



INFORME GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



JULIO 2026



SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU

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

1.1.1 Medio de Recepción PQRS-D-F JULIO 2026.

Tabla 1. Medio de recepción PQRS-D-F Julio 2026.

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	14	16
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	20	22
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	1
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	50	55
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	7	8
Total		92	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU JULIO 2026.

Durante el período evaluado se recibieron un total de 92 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la E.S.E. Barrancabermeja.

El principal medio de recepción fue el canal virtual, con 50 manifestaciones (55%), recibido a través del correo electrónico institucional y la página web. Le siguió la atención presencial/verbal en la oficina SIAU con 20 manifestaciones (22%), mientras que el canal telefónico registró 14 manifestaciones (16%).

Por su parte, los buzones de sugerencias ubicados en los centros de salud aportaron 7 manifestaciones (8%), y el medio escrito registró 1 manifestación (1%).

Estos resultados evidencian una mayor utilización de los canales virtuales por parte de los usuarios para la presentación de sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, fortaleciendo el acceso oportuno a los servicios de atención al ciudadano y facilitando la gestión de las manifestaciones recibidas.

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

Durante el mes de julio de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja registró un total de 20 manifestaciones recibidas de manera presencial, representando el 22% del total de las manifestaciones gestionadas durante el período. Estas fueron atendidas directamente en la Oficina SIAU, ubicada en la sede administrativa de la entidad, garantizando una atención personalizada, oportuna y humanizada a los usuarios y sus familias.

El canal presencial continúa consolidándose como un mecanismo fundamental para la interacción entre la institución y la comunidad, ya que permite a los usuarios expresar de manera directa sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información relacionadas con la prestación de los servicios de salud. Asimismo, facilita la orientación inmediata, el acompañamiento en la gestión de trámites y la resolución de inquietudes, fortaleciendo la confianza de los ciudadanos en la institución.

La atención presencial brindada por el SIAU contribuye al fortalecimiento de los procesos de participación social, al ejercicio de los derechos y deberes en salud y a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados por la E.S.E. Barrancabermeja. El análisis de las manifestaciones recibidas constituye una herramienta valiosa para identificar oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas cuando sea necesario y promover una cultura institucional centrada en la satisfacción y bienestar de los usuarios.

1.1.2 Clasificación de PQRSD-F Julio 2026

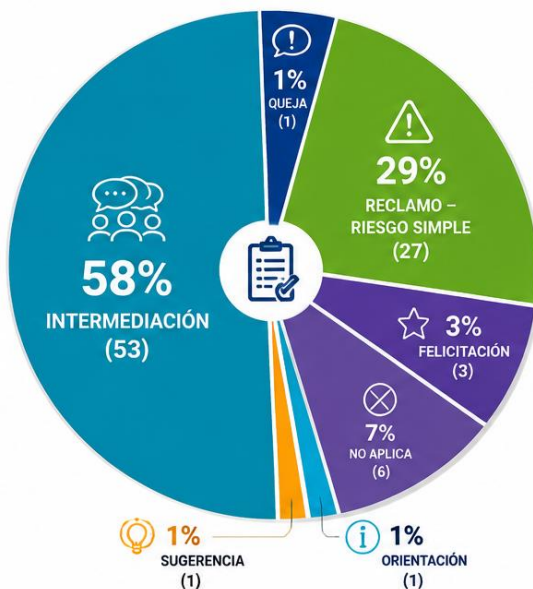
1.1.3 Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F Julio 2026

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	1
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	30
		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		1	1
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		1	1
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		53	57
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		3	3
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		6	7
TOTAL			92	100

Con base en la gestión realizada a través de la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se gestionó las manifestaciones de los usuarios, evidenciando una marcada participación de la categoría Intermediación, la cual concentró 53 casos (57%) del total registrado. Este comportamiento refleja que la principal necesidad de los usuarios continúa asociada al acompañamiento institucional para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, especialmente en procesos relacionados con asignación de citas, direccionamiento de solicitudes y articulación con las diferentes áreas de atención. En segundo lugar se ubicaron los Reclamos de Riesgo Simple, con 27 manifestaciones (30%), situación que evidencia la existencia de oportunidades de mejora en algunos procesos asistenciales y administrativos que impactan la percepción de los usuarios frente a la prestación de los servicios de salud. No obstante, es importante resaltar que durante el período evaluado no se registraron reclamos clasificados como Riesgo Priorizado ni Riesgo Vital, lo que indica la ausencia de situaciones que comprometieran de manera inmediata la vida o la integridad de los usuarios. Asimismo, se recibieron 6 manifestaciones clasificadas como No Aplica (7%), correspondientes a situaciones que no eran competencia de la E.S.E. y que fueron debidamente orientadas hacia las entidades responsables para su atención. De igual manera, se registraron 3 felicitaciones (3%), reflejando el reconocimiento de algunos usuarios frente a la calidad de la atención y los servicios recibidos, así como 2 quejas (2%), 1 sugerencia (1%) y 1 orientación (1%), las cuales constituyen insumos valiosos para el fortalecimiento de los procesos institucionales y la mejora continua.

CLASIFICACIÓN DE MANIFESTACIONES

POR TIPO DE PQRSD-F JULIO 2026



CLASIFICACIÓN	FRECUENCIA	% PORCENTAJE
PETICIÓN	0	0%
QUEJA	1	1%
RECLAMO – RIESGO SIMPLE	27	29%
RECLAMO – RIESGO PRIORIZADO	0	0%
RECLAMO – RIESGO VITAL	0	0%
DENUNCIA	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
ORIENTACIÓN	1	1%
INTERMEDIACIÓN	53	58%
FELICITACIÓN	3	3%
NO APLICA	6	7%
TOTAL	92	100%



TOTAL DE MANIFESTACIONES
92 | **100%**
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL



La **Intermediación** concentra el 58% de las manifestaciones, seguida de los **Reclamos – Riesgo Simple** con el 29%, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el acompañamiento y la mejora continua en nuestros servicios.



E.S.E. BARRANCABERMEJA
¡Cuidamos de ti, cuidamos de todos!



Comprometidos con una atención
humanizada, segura y de calidad.

En julio de 2026, la Intermediación continuó siendo la principal causa de atención gestionada por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), representando el 58% de las manifestaciones recibidas. Este comportamiento evidencia la necesidad permanente de acompañamiento institucional para facilitar el acceso oportuno a los servicios de salud, orientar a los usuarios y apoyar la resolución de situaciones relacionadas con la prestación de los servicios.

La segunda categoría con mayor participación correspondió a los Reclamos de Riesgo Simple, con el 29% de los casos, reflejando inconformidades asociadas a procesos asistenciales y administrativos que requieren seguimiento y fortalecimiento continuo. Si bien estos reclamos no representan riesgos inmediatos para la vida o integridad de los usuarios, constituyen una fuente importante de información para la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de acciones correctivas.

Por su parte, las manifestaciones clasificadas como No Aplica representaron el 7%, correspondiente a situaciones que no eran competencia de la E.S.E. Barrancabermeja y que fueron debidamente orientadas hacia las entidades responsables para su atención. Asimismo, las felicitaciones alcanzaron el 3%, evidenciando el reconocimiento de los usuarios frente a la calidad de la atención y los servicios prestados.

Finalmente, las categorías de Queja, Sugerencia y Orientación registraron una participación del 1% cada una. Es importante resaltar que durante el período evaluado no se presentaron Peticiones, Denuncias, Reclamos de Riesgo Priorizado ni Reclamos de Riesgo Vital, lo que refleja la ausencia de situaciones que comprometieran de manera inmediata la seguridad o integridad de los usuarios.

1.1.3 PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS JULIO 2026.

TABLA 3.EPS/ PQRSD- F- ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES JULIO 2026.

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	4	0	1	0	9	0	0	0	14	15
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
FAMISANAR	1	1	0	0	0	2	0	1	0	5	5
SANITAS	0	4	0	0	0	11	2	0	0	17	18
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUEVA EPS	0	18	0	0	1	29	1	4	0	53	58
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1	27	0	1	1	53	3	6	0	92	100

Fuente: Registro diario de Atención SIAU julio 2026.

Transversal 47ª 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

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	23	0	0	0	0	0	0	0	23	25
CONSULTA EXTERNA	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2
ODONTOLOGÍA	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	2
P Y P	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	2
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	0	0	0	1	52	0	0	0	53	58
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	6	0	7	8
TOTAL	1	27	0	1	1	53	3	6	0	92	100

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU julio 202

Durante julio de 2026, la mayor concentración de manifestaciones se presentó en Servicios ESEB, asociadas principalmente a procesos de intermediación que permitieron facilitar el acceso oportuno de los usuarios a los servicios de salud. En segundo lugar se ubicó el área Administrativa, donde se evidenciaron reclamos relacionados con procesos de atención y respuesta al usuario, identificándose oportunidades de fortalecimiento y mejora.

Las áreas de Consulta Externa, Farmacia, Facturación, Odontología, Promoción y Prevención (PyP) y Laboratorio registraron una participación menor dentro del total de manifestaciones recibidas. Asimismo, se identificaron casos clasificados como "No Aplica", correspondientes a situaciones que no eran competencia de la E.S.E. Barrancabermeja y que fueron orientadas hacia las entidades responsables para su respectiva gestión.

En términos generales, las manifestaciones estuvieron concentradas en procesos de intermediación y aspectos administrativos, constituyéndose en un insumo importante para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los procesos institucionales, con el propósito de continuar mejorando la calidad, oportunidad y humanización de los servicios prestados a los usuarios.

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

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	3	0	0	0	0	11	0	0	14	15
CARDALES	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5	5
CASTILLO	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6	2
CDV	0	3	0	0	0	1	12	0	0	16	17
CENTRO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
DANUBIO	0	11	0	0	0	0	15	0	0	26	28
FLORESTA	0	2	0	3	0	0	2	0	0	7	8
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	8	0	0	8	9
SAN RAFAEL DE CHUCUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	7
TOTAL	1	27	0	3	1	1	53	6	0	92	100

Fuente: Formato registro diario de julio 2026

La mayor concentración de manifestaciones se presentó en el Centro de Salud Danubio, con 26 manifestaciones (28%), seguido por el Centro de Salud CDV, con 16 casos (17%), y el Centro de Salud Campín, con 14 casos (15%). Estos tres centros concentraron el mayor volumen de manifestaciones registradas durante el período evaluado. La mayoría de los casos correspondieron a intermediaciones y reclamos, evidenciando la necesidad de acompañamiento para el acceso oportuno a los servicios de salud y el fortalecimiento de algunos procesos administrativos y asistenciales. Asimismo, la Sede Administrativa registró 8 manifestaciones (9%), mientras que el Centro de Salud Floresta presentó 7 casos (8%), destacándose por concentrar las felicitaciones recibidas durante el mes. Por otra parte, se registraron 6 manifestaciones (7%) clasificadas como No Aplica, correspondientes a situaciones que no eran competencia de la E.S.E. Barrancabermeja y que fueron orientadas a las entidades responsables. Los centros de salud Llanito y San Rafael de Chucurí no reportaron manifestaciones durante el período evaluado. En general, los resultados evidencian una participación activa de los usuarios en los mecanismos de atención y retroalimentación institucional, permitiendo identificar oportunidades de mejora y fortalecer la calidad y humanización de los servicios de salud prestados por la E.S.E. Barrancabermeja

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

TABLA 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRSD-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION JULIO 2026.

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	18	1	3	1	25	0	4	0	52	
24 HORAS	0	6	0	0	0	20	0	2	0	28	
48 HORAS	0	2	0	0	0	4	0	1	0	6	
72 HORAS	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
DE 3 A 5 DIAS	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	
DE 6 A 10 DIAS	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	1	27	1	3	1	53	0	6	0	92	100

La oportunidad de respuesta constituye un indicador fundamental para evaluar la eficiencia institucional en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones presentadas por los usuarios.

Durante el mes de julio de 2026 se gestionaron 92 manifestaciones. Del total, 53 casos (56,5 %) fueron atendidos de manera inmediata, lo que demuestra una alta capacidad de respuesta por parte del proceso SIAU, especialmente en la gestión de reclamaciones e intermediaciones.

Asimismo, 28 manifestaciones (30,4 %) fueron resueltas dentro de las primeras 24 horas, lo que significa que 84 usuarios (91,3 %) recibieron respuesta en un tiempo igual o inferior a un día, evidenciando el compromiso institucional con una atención oportuna y eficiente.

En cuanto a los tiempos de respuesta restantes, 6 casos (6,5 %) fueron atendidos en un plazo de 48 horas, mientras que 2 manifestaciones (2,2 %) se resolvieron en 72 horas. De igual forma, 2 casos (2,2 %) requirieron entre 3 y 5 días, y 2 casos (2,2 %) fueron solucionados entre 6 y 10 días.

Es importante destacar que no se registraron manifestaciones con tiempos de respuesta superiores a 15 días, lo que refleja el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSD-F y la efectividad de los mecanismos implementados por la institución.

En conclusión, los resultados muestran un desempeño altamente favorable en la oportunidad de respuesta, ya que más del 90 % de las solicitudes fueron atendidas de manera inmediata o dentro de las primeras 24 horas, fortaleciendo la confianza de los usuarios y contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad y humanización de los servicios prestados.

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JUNIO 2026)	MES ACTUAL (JULIO 2026)	MISMO AÑO JULIO 2025 PERIODO ANTERIOR
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	24 HORAS PROMEDIO	INMEDIATAMENTE	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	24 HORAS PROMEDIO	3 A 5 DÍAS	IMEDIATAMENTE
NÚMERO DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	7	28	10
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

Durante el mes de julio de 2026, los reclamos fueron resueltos de manera inmediata, mejorando significativamente los tiempos registrados en junio de 2026, cuando el promedio de respuesta fue de 24 horas, y en julio de 2025, cuando el promedio fue de 72 horas. Este resultado evidencia una mayor oportunidad en la atención y gestión de las manifestaciones presentadas por los usuarios. En cuanto a las quejas y denuncias, estas fueron atendidas en un tiempo promedio de 3 a 5 días, cumpliendo la meta institucional establecida de brindar respuesta en un plazo inferior a 15 días. Respecto al número de quejas, reclamos y denuncias, durante julio de 2026 se registraron 28 casos, cifra superior a la reportada en junio de 2026 (7 casos) y en julio de 2025 (10 casos). Este incremento puede estar asociado principalmente a las inconformidades manifestadas por los usuarios relacionadas con las limitaciones en la comunicación con el Call Center y las dificultades para acceder a la asignación de citas, debido a la congestión de las líneas y a la alta demanda de los servicios. Estas situaciones son gestionadas por la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), que realiza el acompañamiento correspondiente con las áreas responsables de la asignación de citas y efectúa seguimiento permanente con los líderes de los procesos involucrados, con el fin de implementar acciones de mejora orientadas a fortalecer la oportunidad y calidad en la atención. Por otra parte, el 100% de las PQRD fueron resueltas dentro de los tiempos establecidos, manteniendo el cumplimiento alcanzado en los períodos comparados. En términos generales, los resultados reflejan una gestión eficiente, oportuna y comprometida con la atención al usuario, garantizando el cumplimiento de los estándares institucionales y contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

1.1.7 ANÁLISIS DE CAUSAS MÁS RELEVANTES POR SERVICIO/ ÁREA/ PROCESO JULIO 2026

TABLA 8. MOTIVOS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS JULIO 2026

Tipo QR	Centros de Salud	Área / Proceso	EPS	Motivo General / Específico	Casos	Gestión Realizada	Tiempo de Respuesta
Reclamo	Danubio, Castillo, CDV, Campín, Floresta, Cardales y Centro	Administrativa – Asignación de Citas	Nueva EPS, Sanitas, Coosalud y Famisanar	Dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para la asignación de citas	23	Se realizó análisis de las manifestaciones presentadas por los usuarios, identificando dificultades en el acceso a los canales de comunicación institucionales. Los casos fueron socializados con las áreas responsables de Facturación y Call Center para fortalecer la atención telefónica, mejorar la capacidad de respuesta y optimizar los mecanismos de asignación de citas. Adicionalmente, se orientó a los usuarios sobre los canales alternos disponibles para acceder a los servicios.	Inmediato
Reclamo	Campín	Consulta Externa	Nueva EPS	Falta de oportunidad en la asignación de cita de medicina general	1	Se gestionó la solicitud con el área de Facturación verificando disponibilidad de agenda y programando la atención requerida. Posteriormente se informó al usuario sobre la fecha, hora y lugar de la cita asignada.	Inmediato
Reclamo	Fortuna	Farmacia	Nueva EPS	Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS	1	Se realizó seguimiento con el servicio farmacéutico para verificar la disponibilidad de los medicamentos requeridos y se brindó información al usuario sobre el estado de su solicitud y las acciones adelantadas para garantizar la entrega.	24 horas



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

NIT. 829.001.846-6

Reclamo	Centro	Promoción y Mantenimiento de la Salud	Nueva EPS	Demora en la prestación del servicio	1	Se remitió la manifestación al líder del programa correspondiente para la revisión del caso, identificando las causas de la demora y estableciendo acciones de mejoramiento para fortalecer la oportunidad en la atención.	24 horas
Reclamo	Danubio	Laboratorio	Coosalud	Información errada suministrada al usuario	1	Se verificó la información reportada y se realizó retroalimentación al personal involucrado con el fin de fortalecer la orientación brindada a los usuarios y prevenir la recurrencia de situaciones similares.	24 horas
Queja	Cardales	Odontología	Nueva EPS	Percepción desfavorable frente a la atención recibida	1	La queja fue remitida al área de Ambulatoria para su análisis y gestión. Desde dicha coordinación se verificaron los hechos reportados, se realizó seguimiento al caso y se implementaron las acciones de mejora correspondientes, reforzando los lineamientos de humanización, trato digno y comunicación efectiva con los usuarios. Como acción correctiva inmediata, se gestionó y asignó cita prioritaria de odontología para el día 29 de julio de 2026 con el Dr. Forney Lozada en el Centro de Salud CDV.	3 a 6 días

Transversal 47ª 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

En el período analizado, las manifestaciones clasificadas como quejas y reclamos estuvieron relacionadas principalmente con dificultades de comunicación para la asignación de citas, constituyéndose en la causa más frecuente reportada por los usuarios en los diferentes centros de salud de la E.S.E. Esta situación afectó principalmente a usuarios afiliados a Nueva EPS, Sanitas, Coosalud y Famisanar, evidenciando la necesidad de fortalecer los canales de atención y mejorar la accesibilidad a los servicios.

De igual manera, se registraron algunos reclamos asociados a la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general, la entrega de medicamentos PBS, la prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud y la información suministrada a los usuarios. Aunque estos eventos se presentaron en menor proporción, requieren seguimiento y acciones de mejora para prevenir su recurrencia.

Por otra parte, se registró una queja relacionada con la percepción del usuario frente a la atención recibida durante la prestación del servicio. La situación fue gestionada oportunamente por la institución mediante el análisis del caso, la verificación de los hechos reportados y la retroalimentación al personal involucrado, con el propósito de fortalecer los procesos de humanización y calidad en la atención. Aunque este tipo de manifestación representó una proporción mínima dentro del total de casos recibidos, constituye una oportunidad de mejora para continuar promoviendo una atención centrada en el usuario, basada en el respeto, la comunicación efectiva y el trato digno.

En términos generales, el análisis de las quejas y reclamos evidencia que las principales inconformidades de los usuarios se concentran en procesos administrativos relacionados con el acceso a los servicios de salud, por lo que se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de comunicación, oportunidad en la atención y seguimiento a los procesos institucionales, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios prestados

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES JULIO 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones JULIO 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
1	0	0	0

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB JULIO 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones JULIO 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
44	1	1	6

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

Durante el mes de julio de 2026 se gestionaron 52 intermediaciones, evidenciando el acompañamiento permanente realizado por el SIAU para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud. La principal gestión correspondió a la asignación de citas médicas con 44 casos (84,6%), lo que refleja que esta continúa siendo la necesidad más frecuente de los usuarios y una de las principales barreras de acceso identificadas.

Asimismo, se realizaron 6 intermediaciones relacionadas con trámites administrativos e historias clínicas (11,5%), orientadas a la obtención de copias, certificaciones y demás documentos requeridos por los usuarios. De igual forma, se gestionó 1 intermediación para asignación de cita odontológica (1,9%) y 1 intermediación para servicios de Promoción y Mantenimiento de la Salud (1,9%).

Los resultados evidencian la importancia de la gestión desarrollada por el SIAU como mecanismo de apoyo y orientación a los usuarios, contribuyendo a la resolución oportuna de sus necesidades y fortaleciendo el acceso efectivo a los servicios de salud y a los procesos administrativos de la E.S.E. Barrancabermeja.

1.10 .MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) JULIO 2026

TABLA 11. MECANISMOS PPSS JULIO 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 junio 2026 - Programación reunión asociación de usuarios mes de julio 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, julio 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 junio de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 06/2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-ética/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de JULIO 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

En este periodo evaluado se desarrollaron las actividades programadas en las diferentes instancias de participación social de la E.S.E. Barrancabermeja, garantizando espacios de diálogo, socialización de información institucional y fortalecimiento de la participación ciudadana. Para cada actividad se contó con los respectivos soportes, incluyendo actas, registros de asistencia, invitaciones y evidencias de divulgación.

Como fortaleza, se destaca el cumplimiento de las reuniones programadas y la socialización oportuna de los informes, indicadores y actividades institucionales, permitiendo mantener informados a los participantes sobre la gestión y los avances de la entidad. Sin embargo, se evidenció como aspecto por fortalecer la asistencia de algunos integrantes convocados, situación que limita una mayor representatividad y participación en los procesos de seguimiento, evaluación y toma de decisiones. Por lo anterior, se continuará promoviendo estrategias que incentiven el compromiso y la participación activa de los diferentes actores en los espacios de participación social.

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DERECHOS Y DEBERES Y PPSS

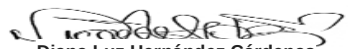
Tabla 12. INDICADORES DEL PLAN DE CAPACITACIONES DE DERECHOS Y DEBERES Y DEMÁS CAPACITACIONES REALIZADAS

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 cdv, floresta, campin y facturación 15 servidores públicos en las áreas de laboratorio y urgencias.	Población capacitada/población objetivo general *100	%	90%	$115/115 \times 100\%$ 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%	$7/7 \times 100$	100%
Indicador de aprendizaje del cliente interno	Medir el avance, después de la capacitación recibida, en el nivel de conocimiento previo del participante en los temas tratados en la misma	Evaluación realizada a un porcentaje representativo de los servidores participantes en la capacitación	Se determina con base en el análisis comparativo de los resultados de las evaluaciones de entrada y de salida que se deben aplicar en los programas de capacitación de la ESEB	Análisis cualitativo	No aplica	Se evaluó muestra de los servidores públicos capacitados	Se evidencia la comprensión del tema con la evaluación posterior a la capacitación
Indicador de aprendizaje del usuario	Medir el impacto en el conocimiento y comprensión de los derechos y deberes 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	%	96%	$960/1000 \times 100$	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 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%	$26/26 \times 100$ 26 servidores públicos capacitados $3/3 \times 100$ 3 Capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	6	1	Restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención/Falta de oportunidad en la atención de consulta médica General	Reclamo	Se socializa con jefe del centro y facturación. Se contacta a la usuaria quien interpuso el reclamo quien aclara que actuó en nombre de un familiar y confirma que se obtuvo la atención, aunque no a la hora asignada. Deja la manifestación como precedente y acción de mejoramiento	1
CARDALES	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CENTRO	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	5	1	1 Reclamo: Limitaciones en la información: Falta de información en los protocolos de atención para el servicio de laboratorio	Reclamo	Se socializa con el área de laboratorio donde refieren que sí se informa a los usuarios el protocolo de atención para los exámenes, lo que no es confirmado por la usuaria. En todo caso, se recomienda dar la información pertinente para garantizar el adecuado acceso al servicio	1
DANUBIO URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FLORESTA	5	3	3 felicitaciones por satisfacción con la atención recibida/1 del profesional médico y dos de facturador	Felicitaciones	Se socializa con jefe y funcionarios objeto de la manifestación. Se confirma telefónicamente con los usuarios- Se remite a coordinación maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
FARMACIA	4	2	1. Sugerencia: Solicitud entrega de medicamentos de Coosalud en el centro de salud Fortuna	Sugerencia	Se contacta telefónicamente a la usuaria y se le informa que la eps Coosalud no tiene contratación de entrega de medicamentos con la Eseb. Se remite a jefe de servicios ambulatorios y regente de farmacia	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	
FORTUNA	7	0	No aplica: Observaciones halladas causadas al servicio de farmacia	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	63	7				13



Diana Luz Hernández Cárdenas
Psicóloga | Líder del Proceso SIAU
Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU
E.S.E. Barrancabermeja/Misión Maxempleo

Transversal 47ª 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