



INFORME TRIMESTRAL



JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE



TRIMESTRE 2026

Sistema de Información
y Atención al Usuario – SIAU



SIAU

Un puente entre
usted y nosotros



Participación
Social



Escucha
Activa



Atención
Humanizada



Cuidamos de ti,
cuidamos de todos



III Trimestre 2026
Julio – Agosto – Septiembre



Salud con calidad,
derecho de todos

III TRIMESTRE 2026 (JULIO – AGOSTO – SEPTIEMBRE)

1. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU **OBJETIVO**

Garantizar la capacidad institucional para identificar, atender y dar respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos de los usuarios, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios y la mejora continua de los procesos institucionales.

ALCANCE

Comprende las actividades relacionadas con la orientación, información, atención, recepción y gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD), así como la medición de la satisfacción de los usuarios y la implementación de acciones de mejoramiento derivadas de los resultados obtenidos durante el período evaluado.

MISIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) constituye un mecanismo estratégico de apoyo a la gestión institucional, orientada a garantizar una atención humanizada, oportuna y eficiente. Su propósito es facilitar la comunicación entre los usuarios y la E.S.E. Barrancabermeja, promoviendo el acceso a la información, la participación social en salud, la protección de los derechos y deberes de los usuarios y el fortalecimiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Procedimiento para la gestión de PQRSD-F

Garantizar la recepción, trámite, seguimiento y respuesta oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias presentadas por los usuarios, asegurando el cumplimiento de los términos establecidos y promoviendo acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la satisfacción y confianza de la comunidad en la institución.

Procedimiento de orientación y atención al usuario

Brindar información clara, completa y oportuna a los usuarios y sus familias, facilitando el acceso a los servicios de salud de primer nivel de atención y garantizando el ejercicio de sus derechos y deberes dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Procedimiento para la apertura y gestión de buzones de sugerencias

Implementar mecanismos de participación ciudadana que permitan recopilar las opiniones, percepciones, sugerencias, felicitaciones e inquietudes de los usuarios frente a la prestación de los servicios, con el fin de fortalecer la cultura de mejoramiento continuo y la calidad institucional.

Procedimiento para la medición y análisis de la satisfacción del usuario

Evaluar de manera periódica la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios prestados, identificando fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas que contribuyan al fortalecimiento de la experiencia del usuario y al cumplimiento de los objetivos institucionales. (Ver Informe de Satisfacción del Usuario).

PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A USUARIOS REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Informar a los usuarios sobre sus Derechos y Deberes de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado y la Oferta Institucional, portabilidad en salud, movilidad en salud y demás temas de interés en el tema de salud y protección al usuario y la participación social.

1.1 INFORME PQRS-D (peticiones, quejas, reclamos, denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Orientaciones e Intermediaciones) III TRIMESTRE 2026.

1.1.1 Medio de recepción PQRS-D III TRIMESTRE 2026.

Tabla 1. Medio de recepción PQRS-D III TRIMESTRE 2026

Medio de recepción	Julio	Agosto	septiembre	Total trimestre	%
Telefónico/Línea/gratuita 018000423690.Línea convencional 607 6138158	14	11	25	50	18.94%
Presencial / Verbal/ Oficina SIAU Transversal 47A No:57-29 Barrio Danubio	20	9	14	43	16.29%
Escrito/ Oficios y formatos recepción de PQRS-D	1	1	2	4	1.52%
Virtual/ Correo electrónico: Siau@esebarrancabermeja.gov.co página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	50	51	48	149	56.44%
Buzones/ Disposición de 13 buzones en los centros de salud de la ESEB	7	8	3	18	6.82%
Total	92	80	92	264	100.00%

Fuente: Registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2026 (julio, agosto y septiembre)

Durante el tercer trimestre se recibieron un total de 264 solicitudes (92 en julio, 80 en agosto y 92 en septiembre), manteniendo un volumen de recepción estable durante el periodo. Transformación Digital Predominante: El canal Virtual (correo y página web) se consolida como la vía principal de atención para la ciudadanía, concentrando más del 56% del total de requerimientos (149 casos). Atención Directa y Telefónica: La línea gratuita (18.94%) y la atención presencial en la oficina SIAU (16.29%) constituyen el segundo bloque de preferencia, destacando un repunte de llamadas en septiembre (25 casos) y mayor afluencia presencial en julio (20 casos). Canales Subutilizados: Los 13 buzones físicos ubicados en los centros de salud representan únicamente el 6.82% de las capturas, mientras que el trámite por documento escrito es marginal con tan solo el 1.52%. Se evidencia una clara preferencia de los usuarios por los canales digitales y remotos, los cuales suman cerca del 75% de las atenciones (Virtual + Telefónico). Se sugiere fortalecer la infraestructura del canal virtual y revisar la efectividad operacional o dinamización de los buzones físicos en los centros de salud.

1.1.2 Mecanismo/Modalidad PQRDS-F III TRIMESTRE 2026

Tabla 2. Mecanismo/Modalidad PQRSD-F III TRIMESTRE 2026

Tabla 2. Mecanismo / Modalidad PQRSD-F (III Trimestre 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	4		1.52
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	47	0
		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 e 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	2		0.76
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio	5		1.89
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB	186		70.45
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido	10		3.79
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja	10		3.79
TOTAL		264		100

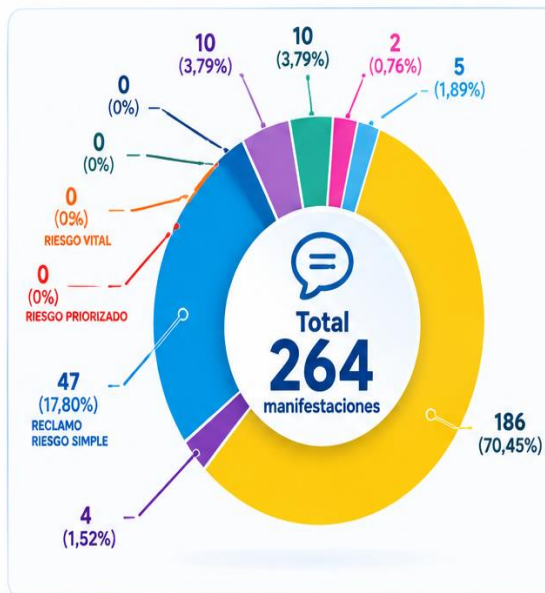
Durante el tercer trimestre del año 2026, la ESE Barrancabermeja recibió un total consolidado de 264 solicitudes a través de la Oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), manteniendo un flujo de atenciones constante distribuido en 92 trámites en julio, 80 en agosto y 92 en septiembre. Al evaluar la modalidad y clasificación de los requerimientos, la Intermediación se consolidó como el trámite predominante al representar el 70.45% del total (186 casos), evidenciando una tendencia ascendente mes a mes (53 en julio, 63 en agosto y 70 en septiembre) centrada en la gestión directa de servicios de salud prestados por la entidad. En materia de insatisfacción del usuario, los Reclamos de Riesgo Simple constituyeron el segundo motivo más frecuente con un 17.80% (47 casos), registrando su punto más alto en el mes de julio (27 casos) para luego estabilizarse a la baja en agosto (7 casos) y septiembre (13 casos). Es relevante destacar que durante todo el periodo evaluado no se presentaron reclamos de Riesgo Priorizado, Riesgo Vital ni Denuncias, lo cual confirma la ausencia de eventos que pusieran en riesgo inminente la vida de los usuarios o conductas irregulares de carácter ético y disciplinario. Las demás tipologías registraron porcentajes menores: Felicitaciones con el 3.79% (10 casos), solicitudes que No Aplican con el 3.79% (10 casos), Orientaciones con el 1.89% (5 casos), Quejas sobre funcionarios con el 1.52% (4 casos) y Sugerencias con el 0.76% (2 casos).

En cuanto a los canales y medios de recepción, se ratifica una marcada preferencia de la ciudadanía por el uso de herramientas tecnológicas y no presenciales, las cuales concentran cerca del 75% del total de las atenciones. El canal Virtual (correo electrónico institucional y página web) lideró la captación con un 56.44% (149 solicitudes), seguido por el canal Telefónico a través de la línea gratuita con un 18.94% (50 solicitudes), la cual presentó un repunte significativo en el mes de septiembre (25 llamadas). Por su parte, la atención Presencial/Verbal en la oficina SIAU representó el 16.29% (43 atenciones), concentrándose mayoritariamente en julio (20 casos). En contraste, los 13 buzones físicos instalados en los centros de salud registraron una baja participación con el 6.82% (18 solicitudes), mientras que la recepción de documentos por medio Escrito fue marginal con un 1.52% (4 solicitudes). Se puede concluir que el comportamiento trimestral refleja una gestión enfocada operativamente en la resolución oportuna e intermediación de servicios, así como la consolidación del canal virtual y telefónico como las vías de mayor elección por parte de la comunidad. Esto confirma la importancia de continuar fortaleciendo la capacidad instalada y la oportunidad en la respuesta de las plataformas digitales e institucionales, garantizando en paralelo la disponibilidad permanente de todos los medios normativos de recepción para la ciudadanía.

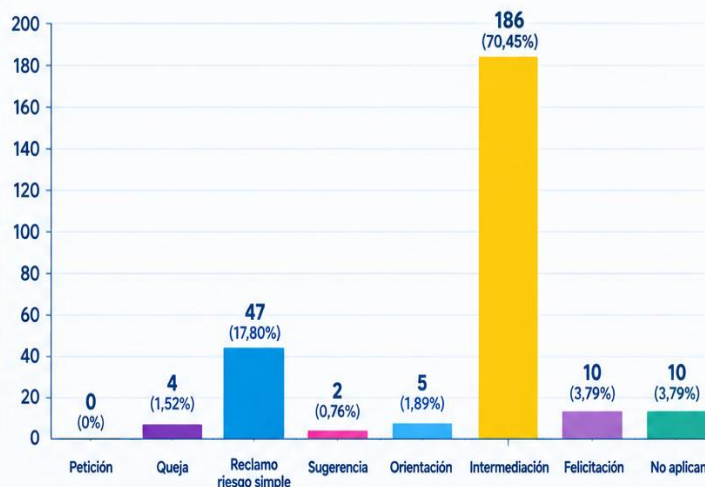


Clasificación de Manifestaciones SIAU

Trimestre julio - agosto - septiembre 2026



Frecuencia y porcentaje por tipo de manifestación



										
Petición	Queja	Reclamo riesgo simple	Sugerencia	Orientación	Intermediación	Felicitación	No aplican	Denuncia	Reclamo riesgo vital	Reclamo riesgo priorizado
0 (0%)	4 (1,52%)	47 (17,80%)	2 (0,76%)	5 (1,89%)	186 (70,45%)	10 (3,79%)	10 (3,79%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

TOTAL | 264 | 100%

1.1.3 PQRSD-F /ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS III TRIMESTRE 2026

Tabla 3. EPS/ PQRSD-F ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2026- JULIO – AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2026.

ASEGURADORA/EPS	QUEJ A	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACI ON	NO APLIC A	PETIC ION	TOT AL	PORCE NTAJE
COOSALUD	0	7	0	1	1	31	0	1	0	41	15.53 %
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	2	1	1	0	3	1.14%
FAMISANAR	1	2	0	0	0	7	0	1	0	11	4.17%
SANITAS	3	9	0	1	0	35	2	1	0	51	19.32 %
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	1.14%
NUEVA EPS	0	29	0	0	3	106	7	6	0	151	57.20
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	3	0	0	0	4	1.52%
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 %
TOTAL	4	47	0	2	5	186	10	10	0	264	100.00 %

Fuente: Registro diario de Atención SIAU III TRIEMSTRE 2026

Durante el tercer trimestre del año 2026, la distribución de las 264 solicitudes recepcionados según la entidad aseguradora evidencia una alta concentración del volumen de trámites en tres EPS principales de la región, las cuales agrupan el 92.05% del total de las atenciones de la oficina SIAU. La Nueva EPS se posiciona como la entidad con mayor número de manifestaciones requeridas por los usuarios, registrando un consolidado de 151 solicitudes que equivalen al 57.20% del total trimestral (53 en julio, 52 en agosto y 46 en septiembre). Dentro de sus atenciones destacan 106 trámites de intermediación de servicios y 29 reclamos de riesgo simple. En segundo lugar se ubica EPS Sanitas con 51 solicitudes (19.32%), mostrando una tendencia ascendente a lo largo del trimestre (17 en julio, 14 en agosto y 20 en septiembre), fundamentada principalmente en intermediaciones (35 casos) y reclamos (9 casos). La tercera entidad con mayor volumen es Coosalud con 41 casos (15.53%), distribuidos en 14 atenciones en julio, 9 en agosto y 18 en septiembre. Por su parte, entidades como Famisanar con 11 solicitudes (4.17%), EPS Otro Municipio con 4 (1.52%), Salud Total con 3 (1.14%) y casos clasificables bajo la categoría No Identifica con 3 (1.14%) registraron una participación menor en la gestión trimestral. Durante el periodo

evaluado no se recibieron solicitudes asociadas a usuarios en condición de No Asegurado.

1.1.4 PQRS-D-F /ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR SERVICIOS/ PROCESOS. III TRIMESTRE.

Tabla 4. PQRS-D-F/ ORIENTACIÓN/ INTERMEDIACIÓN POR SERVICIOS/ AREAS/ PROCESOS. JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE.

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	38	0	1	0	2	0	0	0	41	15.53%
CONSULTA EXTERNA	2	2	0	0	0	0	3	0	0	7	2.65%
ODONTOLOGÍA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	1.14%
FARMACIA	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3	1.14%
P Y P	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3	1.14%
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	1.14%
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0.76%
LABORATORIO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.38%
ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.38%
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	5	183	1	0	0	189	71.59%
NO APLICA	0	0	0	0	0	1	0	10	0	11	4.17%
TOTAL	4	47	0	2	5	186	10	10	0	264	100.00%

Fuente: Formato registro diario de atención SIAU III TRIMESTRE 2026

Al evaluar la distribución de las 264 solicitudes según el servicio, área o proceso impactado durante el tercer trimestre de 2026, se observa una fuerte concentración en la categoría general de Servicios ESEB, la cual abarca el 71.59% del total de las atenciones (189 casos). Este volumen estuvo liderado de forma continua por gestiones de intermediación de servicios asistenciales y citas (53 en julio, 62 en agosto y 74 en septiembre).

En segundo lugar se encuentra el área Administrativa con 41 requerimientos (15.53%), caracterizándose por concentrar la mayor parte de los reclamos de riesgo simple del trimestre (38 casos, con su pico más alto en el mes de julio con 23 casos). La categoría de asuntos que No Aplica registró 11 casos (4.17%), mientras que los servicios asistenciales específicos presentaron volúmenes menores: Consulta Externa con 7 solicitudes (2.65%), Urgencias, Odontología, Farmacia y Promoción y Prevención (P y P) con 3 solicitudes cada uno (1.14%), Facturación con 2 (0.76%), y Laboratorio junto a Enfermería con 1 solicitud cada uno (0.38%). El área de Vigilancia no registró novedades (0 casos).

1.1.5 PQRS-D-F/ ORIENTACIÓN / INTERMEDIACIÓN POR CENTROS DE SALUD

Tabla 5. PQRS-D-F ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN POR CENTROS DE SALUD
III TRIMESTRE 2026

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	4	0	0	0	0	22	0	0	26	9.85%
CARDALES	1	2	0	1	0	0	13	0	0	17	6.44%
CASTILLO	1	4	0	1	0	0	12	0	0	18	6.82%
CDV	0	11	0	1	1	1	46	0	0	60	22.73%
CENTRO	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5	1.89%
DANUBIO	2	16	0	2	0	0	55	0	0	73	27.65%
FLORESTA	0	5	0	5	0	0	9	0	0	19	7.20%
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
FARMACIA	0	2	0	0	1	0	0	0	0	3	1.14%
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	4	27	0	0	33	12.50%
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00%
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10	3.79%
TOTAL	4	47	0	10	2	5	186	10	0	264	100.00%

1.1.6. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA PQRS-D-F ORIENTACIÓN/INTERMEDIACIÓN III TRIMESTRE 2026

Tabla 6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA PQRS-D-F ORIENTACION/INTERMEDIACION III TRIMESTRE 2026- JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE. 2026.

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENC IA	FELICITACI ON	ORIENT ACION	INTERME DIACION	DENUNC IAS	NO APLICA	PETICIO N	TOTA L	%
INMEDIATAMEN TE	0	22	1	10	5	71	0	6	0	115	43.56%
24 HORAS	0	13	0	0	0	58	0	4	0	75	28.41%
48 HORAS	0	5	0	0	0	26	0	1	0	32	12.12%
72 HORAS	1	1	0	0	0	7	0	0	0	9	3.41%
DE 3 A 5 DIAS	1	1	1	0	0	12	0	0	0	15	5.68%
DE 6 A 10 DIAS	2	5	0	0	0	11	0	0	0	18	6.82%
DE 11 A 15 DIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.38%
TOTAL	4	47	2	10	5	186	0	11	0	264	100.00%

Durante el tercer trimestre de 2026, la oportunidad de respuesta en la gestión de las 264 PQRS-D-F reflejó un alto grado de celeridad operativa, permitiendo resolver la mayoría de los requerimientos en tiempos mínimos:

- Resolución Inmediata (0 días): Un total de 115 solicitudes (43.56%) fueron gestionadas de manera inmediata al momento de su recepción, resolviendo en el acto principalmente gestiones de intermediación (71 casos) y reclamos simples (22 casos).
- Respuestas en Corto Plazo (24 a 48 Horas): Se resolvieron 75 casos en 24 horas (28.41%) y 32 casos en 48 horas (12.12%). Al consolidar estos rangos con las respuestas inmediatas, se evidencia que 222 de las 264 manifestaciones (84.09%) obtuvieron solución efectiva en un lapso igual o menor a 2 días hábiles.
-

- Tiempos Intermedios (72 Horas a 5 Días): Se otorgó respuesta a 9 casos en 72 horas (3.41%) y a 15 casos entre 3 y 5 días (5.68%), asociados a trámites que requirieron verificación adicional con áreas internas o gestiones específicas ante la red prestadora.
- Tiempos Extendidos (6 a 10 Días y Más): Se registraron 18 solicitudes gestionadas entre 6 y 10 días (6.82%) y únicamente 1 caso superó los 15 días (0.38%), correspondiente a un proceso de intermediación en el mes de agosto que requirió trámites externos especializados.
- Tabla 7. TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRS-D – INDICADORES

NOMBRE DEL INDICADOR	META	PERIODO ANTERIOR (I TRIMESTRE 2026)	PERIODO ACTUAL (II TRIMESTRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR- I1 TRIMESTRE 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PROMEDIO.	Definidas según Circular Externa Supersalud 2023151000000010-5 de 2023	48 Horas Promedio	24 a 48 Horas Promedio	72 Horas Promedio
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS.	Menor a 15 Días	5 Días Promedio	3 a 5 Días Promedio	8 Días Promedio
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO.	Número QRD en cada periodo	35	51	36
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% de Respuesta	100%	100%	98%

El análisis comparativo de los indicadores de gestión del III Trimestre de 2026 frente a los periodos de referencia (II Trimestre de 2026 y III Trimestre de 2025) permite evidenciar un desempeño operativo altamente satisfactorio en la atención de las insatisfacciones de los usuarios en la ESE Barrancabermeja: Cumplimiento de la Meta de Oportunidad (100%): En el periodo evaluado se alcanzó una efectividad del 100% en el porcentaje de PQRD resueltas en menos de 15 días, sosteniendo el cumplimiento perfecto registrado en el trimestre anterior (100%) y superando el 98% alcanzado en el mismo periodo del año 2025. Evolución del Volumen Comparativo de PQRD: Durante el III Trimestre de 2026 se consolidaron 51 solicitudes de insatisfacción pura (4 quejas y 47 reclamos), lo que refleja un incremento frente a las 35 PQRD del II Trimestre de 2026 y a las 36 PQRD del III Trimestre de 2025. Este comportamiento responde a la dinamización de los canales virtuales de la oficina SIAU y a la captación directa en los centros de salud de mayor afluencia. Optimización de Tiempos de Respuesta: En cuanto a la resolución de reclamos de riesgo simple, la institución registró un promedio de 24 a 48 horas, mejorando o manteniendo los tiempos observados en el II Trimestre de 2026 (48 horas) y superando ampliamente el comportamiento del III Trimestre de 2025 (72 horas). Por su parte, la resolución de quejas y denuncias se ubicó en 3 a 5 días promedio, evidenciando una gestión ágil en la investigación de los casos frente a los 5 días del trimestre anterior y los 8 días del año

1.1.7 Análisis de Causas más relevantes por servicio/área/ proceso, III TRIMESTRE 2026
Tabla 8. Motivos de quejas, reclamos y Denuncias III TRIMESTRE 2026 JULIO, AGOSTO Y SETIEMBRE 2026.

TIPO PQRSDF	SERVICIO / ÁREA	MOTIVO PRINCIPAL	FRECUENCIA	GESTIÓN REALIZADA	TIEMPO DE RESPUESTA
Reclamo	Administrativa / Citas / Call Center	Dificultad de comunicación con las líneas telefónicas para la asignación de citas	36	Análisis de canales telefónicos con Facturación y Call Center. Asignación inmediata/prioritaria de citas médicas y odontológicas, y orientación sobre canales alternos.	Inmediato a 24 horas
Reclamo	Urgencias, Odontología y Consulta Externa	Ineficacia en la atención – No aplicación de normas, guías o protocolos	3	Indagación con líderes de proceso, retroalimentación con el personal involucrado (médico y odontología) y fortalecimiento de pautas de humanización.	48 horas a 10 días
Reclamo	Farmacia	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Entrega de medicamentos PBS	2	Seguimiento directo con el servicio farmacéutico / Regencia de Farmacia hasta verificar disponibilidad y garantizar la entrega al usuario.	24 horas a 10 días
Reclamo	Consulta Externa / Promoción y Mantenimiento de la Salud (P&P)	Falta de oportunidad en la asignación de cita (Medicina General y P&P)	2	Verificación de disponibilidad de agenda con Facturación, programación prioritaria de citas (Medicina General / Nutrición) y notificación directa.	Inmediato a 48 horas
Reclamo	Promoción y Mantenimiento de la Salud / Laboratorio	Demora en la prestación del servicio / Información errada suministrada al usuario	2	Remisión al líder de programa/servicio, revisión del caso y retroalimentación al personal para garantizar información clara y prevenir la recurrencia.	24 horas
Queja	Odontología y Consulta Externa	Percepción por parte del usuario de trato indigno, deshumanizado o inequitativo	2	Remisión a Servicios Ambulatorios para investigación interna, aplicación de medidas correctivas y asignación de cita prioritaria en CDV.	3 a 10 días / En trámite
Queja	Consulta Externa	Ineficacia en la atención – Incumplimiento o fallas en protocolos de atención	2	Indagación administrativa por la Jefatura de Servicios Ambulatorios y seguimiento hasta la emisión de respuesta formal institucional.	6 a 10 días
TOTAL	Toda la ESE Barrancabermeja	Consolidado Trimestral de PQRD	51	Gestión oportuna, asignación prioritaria de servicios y acciones de mejora continua	15 días

El análisis cualitativo y cuantitativo de las 51 solicitudes de insatisfacción pura, compuestas por 47 reclamos y 4 quejas atendidas por la oficina SIAU durante el tercer trimestre de 2026, evidencia la dinámica operativa y los principales focos de atención para el mejoramiento continuo en la ESE Barrancabermeja. La barrera de comunicación para la asignación de citas a través de las líneas telefónicas institucionales de Call Center y Facturación representa la causa dominante con 36 de los 51 casos del trimestre, lo cual equivale al 70.59 % del total de solicitudes. Esta concentración masiva no responde a fallas en la atención médica presencial sino a un cuello de botella en la capacidad de entrada de llamadas frente a la alta demanda de la población asegurada, concentrada principalmente en los afiliados a Nueva EPS y EPS Sanitas. La oficina SIAU logró resolver el 100% de estos requerimientos en un rango de Inmediato a 24 horas, actuando como canal de contención mediante la asignación prioritaria de la cita médica o médica odontológica requerida e informando sobre canales alternativos.

Por otro lado, la calidad asistencial y la adherencia a protocolos concentraron 5 casos, distribuidos en 3 reclamos y 2 quejas vinculadas a ineficacia en la atención o fallas en la aplicación de guías clínicas en áreas sensibles como Urgencias, Odontología y Consulta Externa. Aunque la frecuencia es baja frente al volumen total de atenciones de la entidad, representan situaciones con impacto directo en la percepción del usuario, por lo que la gestión trascendió la respuesta administrativa mediante indagaciones internas con las jefaturas asistenciales y retroalimentación directa al personal profesional y de enfermería para fortalecer el apego a las pautas institucionales. En cuanto a la humanización del servicio y el trato digno, las quejas asociadas a la percepción de trato indigno o deshumanizado sumaron 2 casos en el trimestre en las áreas de Odontología y Consulta Externa, ante lo cual se aplicaron medidas de compensación e intervención inmediata como la reasignación de citas prioritarias en el Centro de Salud CDV y la remisión a la Coordinación de Servicios Ambulatorios para el seguimiento de la conducta del personal involucrado.

Los 8 casos restantes corresponden a la gestión farmacéutica, PyP y tiempos de espera, los cuales se dividen en demoras en la entrega de medicamentos del Plan de Beneficios en Salud con 2 casos, demoras en la asignación de programas de PyP o Nutrición con 2 casos, e información errada o demoras en laboratorio y PyP con 4 casos. Muestran una respuesta articulada con la Regencia de Farmacia y los líderes de programa para mejorar las entregas pendientes y corregir fallas en la orientación inicial al usuario, resolviéndose el 100% de estos casos dentro de los tiempos estándar de 24 horas a 10 días máximo. En conclusión, durante el III Trimestre de 2026 la ESE Barrancabermeja demostró una alta capacidad de resolución al mantener el 100% de cumplimiento de la meta legal inferior a 15 días en la totalidad de las solicitudes, confirmando que más del 80% de las insatisfacciones están ligadas a procesos administrativos de acceso e información telefónica y agendamiento, por lo que las acciones de mejora institucionales deben focalizarse prioritariamente en la optimización de los canales telefónicos.

1.1.8 CAUSAS ORIENTACIONES III TRIMESTRE 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones III TRIMESTRE 2026

ORIENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ESEB	ORIENTACIÓN UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	ORIENTACIÓN REFERENTE A LA AFILIACIÓN (MULTIAFILIACIÓN, NO ASEGURADO, ERRORES BD, PORTABILIDAD, MOVILIDAD)	ORIENTACIÓN EN DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD
4	1	0	1

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

1.1.9 CAUSAS INTERMEDIACIONES III TRIMESTRE 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones III TRIMESTRE 2026

INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS MEDICAS	INTERMEDIACION GESTION ASIGNACION DE CITA ODONTOLOGICA	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
157	1	3	24

Las 185 intermediaciones realizadas por la oficina SIAU durante el tercer trimestre de 2026 demuestran que la asignación de citas médicas constituye la principal necesidad operativa con 157 casos, equivalentes al 84.86 por ciento del total de gestiones. Esta alta demanda confirma que el proceso de intermediación funciona como el principal mecanismo institucional para solucionar de forma inmediata las barreras de acceso telefónico sufridas por los usuarios. En segundo lugar se ubica la gestión de historias clínicas, copias, traslados y certificaciones administrativas con 24 solicitudes que representan el 12.97 por ciento, mientras que las citas de prevención y mantenimiento de la salud aportaron 3 casos con el 1.62 por ciento y la asignación de citas odontológicas registró 1 caso correspondiente al 0.55 por ciento. En conjunto, este servicio resolvió de manera directa el 70 por ciento del volumen global de manifestaciones recibidas en la entidad, garantizando el acceso efectivo a la atención en salud.

1.1.10 SOLICITUDES QUE NO APLICAN A LA ESEB III TRIMESTRE 2026

1.1.11

NO APLICA POR NO SER COMPETENCIA DE RESOLUCION DE LA ESEB
10

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

2 MECANISMOS DE PASS (PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) III TRIMESTRE 2026.

TABLA 11. MECANISMOS PASS III TRIMESTRE 2026 JULIO- AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2026.

Instancias	Acción/Actividad	Soporte/ Evidencia	Fortaleza	Debilidad
Asociación de Usuarios ESEB	1.Programación de la reunión mensual 2.Remisión de informes de gestión y participación social mes de julio- agosto y septiembre - 2026 3. Programación reunión asociación de usuarios mes de julio- agosto y septiembre 2026 4. Elección del representante de los usuarios ante junta directiva de la ESEB	-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. -Constancia de remisión de invitación a los correos electrónicos de los miembros de la asociación de usuarios y actas de asociación -Constancia del proceso de elección del representante de la junta directiva de los usuarios	Información socializada	No asistencia de todos los integrantes de la Asociación
Comité de Ética Hospitalaria	Se realiza comité de ética con integrantes del mismo y asistencia de los líderes de procesos involucrados en las PQRD recepcionadas, se da informe PQRD mes de julio- agosto y septiembre 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 4, 5 y 6 /2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-etica/	Acta de Reunión mes de julio-agosto y septiembre 2026 Soporte Invitación a Comité a correos electrónicos	Información socializada	No asistencia de todos los miembros del comité

3. CAPACITACIÓN A USUARIOS Y FUNCIONARIOS SOBRE DEBERES Y DERECHOS TRIMESTRAL JULIO- AGOSTO Y SEPTIEMBRE 2026.

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%	$345/115 \times 100\%$ 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%	$21/7 \times 100$	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 a 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%	$2949/1000 \times 100$	96%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAUtrato 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%	$78/26 \times 100$ 26 servidores públicos capacitados $9/3 \times 100$ 9 Capacitaciones	100%

INFORMACION PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

TABLA 13. REGISTRÓ GENERAL DE APERTURA DE BUZONES POR CENTRO DE SALUD III TRIMESTRAL JULIO-AGOSTO Y SETIEMBRE 2026.

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE HALLAZGOS	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	15	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	14	1	1 Felicitación: Satisfacción con el servicio prestado (referido a la nutricionista por excelente servicio)	Felicitación	Se socializa con la profesional en nutrición. Se contacta telefónicamente a la usuaria quien reitera satisfacción con la atención de la nutricionista, destacando buena atención y amabilidad en el servicio. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para conocimiento y fines pertinentes	1
CASTILLO EXTERNA	14	2	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 la 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	1
			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	
CASTILLO URGENCIAS	14	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	13	3	1 Reclamo: Ineficacia en la atención/No aplicación de normas, guías o protocolos de atención: refiere que el médico no respondió adecuadamente a su problema de salud, no le tomó tensión, ni le formuló medicamentos	Reclamo	Se socializa con el profesional y se remite a coordinadora maxempleos quien manifiesta haber hecho las indagaciones pertinentes con el profesional responsable de la atención pudiéndose establecer que inicialmente se le envía radiografía para que se evaluaran los resultados de la misma y proceder a definir conducta y en todo caso se fortalece con el médico para garantizar en la atención un adecuado direccionamiento en el servicio con humanización	1
			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 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	15	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 si 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	14	3	1 Felicitación: Refiere satisfacción con la atención de la facturadora Diana Robles, por su buena atención, educación y excelencia	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y facturadora objeto de la felicitación. Se confirma la manifestación con la señora Diana Carolina Gómez, madre de la menor, quien destaca la atención recibida por la funcionaria. Se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
			1 Reclamo: 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 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	
FARMACIA	13	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	
FLORESTA	14	5	5 felicitaciones por satisfacción con la atención recibida/ 1 del profesional médico y dos de facturador- 1 al equipo humano de consulta externa, 1 funcionaria servicios generales	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
FORTUNA	22	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	12	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	24	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	184	18				13



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



Empresa Social del Estado
Barrancabermeja

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**