24 • castillo24 y cardales 24 Total: 96 funcionarios	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	$96/96*100$ 96 servidores públicos capacitados $6/6*100$ 6 capacitaciones	100%

4. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

Durante el II trimestre de 2026 se realizaron aperturas de buzones 176 y se 21 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	12	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	13	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	14	2	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
CASTILLO URGENCIAS	14	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	14	2	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
			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	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	15	4	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 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	Reclamo	Se socializa con la jefe de planeación quien se compromete a realizar revisión y acciones pertinentes	

			externa			
			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	15	3	2 Experiencias satisfactorias con la prestación del servicio: Refiere satisfacción con la atención de la auxiliar Viviana y jefe Harold 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	11	3	1 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	13	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
FORTUNA	15	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	22	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	176	21				13

FUENTE: FORMATO ACTAS DE APERTURA DE BUZONES- SIAU II Trimestre 2026 (ver información completa en informes mensuales).



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