

ESE BARRANCABERMEJA

INFORME GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU Y PARTICIPACION SOCIAL



JUNIO 2026

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU

1.1 Informe PQRS-D (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Renuncias, Sugerencias, Felicitaciones Orientaciones, Intermediaciones) JUNIO 2026.

1.1.1 Medio de Recepción PQRS-D JUNIO 2026

Tabla 1. Medio de recepción PQRS-D JUNIO 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	6	13
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	3	6
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	2
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	30	64
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	7	15
Total		47	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU JUNIO 2026

Durante el período evaluado se recibieron un total de 47 Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la E.S.E. Barrancabermeja. El canal de recepción más utilizado fue el virtual, con 30 solicitudes (64%), lo que evidencia una alta preferencia de los usuarios por los medios digitales, como el correo electrónico institucional y la página web, debido a su facilidad de acceso y disponibilidad. En segundo lugar, se encuentran los buzones de sugerencias, con 7 solicitudes (15%), lo que demuestra que este mecanismo continúa siendo una alternativa importante para que los usuarios expresen sus necesidades e inquietudes en los diferentes centros de salud.

El canal telefónico registró 6 solicitudes (13%), reflejando que sigue siendo una opción utilizada por los usuarios para realizar consultas y presentar requerimientos de manera inmediata. Por su parte, la atención presencial/verbal recibió 3 solicitudes (6%), mientras que el medio escrito, mediante oficios y formatos de recepción de PQR, presentó 1 solicitud (2%), siendo este último el canal menos utilizado durante el período analizado.

En conclusión, los resultados muestran una marcada tendencia hacia el uso de los canales virtuales para la presentación de PQRS, lo que resalta la importancia de fortalecer y mantener estrategias de atención digital que faciliten la comunicación entre los usuarios y la institución. Asimismo, los demás canales continúan desempeñando un papel complementario para garantizar el acceso de toda la población a los mecanismos de participación y atención al usuario.

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

Durante el mes de Junio de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la ESE Barrancabermeja registró un total de diez (02) 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 PQRS-D Junio 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRS-D Junio 2026

CLASIFICACION	DEFINICIÓN		FRECUENCIA		PORCENTAJE
PETICIÓN	Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.		0		0
QUEJA	Manifestación de una persona a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad		1		2
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	6	6	13
		Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecta a poblaciones vulnerables o Causen un gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el sector salud.	0		
		Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte	0		
DENUNCIA	Conducta Irregular sujeta a una investigación penal, administrativa –sancionatoria, disciplinaria o ético profesional		0		0
SUGERENCIA	Idea que se propone para mejorar el servicio		0		0
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		0		0
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		31		66
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		4		9
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		5		11
TOTAL			47		100

Definiciones según circular externa Supersalud 202315100000010-5

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



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

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

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	1	0	0	0	0	5	0	1	0	7	15
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
FAMISANAR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
SANITAS	0	0	0	0	0	7	0	0	0	7	15
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NUEVA EPS	0	6	0	0	0	16	4	3	0	29	62
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	6	0	0	0	31	4	5	0	47	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU junio 2026

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
P Y P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
FACTURACION	0	2	0	0	0	1	3	0	0	6	13
LABORATORIO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	2	0	0	0	30	0	0	0	32	68
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	11
TOTAL	1	6	0	0	0	31	4	5	0	47	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU junio 202

Durante el mes de junio de 2026 se registraron 47 manifestaciones de los usuarios en la ESE Barrancabermeja, canalizadas a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU). La mayor participación correspondió a las intermediaciones, con 31 casos (66%), lo que evidencia una gestión permanente por parte del SIAU en el acompañamiento, orientación y articulación con los diferentes servicios institucionales para facilitar el acceso oportuno a la atención en salud y contribuir a la solución de las necesidades planteadas por los usuarios.

Los reclamos representaron la segunda manifestación más frecuente con 6 casos (13%), relacionados principalmente con aspectos administrativos y de prestación de servicios, los cuales fueron gestionados y remitidos a los procesos competentes para la implementación de acciones de mejora. Asimismo, se registraron 5 casos clasificados como "No Aplica" (11%) y 4 felicitaciones (9%), reflejando el reconocimiento de algunos usuarios hacia la atención y los servicios recibidos.

Durante el período evaluado se recibió 1 queja (2%), la cual fue tramitada de acuerdo con el procedimiento institucional establecido. No se registraron peticiones, denuncias, sugerencias ni orientaciones. En términos generales, el comportamiento de las manifestaciones evidencia una participación activa de los usuarios y una respuesta institucional enfocada en la gestión oportuna de sus requerimientos, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.

1.1.5 PQRS-D / ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD.

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	13
CARDALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CASTILLO	0	1	0	1	0	0	2	0	0	4	2
CDV	0	1	0	1	0	0	10	0	0	12	26
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	1	2	0	2	0	0	5	0	0	10	21
FLORESTA	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	6
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	13
SAN RAFAEL DE CHUCUR	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	11
TOTAL	1	6	0	4	0	0	31	5	0	47	100

Fuente: Formato registro diario de junio 2026

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION JUNIO 2026.

**Tabla 6. Oportunidad de Respuesta PQRSD-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION
JUNIO 2026.**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	1	0	3	0	12	0	2	0	18	38
24 HORAS	1	1	0	1	0	13	0	2	0	18	38
48 HORAS	0	1	0	0	0	2	0	1	0	4	9
72 HORAS	0	2	0	0	0	1	0	0	0	3	6
DE 3 A 5 DIAS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	4
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	4
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	6	0	4	0	31	0	5	0	47	100

Fuente: Formato registro diario de atención JUNIO 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 junio de 2026 se gestionaron un total de 47 manifestaciones, evidenciándose una respuesta oportuna por parte de la institución. Del total de casos recibidos, 18 manifestaciones (38%) fueron atendidas de manera inmediata, lo que demuestra la capacidad de respuesta del SIAU y de los diferentes procesos institucionales para brindar soluciones oportunas a los usuarios. De igual manera, 18 manifestaciones (38%) fueron gestionadas dentro de las primeras 24 horas posteriores a su recepción, reflejando el compromiso institucional con la atención eficiente de los requerimientos ciudadanos. Asimismo, 4 casos (9%) fueron resueltos en un plazo de 48 horas, mientras que 3 casos (6%) requirieron hasta 72 horas para su gestión.

Por otra parte, 2 manifestaciones (4%) fueron atendidas en un tiempo comprendido entre 3 y 5 días hábiles y otras 2 (4%) entre 6 y 10 días hábiles. Es importante resaltar que durante el período evaluado no se registraron respuestas con tiempos superiores a 15 días, lo que evidencia el cumplimiento de los tiempos institucionales establecidos para la atención de las PQRDS-F y el compromiso de la ESE Barrancabermeja con la calidad, oportunidad y satisfacción de los usuarios.

En términos generales, el 76% de las manifestaciones fueron gestionadas entre la atención inmediata y las primeras 24 horas, fortaleciendo la confianza de los usuarios en los canales institucionales de atención y garantizando una respuesta eficiente a sus necesidades y requerimientos.

Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (MAYO 2026)	MES ACTUAL (JUNIO 2026)	MISMO AÑO ANTERIOR JUNIO 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	24 HORAS PROMEDIO	24 HORAS PROMEDIO	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	MENOS DE 5 DIAS	24 HORAS PROMEDIO	3
NÚMERO DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	18	7	10
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

El análisis comparativo de los indicadores de gestión de PQRDS-F evidencia un desempeño favorable durante junio de 2026. El tiempo promedio de resolución de reclamos se mantuvo en 24 horas, conservando el resultado alcanzado en mayo de 2026 y mejorando significativamente frente a junio de 2025, cuando el promedio fue de 72 horas. De igual forma, las quejas y denuncias fueron gestionadas en un promedio de 24 horas, resultado que supera ampliamente la meta institucional establecida de menos de 15 días.

En cuanto al número de quejas, reclamos y denuncias, se registraron 7 casos, lo que representa una disminución del 61% frente a mayo de 2026 (18 casos) y del 30% respecto a junio de 2025 (10 casos). Asimismo, se mantuvo el cumplimiento del 100% en la respuesta de las PQRD dentro de los términos establecidos, reflejando una gestión eficiente, oportuna y orientada al mejoramiento continuo de la calidad en la atención a los usuarios.

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

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

TIPO DE QR	SEDE/AREA/EPS			MOTIVO GENERAL/ESPECIFICO QR	CANAL RECEPCION	GESTIÓN REALIZADA	TIEMPO RESPUESTA
	CENTRO	AREA	EPS				
Reclamos	1. Danubio	Administrativa	Nueva Eps	recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones	Buzón	Se socializó la PQR con la jefe del Centro de Salud El Danubio, quien confirmó el inconveniente reportado. Posteriormente, el caso fue remitido a los procesos involucrados para la correspondiente indagación, elaboración de la respuesta y definición de las acciones pertinentes. El 10 de junio se recibió la respuesta del jefe de Planeación, quien informó a la usuaria sobre las intervenciones programadas para el mejoramiento de la infraestructura del Centro de Salud El Danubio.	72 horas
	1. Danubio	Servicios Eseb	Nueva Eps	limitaciones en la información / dificultad de comunicación con las líneas para citas	presencial	Se realizó gestión con el área de Facturación para apoyar la asignación de la cita médica solicitada. Como resultado, se programó la atención para el 17 de junio de 2026 a las 6:40 a. m., con la Dra. Sara Juliana Cala, en el Centro de Salud El Danubio. Posteriormente, se informó oportunamente a la usuaria sobre la fecha, hora y lugar de la cita	inmediatamente
	1. castillo	Facturación	Nueva EPS	limitaciones en la información / dificultad de comunicación con las líneas para citas	Presencial	Se realizó gestión con el área de Facturación para la asignación de la cita médica solicitada. Como resultado, se programó la atención para el 1 de julio de 2026 a las 11:30 a. m., con la Dra. Eveth Cuevas, en el Centro de Salud Castillo. Posteriormente, se estableció contacto telefónico con la usuaria, quien fue informada de la programación y confirmó la recepción de la información sobre la cita asignada.	72 horas

	1.CDV	Facturación	Nueva EPS	limitaciones en la información / dificultad de comunicación con las líneas para citas	Escrito	Se realizó gestión con el área de Facturación para la asignación de la cita médica solicitada. Como resultado, se programó la atención para el 1 de julio de 2026 a las 9:40 a. m. , con el Dr. Gino Ciani , en el Centro de Salud CDV . Posteriormente, se estableció contacto telefónico con el usuario, quien recibió la información sobre la cita asignada y manifestó su conformidad con la gestión realizada	48 horas
	1. Farmacia	Farmacia	Nueva EPS	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS BPS	buzón	Se remitió el caso a la Regencia de Farmacia para la verificación de la no entrega del medicamento Pregabalina , solicitando la revisión de las causas del inconveniente y la implementación de acciones que fortalezcan la oportunidad en la dispensación de medicamentos, así como el seguimiento al abastecimiento y la información oportuna a los usuarios, con el fin de prevenir la recurrencia de situaciones similares.	2 a 6 días
	1.Floresta	Servicios ESEB	Nueva EPS	limitaciones en la información / dificultad de comunicación con las líneas para citas	correo	Se remite el caso al área de Facturación para la gestión correspondiente. Desde dicha área se informa que al usuario se le asignó cita de Medicina General para el día 02 de julio, a las 8:00 a. m., en el Centro de Salud La Floresta, con el Dr. Héctor Torrado.	24 horas
Quejas	1. Danubio	laboratorio	Coosalud	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado	Buzón	Se remite a coordinadora maxempleos para acciones pertinentes	24 horas

El análisis de las causas más relevantes registradas en la Tabla 8 Durante el mes de junio de 2026 se registró seis (6) reclamos y una (1) queja. Los reclamos representaron el 85,7 % del total de los casos analizados, mientras que las quejas correspondieron al 14,3 %. De acuerdo con la EPS, Nueva EPS concentró el mayor número de inconformidades con seis (6) registros (85,7 %), en tanto que Coosalud presentó una (1) queja (14,3 %).

En relación con las áreas involucradas, Facturación registró el mayor número de reclamos, con tres (3) casos (42,9 %), asociados principalmente a limitaciones en la información y dificultades de comunicación para la asignación de citas médicas, situaciones que fueron solucionadas mediante la gestión con el área correspondiente y la programación de las citas requeridas. El área de Servicios ESEB presentó dos (2) reclamos (28,6 %), relacionados con dificultades de acceso a los servicios por inconvenientes en la asignación de citas. Por su parte, las áreas de Administrativa y Farmacia registraron un (1) reclamo cada una (14,3 %), relacionados con las condiciones de la infraestructura física y la oportunidad en la entrega de medicamentos, respectivamente, casos que fueron remitidos a las dependencias competentes para la implementación de acciones de mejora. En cuanto a las quejas, se presentó un (1) caso en el área de Laboratorio, correspondiente a un usuario afiliado a Coosalud, relacionado con la percepción de trato inequitativo o deshumanizado, el cual fue trasladado a la coordinación responsable para el análisis y las acciones pertinentes. Se evidencia que la principal causa de reclamo durante el período estuvo relacionada con las limitaciones en la información y las dificultades de comunicación para la asignación de citas, lo que señala la necesidad de fortalecer los canales de atención y el acceso oportuno a los servicios de salud. Asimismo, se destaca que todos los casos recibieron gestión y respuesta dentro de los tiempos establecidos por la institución.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES JUNIO 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones junio 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
0	0	0	0

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB JUNIO 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones J U N I 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
24	0	2	5

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

Durante el mes de junio de 2026 se registraron 31 intermediaciones gestionadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja. Del total de intermediaciones realizadas, la mayor proporción correspondió a la asignación de citas médicas, con 24 casos (77,4 %), evidenciando que esta continúa siendo la principal necesidad de apoyo por parte de los usuarios para acceder oportunamente a los servicios de salud. En segundo lugar, se registraron cinco (5) intermediaciones (16,1 %) relacionadas con la gestión de historias clínicas, copias, traslados, certificaciones y otros trámites administrativos, lo que refleja la demanda permanente de orientación y acompañamiento en procesos documentales. Asimismo, se gestionaron dos (2) intermediaciones (6,5 %) para la asignación de citas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, favoreciendo el acceso de los usuarios a las actividades de protección específica y detección temprana. Durante el periodo evaluado no se registraron intermediaciones para la asignación de citas odontológicas, lo que indica que no se presentaron solicitudes de este tipo a través del SIAU. En términos generales, los resultados evidencian que el SIAU continúa desempeñando un papel fundamental como facilitador del acceso a los servicios de salud, brindando acompañamiento oportuno a los usuarios y contribuyendo a la eliminación de barreras administrativas que puedan afectar la continuidad de la atención.

72 MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JUNIO 2026

TABLA 11. MECANISMOS PPSS JUNIO 2026

Instancias	• Acción/Actividad	Soporte y evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	- Programación de la reunión mensual - Remisión de informes de gestión y participación social, mes de mayo 2026 - Programación reunión asociación de usuarios mes de junio 2026	-Plan detallado de trabajo -Constancia de remisión a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios de información y en página web. -Acta de reunión con la comunidad, junio 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 mayo de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 04/2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-ética/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de JUNIO 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

Durante el mes de junio de 2026 se desarrollaron las actividades programadas en las diferentes instancias de participación social de la E.S.E. Barrancabermeja, garantizando espacios para la socialización de información institucional, seguimiento a la gestión realizada y fortalecimiento de la participación ciudadana. Se contó con los soportes correspondientes, tales como actas de reunión, registros de asistencia, invitaciones y evidencias de divulgación de la información. Como fortaleza se destaca el cumplimiento de las reuniones programadas y la socialización oportuna de los informes e indicadores institucionales, permitiendo mantener informados a los participantes sobre la gestión de la entidad. No obstante, se evidenció como principal debilidad la inasistencia de algunos integrantes convocados, situación que limita una mayor representatividad y participación en los procesos de seguimiento, evaluación y toma de decisiones dentro de estos espacios.

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

Nombre del Indicador	Objetivo del indicador	Medición del plan	Fórmula matemática	Unidad de medida	Meta	Indicador	
						Aplicación	Resultado
Indicador de cumplimiento de cobertura	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza (usuarios y funcionarios)	100 usuarios en centro de salud Cardales, Castillo, Danubio, Campin, farmacia, 15 servidores públicos en las áreas de laboratorio y urgencias.	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	115/115*100% 100 usuarios capacitados-15 servidores públicos	100%
Indicador del cumplimiento de las actividades programadas	Medir el cumplimiento del plan de capacitaciones	5 capacitaciones para los usuarios- 2 capacitaciones para servidores públicos	Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	7/7*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 a la 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 relación con las rutas integrales en atención en salud RIAS	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%	665/700*100	95%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación y participación social.	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	26 servidores públicos en centro de salud Floresta, campin, Danubio.	Población capacitada/población objetivo general *100 Número de actividades realizadas/número de actividades programadas	%	90%	26/26*100 26 servidores públicos capacitados 3/3*100 3 Capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	3	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
CASTILLO EXTERNA	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	4	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
CENTRO	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	4	2	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	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	
DANUBIO URGENCIAS	4	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
FLORESTA	3	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	5	1	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
FORTUNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	2	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	50	7				13

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

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