

 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	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° 07-26 FECHA: 30 DE JULIO 2026					
HORA INICIO: 3: 20 PM HORA FINAL: 4:50 PM					
LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB					
TEMA REUNIÓN: Reunión mensual mes de Julio 2026					
ORDEN DEL DIA					
1. Saludo de bienvenida e inicio reunión cargo de la profesional Apoyo SIA, líder del proceso SIAU, Psicóloga DIANA LUZ HERNÁNDEZ 2. Presentación Informe pqrsdf mes de junio 2026 3. Intervención y planteamiento de inquietudes integrantes Asociación de usuarios ESEB 4. Reconocimiento a asociación de usuarios por su labor y compromiso					
DESARROLLO DE LA REUNIÓN					
1. La psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas dio inicio a la reunión, agradeciendo a los integrantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Barrancabermeja por su asistencia, puntualidad, compromiso y participación en los diferentes espacios de participación social en salud. 2. Seguidamente, la psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas presentó el Informe de Gestión de PQRSDF correspondiente al primer semestre de 2026, comprendido entre los meses de enero y junio, realizando un análisis del comportamiento de las manifestaciones recibidas y de las acciones adelantadas por el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Durante este período se recibieron un total de 321 manifestaciones, de las cuales las intermediaciones representaron la principal modalidad de solicitud, con 214 casos, equivalentes al 67 % del total. En segundo lugar, se registraron 42 reclamos, correspondientes al 13 %, cuyas principales causas estuvieron relacionadas con dificultades de accesibilidad y oportunidad, especialmente por inconvenientes en la comunicación con las líneas de atención para la asignación de citas mediante <i>call center</i>; la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y el direccionamiento inadecuado de algunos usuarios para acceder a los servicios de salud. Asimismo, se registraron 14 orientaciones, equivalentes al 4 %, y 11 quejas, correspondientes al 3 %. Se resaltó de manera positiva la recepción de 18 felicitaciones, equivalentes al 6 % del total de manifestaciones, lo cual constituye una expresión favorable de los usuarios frente a la atención y los servicios recibidos. Se informó que las diferentes situaciones reportadas fueron gestionadas y atendidas oportunamente por el SIAU, mediante acciones de orientación, seguimiento y articulación con las áreas correspondientes, incluyendo la gestión para la asignación de citas médicas, seguimiento a la disponibilidad y entrega de medicamentos y retroalimentación a los servidores públicos con el propósito de fortalecer el adecuado direccionamiento y orientación de los usuarios. De igual manera, se socializó el resultado del indicador de satisfacción del usuario, el cual alcanzó un 91 % al cierre del mes de junio de 2026, resultado considerado favorable para la institución. No obstante, se destacó la importancia de continuar fortaleciendo las estrategias de atención y mejoramiento continuo, con el propósito de incrementar este indicador y contribuir a la generación de experiencias cada vez más satisfactorias para los usuarios. Igualmente, se presentó el indicador relacionado con el tiempo de respuesta de las PQRSDF, evidenciando el cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente. 3. Posteriormente, se generó un espacio de diálogo, participación y construcción colectiva con los integrantes de la Asociación de Usuarios, en el cual se abordaron diferentes aspectos relacionados con la prestación de los servicios, el funcionamiento de la Asociación y el fortalecimiento de la participación social. En este espacio, el señor Elizardo Badillo manifestó su inquietud frente a la alta frecuencia de solicitudes y requerimientos relacionados con el CDV. Frente a esta situación, se explicó que dicho centro corresponde a uno de los puntos con mayor volumen de atención a usuarios y que, adicionalmente, en sus instalaciones funciona el servicio de Farmacia, factores que pueden incidir en el número de solicitudes y requerimientos registrados. Por su parte, la señora Nicolaza Pérez Agudelo manifestó la importancia de que los temas abordados en los espacios de reunión con el SIAU se encuentren relacionados directamente con las competencias, funciones y objetivos propios de este proceso, teniendo en cuenta que los demás comités e instancias institucionales cuentan con espacios específicos para el desarrollo de los asuntos correspondientes a sus competencias. Asimismo, resaltó el esfuerzo que realizan los integrantes de la Asociación de Usuarios para participar en las reuniones programadas, señalando que algunos miembros pueden presentar dificultades de transporte o situaciones de última hora que les impiden asistir. En este sentido, destacó la importancia de fortalecer el compromiso, la responsabilidad y la participación activa de todos los integrantes de la Asociación. De igual manera, se resaltó la necesidad de mantener entre los integrantes de la Asociación relaciones fundamentadas en el respeto, la dignidad, la comunicación asertiva y el reconocimiento mutuo, como elementos esenciales para garantizar un adecuado funcionamiento de esta instancia de participación social.					

 Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	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

Sobre este aspecto, se señaló la importancia de avanzar en la actualización del reglamento interno de la Asociación de Usuarios, con el propósito de establecer disposiciones claras que permitan fortalecer la convivencia, la participación organizada, el cumplimiento de los compromisos y el adecuado desarrollo de las funciones de sus integrantes, orientando todas las actuaciones hacia el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

Así mismo, se planteó la posibilidad de realizar un espacio de integración y esparcimiento para los integrantes de la Asociación de Usuarios y sus familias, como estrategia para fortalecer los vínculos, la comunicación y el trabajo colaborativo entre sus miembros. Al respecto, se informó que se vienen adelantando las gestiones correspondientes con la Gerencia para concretar esta actividad, cuya fecha, lugar y demás detalles serán comunicados oportunamente a los integrantes de la Asociación.

Finalmente, la psicóloga Diana Luz Hernández Cárdenas realizó un reconocimiento a los integrantes de la Asociación de Usuarios de la E.S.E. Barrancabermeja por la labor desarrollada en beneficio de los usuarios, resaltando especialmente su compromiso con la defensa de los derechos de los usuarios, el acompañamiento a las gestiones administrativas, el aporte al mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios y la participación permanente en los diferentes espacios de participación social en salud. Se ofrecieron disculpas por la ausencia de la Gerente, quien había manifestado su disposición para realizar personalmente la entrega de los reconocimientos, pero debido a una reunión indelegable que se presentó a última hora no pudo acompañar el acto. En su representación, se contó con la participación de la jefe de enfermería Sorcelina Russo, quien realizó la entrega de los reconocimientos a los integrantes de la Asociación de Usuarios presentes. Los reconocimientos correspondientes a los integrantes que no pudieron asistir fueron entregados a los demás miembros para su posterior remisión.

Una vez desarrollados los temas previstos y atendidos las inquietudes planteadas, se dio por finalizada la reunión, agradeciendo a todos los participantes por su asistencia, disposición, compromiso y contribución al fortalecimiento de los procesos de participación social y al mejoramiento continuo de los servicios de salud de la E.S.E. Barrancabermeja.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN		RESPONSABLE
Programar próxima reunión		Representantes SIAU
SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES		RESPONSABLE
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.

	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 Fotográfica de la Reunión de la Asociación de Usuarios ESEB Mes de julio de 2026



Evidencia de Registro de Asistencia – Reunión de la Asociación de Usuarios ESEB, Reunión Mensual Julio 2026 y reconocimiento a la instancia en cumplimiento del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud, vigencia 2026



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
MISIONAL / SIAU

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

FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD

CÓDIGO

MS-S-FO-008

VERSIÓN

4.0

FECHA DE APROBACIÓN

28/11/2024

FECHA: 30 Julio / 2026 NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCA (ASOUBU ESEB)

HORA: 3:00pm LUGAR: SEDE NOTIA - AUDITORIO

TEMA REUNION: Reunion Mensual Informe de Gestion prior y satisfaccion, I Semestre 2026

Entrega de Reconocimiento a integrantes de la Asociacion de Usuarios por su gestion y compromiso de acuerdo a cumplimiento Plan de accion politica de participacion social vigencia 2026

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Elizardo Badillo	13.899.682	Afiliado	3-13	315 14	psosoyeh207do	Cooperad		X	
2	Santos L. Arana	6335293	Vice presidente	corinto	3166042	montolga@maica	NEPS		X	
3	Walter Pineda	37936824	asesor	corinto	3799067	montolga@maica	Nps-s		X	
4	Jensy Torres E	37927931	asesor	corinto	315904	montolga@maica	Famisa		X	
5	Zaida Jerez Aguilar	28483354	afiliado	corinto	301237	montolga@maica	Nueweps	X		
6	Deifre Ojeda	37571074	asesor	corinto	300006674	montolga@maica	Nueweps	X		
7	Luis Enrique Ojeda	13.892193	Asoc.Usu	corinto	315834728	montolga@maica	N. EPS	X		
8	Nidia Perez Posada	37.93.981	secretario	corinto	310811462	montolga@maica	NEPS	X		

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 de 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 generan 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
MISIONAL / SIAU

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

FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD

CÓDIGO

MS-S-FO-008

VERSIÓN

4.0

FECHA DE APROBACIÓN

28/11/2024

FECHA: 30 Julio / 2026 NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACION DE USUARIOS ESE BARRANCA

HORA: 3:00pm LUGAR: SEDE NOTIA ESEB (AUDITORIO)

TEMA REUNION: Reunion Mensual Informe de Gestion prior y satisfaccion, I Semestre 2026. Entrega de Reconocimiento a integrantes de la Asociacion de Usuarios por su gestion y compromiso de acuerdo a cumplimiento Plan de accion politica de participacion social vigencia 2026