



INFORME GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

SISTEMA DE INFORMACIÓN AL USUARIO SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



AGOSTO 2026



Escuchamos
tus opiniones



Respondemos
con calidad



Gestionamos
con transparencia



Mejoramos
juntos



COMPROMETIDOS CON UNA ATENCIÓN
HUMANIZADA, SEGURA Y DE CALIDAD

*¡Cuidamos de ti,
cuidamos de todos!*

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

1.1.1 Medio de Recepción PQRS-D AGOSTO 2026.

Tabla 1. Medio de recepción PQRS-D Agosto 2026.

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	11	14
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	9	11
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	1	1
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	51	64
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	8	10
Total		80	100

Fuente: Registro diario de atención SIAU AGOSTO 2026.

Durante el mes de agosto de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) registró un total de 80 manifestaciones, evidenciándose que el medio de recepción virtual fue el de mayor utilización, con 51 casos, equivalentes al 64 % del total. Este resultado demuestra una importante preferencia de los usuarios por los canales digitales, principalmente mediante el correo electrónico y la página web institucional.

En segundo lugar se encuentra el medio telefónico, con 11 casos (14 %), seguido de la atención presencial/verbal, que registró 9 casos (11 %). Por su parte, los buzones ubicados en los centros de salud recibieron 8 manifestaciones (10 %), mientras que el medio escrito presentó la menor participación, con 1 caso (1 %).

En términos generales, los resultados reflejan que los canales virtuales y telefónicos concentran el 78 % de las manifestaciones recibidas, lo que evidencia la importancia de mantener y fortalecer estos mecanismos de atención, garantizando respuestas oportunas y accesibles para los usuarios. Asimismo, se considera pertinente continuar promoviendo los diferentes canales de comunicación institucional para facilitar el acceso a la orientación, recepción y gestión de las PQRS-D.

.

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

En el mes de agosto de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja registró un total de 9 manifestaciones recibidas a través del canal presencial, correspondientes al 11,25 % del total de 80 manifestaciones recibidas durante el período evaluado.

Las manifestaciones fueron atendidas directamente en la Oficina SIAU, ubicada en la sede administrativa de la entidad, mediante una atención personalizada, oportuna y humanizada, orientada a brindar respuesta a las necesidades e inquietudes expresadas por los usuarios y sus familias. El canal presencial constituye un mecanismo importante de comunicación entre la institución y la comunidad, especialmente para aquellos usuarios que requieren orientación directa, acompañamiento en la realización de trámites o aclaración de inquietudes relacionadas con la prestación de los servicios de salud. A través de este medio, los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información, permitiendo al personal del SIAU brindar orientación y direccionamiento de manera inmediata.

Si bien el canal presencial representó el 11,25 % del total de manifestaciones recibidas durante agosto, su importancia no se limita a la cantidad de registros, debido a que permite un contacto directo con los usuarios y facilita la identificación de situaciones que pueden requerir orientación, intervención o seguimiento por parte de la institución.

En este sentido, la atención presencial contribuye al fortalecimiento de la confianza de los usuarios en la E.S.E. Barrancabermeja, favorece el ejercicio efectivo de los derechos y deberes en salud y aporta al desarrollo de los procesos de participación social. Asimismo, las manifestaciones recibidas a través de este canal constituyen un insumo para identificar oportunidades de mejora y fortalecer las acciones institucionales encaminadas a brindar una atención integral, accesible, humanizada y centrada en las necesidades de los usuarios.

1.1.2 Clasificación de PQRSD-F Agosto 2026

1.1.3 Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F Agosto 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	1,2
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	7	9
		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	1,2
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		0	0
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		63	79
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		5	6
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		3	4
TOTAL			80	100

La Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) registró un total de 80 manifestaciones, observándose una concentración significativa en la categoría Intermediación, con 63 casos, equivalentes al 78,75 % del total. Este resultado evidencia que la principal necesidad de los usuarios estuvo relacionada con la gestión y acompañamiento para facilitar el acceso a servicios prestados por la ESE Barrancabermeja. En segundo lugar se ubicaron los Reclamos de Riesgo Simple, con 7 casos (8,75 %), correspondientes a manifestaciones de insatisfacción frente a la prestación de los servicios de salud, sin identificación de un riesgo inminente para la vida o integridad del usuario. Por otra parte, se registraron 5 felicitaciones (6,25 %), lo cual refleja la existencia de experiencias satisfactorias y reconocimiento positivo hacia los servicios recibidos. Asimismo, se presentaron 3 manifestaciones clasificadas como No Aplican (3,75 %), debido a que correspondían a situaciones que no eran competencia de la ESE Barrancabermeja.

Las categorías de Queja y Sugerencia presentaron cada una 1 caso (1,25 %), representando una participación mínima dentro del total de manifestaciones. Finalmente, no se registraron casos de Petición, Reclamo de Riesgo Priorizado, Reclamo de Riesgo Vital, Denuncia ni Orientación, cada una con 0 %. En términos generales, los resultados muestran que la mayor parte de la gestión del SIAU durante agosto estuvo orientada a la intermediación, lo que permite identificar como aspecto prioritario el fortalecimiento de los procesos de acceso, asignación y gestión de servicios, así como el seguimiento oportuno a las solicitudes de los usuarios. De igual manera, la presencia de felicitaciones evidencia aspectos positivos en la atención que pueden ser reconocidos y fortalecidos institucionalmente.



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

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

ASEGURADORA/E PS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCI A	SUGERENCI A	ORIENTACIO N	INTERMEDIACI ON	FELICITACIO N	NO APLICA	PETICIO N	TOTA L	PORCENTA JE
COOSALUD	0	0	0	0	0	9	0	0	0	9	11
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
FAMISANAR	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	3
SANITAS	1	2	0	1	0	9	0	1	0	14	18
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NUEVA EPS	0	4	0	0	0	42	4	2	0	52	65
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA TOTAL	1	7	0	1	0	63	5	3	NIT. 829.001.846-6 0 80 100
---	---	---	---	---	---	----	---	---	--------------------------------

Fuente: Registro diario de Atención SIAU Agosto 2026.

En este periodo, se registraron 80 manifestaciones de los usuarios, evidenciándose una mayor participación de Nueva EPS, con 52 casos (65,00 %), seguida de Sanitas con 14 casos (17,50 %) y Coosalud con 9 casos (11,25 %). En conjunto, estas tres aseguradoras concentraron el 93,75 % de las manifestaciones recibidas. En menor proporción se encontraron Famisanar con 2 casos (2,50 %) y Salud Total, EPS de otro municipio y No identifica, con 1 caso cada una (1,25 %). No se registraron casos de usuarios no asegurados. La Intermediación fue la categoría predominante, especialmente en Nueva EPS con 42 casos, seguida de Sanitas y Coosalud con 9 casos cada una, reflejando que la principal gestión del SIAU estuvo orientada a facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud.

De los 7 reclamos registrados, 4 correspondieron a Nueva EPS, 2 a Sanitas y 1 a Famisanar. Adicionalmente, se presentó 1 queja y 1 sugerencia, ambas asociadas a Sanitas. En conclusión, Nueva EPS concentró la mayor demanda de atención y gestión del SIAU, por lo que se considera importante fortalecer el seguimiento y la articulación para garantizar respuestas oportunas a las necesidades de los usuarios.

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICABLE	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	4	0	1	0	2	0	0	0	7	9
CONSULTA EXTERNA	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	3
ODONTOLOGÍA	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	3
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	0	61	1	0	0	62	78



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

Empresa Social del Estado BARRIO LA ESPERANZA NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	NIT 829.001.846-6	0	80	100
TOTAL	1	7	0	1	0	63	5	3	0	80	100	

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU agosto 2026.

Dentro de los servicios de la ESEB, en el mes de agosto de 2026 se registró un total de 80 pqrds-f/orientaciones/intermediaciones en la institución. del total, el tipo de trámite predominante fue la intermediación, con 63 casos (79%), seguido de los reclamos, con 7 casos (9%), y las felicitaciones, con 5 casos (6%). las categorías de queja, sugerencia y "no aplica" presentaron una participación marginal (1% y 4% respectivamente), mientras que no se presentaron registros en denuncia, orientación ni petición durante el periodo. en cuanto a la distribución por servicio/área/proceso, servicios ESEB concentró el mayor número de registros con 62 casos (78% del total), explicado principalmente por las intermediaciones gestionadas en dicho proceso (61 casos). le sigue el área administrativa, con 7 registros (9%), representados mayoritariamente por reclamos (4 casos). las demás áreas asistenciales. consulta externa, odontología, p y p, urgencias y enfermería, presentaron una baja frecuencia de registros, evidenciando un comportamiento estable en la atención al usuario. cabe resaltar que las áreas de farmacia, facturación, laboratorio y vigilancia no reportaron ningún tipo de pqrds-f durante el mes de agosto.

Este comportamiento sugiere que la gestión de intermediaciones en Servicios ESEB fue el factor determinante en el incremento del volumen total de PQRSD-F del mes, por lo cual se recomienda hacer seguimiento puntual a la naturaleza de dichas intermediaciones para identificar oportunidades de mejora o posibles causas recurrentes

1.1.5 PQRSD-F / ORIENTACION/ INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD.

Tabla 5. PQRSD-F ORIENTACION/INTERMEDIACION POR CENTROS DE SALUD AGOSTO 2026

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICABLE	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6	7
CARDALES	0	1	0	0	0	0	6	0	0	7	9
CASTILLO	1	0	0	1	0	0	6	0	0	8	10
CDV	0	4	0	1	1	0	15	0	0	21	26
CENTRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DANUBIO	0	1	0	1	0	0	18	0	0	20	25
FLORESTA	0	0	0	2	0	0	2	0	0	4	5
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	11	0	0	11	14
SAN RAFAEL DE CHUCUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

Empresa Social del Estado NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	3	N.T. 829.001.846-6	4	
TOTAL	1	7	0	5	1	0	63	3	0	80	100

Fuente: Formato registro diario de agosto 2026

El análisis de los centros de salud durante el mes de agosto de 2026, registró un total de 80 PQRS-D-F, orientaciones e intermediaciones, distribuidas entre los diferentes centros de salud de la ESE. El comportamiento de los registros evidencia un predominio de la categoría de Intermediación, con 63 casos, equivalentes al 78,75% del total, lo que refleja que la gestión del SIAU estuvo principalmente enfocada en brindar acompañamiento, orientación y articulación para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios de salud. En cuanto a la distribución por centros de salud, CDV registró 21 casos (26%) y Danubio 20 casos (25%), concentrando conjuntamente el 51% de las manifestaciones del mes. En ambos centros predominó la intermediación, con 15 casos en CDV y 18 en Danubio, evidenciando una alta demanda de acompañamiento y gestión por parte de los usuarios. La Sede Administrativa presentó 11 casos (14%), todos correspondientes a intermediaciones, relacionadas principalmente con procesos de gestión y articulación administrativa. Castillo registró 8 casos (10%), con presencia de intermediaciones, una queja y una felicitación. Cardales reportó 7 casos (9%) y Campín 6 casos (7%), predominando igualmente las intermediaciones y registrándose algunos reclamos. Floresta presentó 4 casos (5%) y se destacó por registrar 2 de las 5 felicitaciones recibidas durante el mes, constituyendo un resultado favorable frente a la percepción de los usuarios. Por otra parte, los centros Centro, Llanito, Farmacia y San Rafael de Chucurí no presentaron registros durante el periodo, situación que puede corresponder a una baja ocurrencia de manifestaciones o que requiere verificar el adecuado diligenciamiento de los formatos de atención.

Finalmente, se identificaron 3 registros (4%) clasificados como "No aplica", debido a que no fue posible asociarlos a un centro de salud específico. Se recomienda fortalecer el diligenciamiento de los formatos SIAU, especialmente en los campos relacionados con la identificación del centro de salud, con el fin de garantizar mayor precisión y confiabilidad en el análisis de la información

1.1.6 TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRS-D-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION AGOSTO 2026.

**TABLA 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION/
INTERMEDIACION AGOSTO 2026.**

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	1	0	5	0	25	0	2	0	33	41
24 HORAS	0	2	0	0	0	14	0	1	0	17	21

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



Empresa Social del Estado Barrancabermeja

SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD

48 HORAS	0	2	0	0	0	10	0	NIT. 829.001.846-6	0	12	15
72 HORAS	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	5
DE 3 A 5 DIAS	0	0	1	0	0	5	0	0	0	6	8
DE 6 A 10 DIAS	0	2	0	0	0	5	0	0	0	7	9
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
TOTAL	1	7	1	5	0	63	0	3	0	80	100

En relación con la oportunidad en los tiempos de respuesta a las PQRS-D durante agosto de 2026, se evidencia un desempeño favorable, toda vez que el 82% de los casos (66 de 80) fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 72 horas, destacándose que el 41% se atendió de manera inmediata. No obstante, se identificó que el 18% de los registros (14 casos) superó dicho plazo, concentrándose principalmente entre 6 y 10 días (9%), rango en el que se ubicaron 2 de los 7 reclamos del mes. Asimismo, se registró un caso de intermediación con un tiempo de respuesta superior a 15 días, el cual amerita revisión particular para identificar las causas de la demora y prevenir su recurrencia en los próximos periodos. 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 PQRS-D y la efectividad de los mecanismos implementados por la institución.

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (JULIO 2026)	MES ACTUAL (AGOSTO 2026)	MISMO PERIODO ANTERIOR AGOSTO 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	INMEDIATAMENTE	6 A 10 DIAS	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	3 A 5 DIAS	72 HORAS	3 A 5 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	28	8	10
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%



En relación con el indicador Tiempo en días para la resolución de reclamos promedio, se observa una mejora en agosto de 2026, frente al mes anterior. En julio se registró un tiempo de respuesta entre 6 y 10 días, mientras que en agosto el comportamiento se ubicó en un promedio de 72 horas, evidenciando una reducción en el tiempo requerido para la gestión y resolución de los reclamos. Frente a agosto de 2025, cuando el tiempo promedio registrado fue de 72 horas, se mantiene un comportamiento similar y favorable.

Respecto al indicador Tiempo en días para la resolución de quejas y denuncias en agosto de 2026 se presentó un tiempo de respuesta de 72 horas, manteniéndose dentro de la meta establecida de menor a 15 días. Este resultado refleja oportunidad en la gestión de las manifestaciones recibidas. En julio de 2026 el resultado fue de 3 a 5 días, mientras que en agosto de 2025 también se registró un comportamiento de 3 a 5 días, evidenciándose una mejora en el tiempo de respuesta del periodo actual.

En cuanto al Número de quejas, reclamos y denuncias comparativo, se evidencia una disminución significativa frente a julio de 2026, pasando de 28 casos a 8 casos en agosto, lo que representa una reducción de 20 casos. En comparación con agosto de 2025, cuando se registraron 10 casos, agosto de 2026 presenta una disminución de 2 casos.

Finalmente, el indicador Porcentaje de PQRD resueltas en menos de 15 días alcanzó un cumplimiento del 100% en agosto de 2026, manteniendo el mismo resultado obtenido en julio de 2026 y agosto de 2025. Este comportamiento evidencia un cumplimiento sostenido de la meta institucional y una adecuada oportunidad en la gestión y respuesta de las PQR

1.1.7 ANÁLISIS DE CAUSAS MÁS RELEVANTES POR SERVICIO/ ÁREA/ PROCESO AGOSTO 2026-TABLA 8. MOTIVOS DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS AGOSTO 2026

Tipo QR	Centros de Salud	Área / Proceso	EPS	Motivo General / Específico	Casos	Gestión Realizada	Tiempo de Respuesta
Reclamo riesgo simple	CDV	Administrativa	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	2	Se gestionó con Facturación la asignación de citas médicas y odontológicas. Se informó telefónicamente a los usuarios y se reiteraron los canales disponibles para la asignación de citas.	24 horas / Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	Campín	Administrativa	Sanitas	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se realizó gestión con el referente de la EPS y se obtuvo asignación de cita médica. Se confirmó telefónicamente la información con la usuaria.	6 a 10 días
Reclamo riesgo simple	Danubio	Urgencias	Famisanar	Ineficacia en la atención – No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1	Se realizó indagación con los responsables del servicio y se remitió el caso para respuesta. Como acción de mejora, se socializó con el personal de enfermería y médico la importancia de fortalecer la comunicación con los usuarios.	6 a 10 días
Reclamo riesgo simple	CDV	Odontología	Nueva EPS	Ineficacia en la atención – No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1	Se realizó la indagación correspondiente y, como acción inmediata, se gestionó la asignación de cita. Posteriormente se realizó intervención con el profesional involucrado para fortalecer el proceso de atención.	48 horas
Reclamo riesgo simple	Cardales	P y P	Nueva EPS	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Falta de oportunidad en la prestación de servicios de promoción y mantenimiento de la salud	1	Se remitió el caso a Facturación para la asignación de la cita requerida, logrando programación de cita de Nutrición. Se informó al usuario la fecha, hora y lugar de atención.	48 horas
Reclamo riesgo simple	CDV	Administrativa	Sanitas	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se gestionó con Facturación la asignación de cita médica y se notificó telefónicamente a la usuaria. Se brindó orientación sobre los canales disponibles para la solicitud de citas.	24 horas

Tipo QR	Centros de Salud	Área / Proceso	EPS	Motivo General / Específico	Casos	Gestión Realizada	Tiempo de Respuesta
Queja	Castillo	Odontología	Sanitas	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo – Trato indigno o deshumanizado	1	Se socializó el caso con el jefe del centro y la profesional de odontología. Se ofrecieron disculpas al acudiente y se remitió el caso a la coordinación de Maxempleos y al referente de odontología para seguimiento e intervención orientada al mejoramiento del proceso de atención.	72 horas



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

*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 para acceder oportunamente a los servicios de salud, especialmente por problemas de comunicación con las líneas de asignación de citas, así como con situaciones asociadas a la percepción de calidad y trato durante la atención. En los reclamos se identificó como causa recurrente la dificultad para establecer comunicación con los canales de asignación de citas, situación que requirió la intervención del SIAU y la articulación con el área de Facturación para garantizar la programación de los servicios solicitados.

Asimismo, se presentaron casos relacionados con la percepción de ineficacia en la atención y la posible no aplicación de normas, guías o protocolos, frente a los cuales se realizaron las respectivas indagaciones y acciones de mejora con los responsables de los servicios. También se identificó un reclamo asociado a la falta de oportunidad en la prestación de servicios de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

En cuanto a la queja registrada, esta estuvo relacionada con la percepción de trato indigno o deshumanizado en el servicio de odontología, situación que fue abordada mediante la socialización del caso con los responsables, la presentación de disculpas al acudiente y el seguimiento por parte de las coordinaciones correspondientes.

En términos generales, las principales causas evidenciadas se concentran en barreras de acceso y comunicación, oportunidad en la atención y aspectos relacionados con el trato al usuario, por lo que se considera pertinente continuar fortaleciendo los canales de asignación de citas, la comunicación efectiva con los usuarios y las acciones de humanización y calidad en la prestación de los servicios.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES AGOSTO 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones Agosto 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 AGOSTO 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones A g o s t o 2026

INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS	INTERMEDIACION ASIGNACION DE CITAS DE PREVENCION Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACION GESTION DE HISTORIA CLINICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMAS DOCUMENTOS Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS
50	0	1	12

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

En agosto de 2026, las intermediaciones estuvieron concentradas principalmente en la asignación de citas médicas, con 50 casos, equivalentes al 79,37% del total de intermediaciones. Esto evidencia que la principal necesidad de los usuarios estuvo relacionada con el acceso y gestión de citas de medicina general.

En segundo lugar, se registraron 12 casos (19,05%) relacionados con la gestión de historias clínicas, copias, traslados, certificaciones y otros trámites administrativos. Por su parte, se presentó 1 caso (1,59%) relacionado con la asignación de citas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, mientras que no se registraron intermediaciones para citas odontológicas.

En términos generales, los resultados muestran que la intermediación del SIAU estuvo orientada principalmente a facilitar el acceso a citas médicas y apoyar a los usuarios en diferentes trámites administrativos, constituyéndose estos en los principales requerimientos de gestión durante el periodo.

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

TABLA 11. MECANISMOS PPSS AGOSTO 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 julio 2026 • Programación reunión asociación de usuarios mes de Agosto 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 julio de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 07/2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de Agosto 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 el periodo evaluado se llevaron a cabo las acciones previstas en los distintos espacios de participación social de la E.S.E. Barrancabermeja, promoviendo la interacción con los usuarios y demás actores involucrados, así como la divulgación de información relacionada con la gestión institucional. Las actividades realizadas cuentan con los soportes correspondientes, entre ellos actas, listados de asistencia, convocatorias y evidencias de socialización.

Entre los resultados favorables se encuentra la ejecución de las actividades contempladas en la programación y la entrega de información institucional a los participantes, facilitando el conocimiento de los avances, resultados y acciones implementadas por la entidad. Estos espacios permitieron generar mecanismos de comunicación directa y recoger aportes de los diferentes actores.

Como oportunidad de mejora, se evidenció que la asistencia no fue homogénea en todas las actividades convocadas, lo cual representa un reto para fortalecer la participación activa y representativa. Por esta razón, se continuará trabajando en estrategias de convocatoria, comunicación y sensibilización que permitan incrementar la asistencia y promover una mayor vinculación de los participantes en los procesos de participación social, seguimiento y construcción colectiva de acciones de mejora.

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

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 facturación, vigilancia y servicios generales,	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 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 :1050 *100	%	95%	91050/1000*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, castillo, cardales	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 AGOSTO 2026

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO URGENCIAS	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	4	2	1 Felicitación: Satisfacción con el servicio prestado (referido a la auxiliar de enfermería consulta externa por su buena atención)	Felicitación	Se socializa con la jefe del centro y funcionaria involucrada. Se remite a coordinadora maxempleos para lo pertinente	1
			1 queja: percepción trato inequitativo/trato indigno o deshumanizado: Referida a odontóloga, quien no atiende a usuaria embarazada por llegar unos minutos tardes. La usuaria había sido reprogramada dado que el día anterior por situaciones administrativa no se le había prestado el servicio	Queja	Se socializa con el jefe del centro de salud y con la profesional implicada. Como acción correctiva inmediata se asigna cita a la usuaria. Se remite a coordinadora de maxempleos quien remite respuesta al usuario con el compromiso de seguimiento y fortalecimiento del proceso de atención	
CDV	4	2	1 sugerencia: recursos físicos deficientes: solicitud para colocar protección a la puerta	Sugerencia	Se socializa con la jefe del centro y se remite a jefe de planeación para indagación y acciones pertinentes	1
			1 Felicitación: satisfacción con el servicio prestado: personal de consulta externa	Felicitación	Se socializa con la jefe del centro y funcionaria involucrada. Se remite a coordinadora maxempleos para lo pertinente	
CENTRO	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1

DANUBIO URGENCIAS	4	2	Ineficacia en la atención/no aplicación de normas, guías o protocolos	Reclamo	Se socializa con la jefe de turno del servicio del centro y personal de atención de urgencias. Se remite a coordinadora maxempleos quien revisa la situación, hace la indagación del caso y genera respuesta al usuario con compromiso de hacer seguimiento al proceso para mejoramiento	1
			1 Felicitación: satisfacción con el servicio prestado: Auxiliar Viviana, servicio de urgencias	Felicitación	Se socializa con la jefe del centro y funcionaria involucrada. Se remite a coordinadora maxempleos para lo pertinente	
FLORESTA	4	2	2 felicitaciones por satisfacción con la atención recibida a la funcionaria asignada a servicios generales/1 referida al equipo humano del área de consulta externa	Felicitaciones	Se socializa con jefe y funcionarios objeto de la manifestación. Se confirma telefónicamente con los usuarios- Se remite a procesos involucrados para conocimiento y fines pertinentes	1
FARMACIA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	6	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 ADTV	7	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	53	8				13



Diana Luz Hernández Cárdenas
Psicóloga | Líder del Proceso SIAU

Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU
E.S.E. Barrancabermeja/Misión Maxempleo