

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
CÓDIGO	MS-S-FO-007	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	28/11/2024

NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACIÓN DE USUARIOS ESEB **ACTA N°** 06-26 **FECHA:** 25 DE JUNIO 2026
HORA INICIO: 3: 20 PM **HORA FINAL:** 4:45 PM
LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB
TEMA REUNIÓN: Reunión mensual mes de Junio 2026

ORDEN DEL DIA

- Saludo de bienvenida e inicio reunión cargo de la profesional Apoyo SIA, líder del proceso SIAU, Psicóloga DIANA LUZ HERNÁNDEZ
- Presentación Informe pqr sdf mes de mayo 2026
- Intervención y planteamiento de inquietudes integrantes Asociación de usuarios ESEB
- Conclusiones

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

- La psicóloga Diana Hernández extiende la bienvenida a los asistentes, agradeciendo su compromiso y participación.
 - Presentación del informe de pqr sdf mes de mayo de 2026: A continuación la psicóloga DIANA LUZ HERNÁNDEZ, expone la información de la referencia, destacando que en el periodo se presentaron 7 reclamos y 2 quejas cuyas mayores causas fueron: la dificultad de comunicación en la asignación de citas por callcenter, usuarios refieren que el operador que responde manifiesta que las líneas están congestionadas y da la opción de llamar más tarde. De hecho, situaciones puntuales se gestionaron directamente a través del SIAU, asignando las citas correspondientes y remitiendo al área correspondiente para seguimiento y mejoramiento. Como segunda causa se identifica la falta de oportunidad en la entrega del medicamento, eventos que fueron remitidas a regente de farmacia quien remite respuesta una vez hubo la disponibilidad y entrega del mismo. Como tercera causa se presentó la deficiente información sobre los programas de promoción y mantenimiento de la salud y la ineficacia en la atención por no aplicación de normas o protocolos de atención. Las quejas se refirieron a la percepción de trato indigno o inequitativo en el proceso de atención y afectó los servicios de consulta externa, enfermería, farmacia y urgencias. Todos los eventos fueron intervenidos y remitidos al líder del proceso para las acciones de mejoramiento. Además se destaca que desde el SIAU se hace seguimiento a las pqr y específicamente tienen intervención directa las quejas por falta de calidez en el servicio, a través de capacitaciones permanentes a servidores públicos en temas como empatía, asertividad, inteligencia emocional
 - Intervención y planteamiento de inquietudes integrantes Asociación de usuarios ESEB:
 - Señor EDUARDO MENDOZA: Interviene solicitando una mejor accesibilidad de los usuarios mayores en la asignación de citas médicas presenciales. Al respecto, la psicóloga DIANA HERNANDEZ le informa que si bien se han reducido las asignaciones de citas presenciales en los centros de salud, aún se asignan citas a usuarios mayores en el área de facturación de cada centro de salud, lógicamente a usuarios que realmente no tienen la disponibilidad de un teléfono celular o no cuentan con acompañamiento de un familiar. Sin embargo, deja claro que el objetivo es minimizar al máximo la presencialidad en la asignación de citas, de tal manera que el adulto mayor no tenga el desgaste de ir al centro de salud, y se fortalezca el acceso virtual, sin vulnerar el acceso del usuario al servicio. De otra parte, es importante manifestar el reporte de las inasistencias de los usuarios a las citas asignadas, En ese orden de ideas, queda claro que el derecho debe ir asociado al deber.
 - Señora MARIA PATRICIA VELÁSQUEZ: Propone una capacitación liderada por la asociación de usuarios, la cual se podría realizar por los pertenecientes de acuerdo al territorio por comuna que le corresponde al integrante de la asociación con el centro de salud de la zona. Refiere la señora Patricia que es una buena oportunidad para poder llegar a los usuarios y darles la información sobre derechos y derechos.
 - Señora NICOLAZA PÉREZ AGUDELO: Destaca que la asociación no se identifica por comunas sino por centros de salud. Por tanto, las socializaciones o acciones que se van a realizar debe referirse por centro de salud porque es un trabajo en equipo con los usuarios, fortaleciendo deberes y derechos. Agradece que no se considere el término de comuna para que no haya distorsión de la información
 - Intervención señora ZAIDA PEREZ AGUILAR: Sugiere que se disponga de material informativo en cada centro de salud alusivo al tema que se va a socializar a los usuarios
 - Conclusión: finalmente después de escuchar a cada participante y exponerse los argumentos, se concluye que si bien existe la disponibilidad de los miembros de la asociación de usuarios para realizar sus funciones en lo que respecta a la educación a los usuarios en temas de salud; es importante que haya una retroalimentación al interior de la asociación, con la participación activa de los miembros para definir los reglamentos y acciones a realizar
- Finalmente se da por terminada la reunión a satisfacción de todos los participantes

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------

Definir organización ASOUSU (Reglamento-acciones a realizar)	Miembros Asousu Eseb con apoyo del SIAU
--	---

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	RESPONSABLE
--------------------------------------	-------------

--	--

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
CÓDIGO	MS-S-FO-007	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	28/11/2024

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES	
NOMBRE	FIRMA
DIANA HERNÁNDEZ , PSICOLOGA APOYO SIAU	
CECILIA MIRANDA PROFESIONAL APOYO SIAU	
ANEXO FIRMA DE ASISTENTES ASOUSUESEB	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: info@esebarrancabermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarrancabermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

Evidencia Fotográfica de la Reunión de la Asociación de Usuarios ESEB Mes de junio de 2026



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU				SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD NIT. 829.001.846-6 Código prestador 6808100707
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
CÓDIGO	MS-S-FO-007	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	28/11/2024



Evidencia de Registro de Asistencia – Reunión de la Asociación de Usuarios ESEB, Reunión Mensual Junio 2026



Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
MISIONAL / SIAU

FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD
NIT. 829.001.846-6
Código prestador 6808100707

CÓDIGO

MS-S-FO-008

VERSIÓN

4.0

FECHA DE APROBACIÓN

28/11/2024

FECHA: 25 de junio 2026

NOMBRE COMUNIDAD: Asociación De Usuarios Eso B/bermeja

HORA: 3:15 PM

LUGAR: ASESORIA SEDE NOVA ES B/bermeja

TEMA REUNIÓN: Reunion Mensual Junio 2026; Informe paises Mayo 2026, intervenciones miembros Asociacion de usuarios y propuestas

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Edison Rendón Arenas	13850623	miembro comite	c/041 #24-2968 Fern	3105989176	Edminda-51@hotmail.com	sanitas		Subsidiado	[Firma]
2	Elizondo Badillo	13899682	Afiliado	de Esperanza	31523717	@hotmail.com	Coopsalud		Subsidiado	[Firma]
3	Zaida Jerez Aguilar	28483759	Afiliado	colle 606H	3012376601	zajecag26@hotmail.com	Nueveps	—o—		[Firma]
4	María Fernanda Velásquez	37936824	Abogada	Enca.H. de 55-48	3209060164	monicafernandavelasquez1967@gmail.com	Nps			[Firma]
5	María del Rosario Muñoz	2804432	Afiliado	Calle 33	3042272394	marceles.03@gmail.com			Subsidiado	[Firma]
6	Jensy Yervós Ben	3798931	Asociado	48055	3133396641	Yervos1968@gmail.com	Famisaner		Socios	[Firma]
7	Nora Beltrán González	63256765	Asociación	Calle 49 # 5746-64A	3133396641	NoraBeltran1968@gmail.com	Selyetal		Beneficiario	[Firma]
8	Nicolito Pérez Aguado	37932981	Secretaria	Av 17 # 4380	310811162	nicolito.perezaguado@gmail.com	Neps			[Firma]

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destino final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: info@esebarrancabermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarrancabermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.