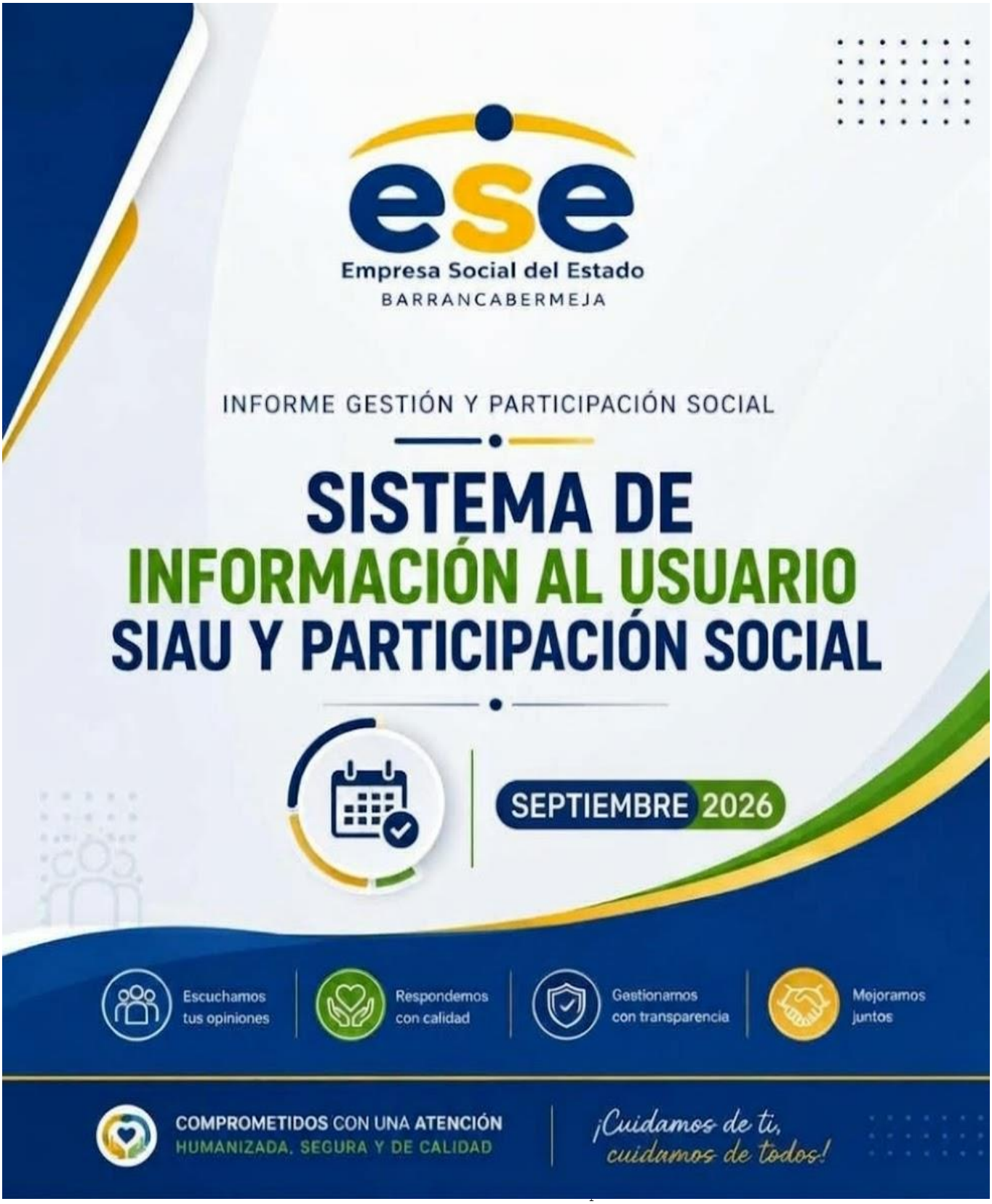
Empresa Social del Estado
BARRANCABERMEJA
INFORME GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
SISTEMA DE
INFORMACIÓN AL USUARIO
SIAU Y PARTICIPACIÓN SOCIAL
SEPTIEMBRE 2026
Escuchamos tus opiniones
Respondemos con calidad
Gestionamos con transparencia
Mejoramos juntos
COMPROMETIDOS CON UNA ATENCIÓN HUMANIZADA, SEGURA Y DE CALIDAD
¡Cuidamos de ti, cuidamos de todos!

Informe PQRSD-F (Peticiones, Quejas, Reclamos, Renuncias, Sugerencias, Felicitaciones Orientaciones, Intermediaciones) Septiembre 2026.

Tabla1 Medio de Recepción PQRSD-F Septiembre 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	25	27
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	14	15
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	2	2
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	48	52
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	3	3
Total		92	100

Durante el mes de septiembre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) recibió un total de 92 manifestaciones de los usuarios a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la E.S.E. Barrancabermeja.

El canal virtual fue el medio de recepción más utilizado, registrando 48 manifestaciones, correspondientes al 52% del total recibido. Le siguió el canal telefónico, mediante la línea gratuita institucional, con 25 manifestaciones (27%). La atención presencial en la Oficina SIAU registró 14 manifestaciones (15%), mientras que los buzones de sugerencias ubicados en los centros de salud aportaron 3 manifestaciones (3%) y el medio escrito 2 manifestaciones (2%).

Los resultados evidencian una mayor utilización de los canales virtuales y telefónicos por parte de los usuarios, los cuales concentraron el 79% de las manifestaciones recibidas durante el período evaluado. Esta tendencia refleja la confianza y facilidad de acceso que ofrecen estos mecanismos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y solicitudes de intermediación.
La Oficina SIAU continúa garantizando la disponibilidad y accesibilidad de todos los canales de atención institucional, promoviendo mecanismos que faciliten la comunicación efectiva entre los usuarios y la entidad, contribuyendo al fortalecimiento de la participación social y al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

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

En el mes de Septiembre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja registró un total de 14 manifestaciones recibidas a través del canal presencial, correspondientes al 15 % del total de 92 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 septiembre, 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.

Clasificación de PQRSD-F septiembre 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F septiembre 2026

CLASIFICACI ON	DEFINICIÓN		FRECUENCIA		PORCEN TAJE
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		2		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	13	13	14
		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		0		0
ORIENTACIÓ N	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio		4		4
INTERMEDIA CIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB		70		76
FELICITACIÓ N	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido		2		2
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja		1		1
TOTAL			92		100

En el mes de septiembre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) gestionó un total de 92 manifestaciones presentadas por los usuarios, las cuales fueron clasificadas de acuerdo con los lineamientos establecidos para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y demás requerimientos.

La clasificación con mayor frecuencia correspondió a las intermediaciones, con 70 casos, equivalentes al 76% del total de manifestaciones recibidas. Este resultado evidencia la necesidad de acompañamiento por parte de los usuarios para la gestión de servicios de salud, principalmente en procesos relacionados con asignación de citas, autorizaciones, acceso a servicios y articulación con las diferentes áreas de la entidad y las EPS.

Los reclamos de riesgo simple ocuparon el segundo lugar con 13 registros (14%), reflejando situaciones de inconformidad relacionadas con la prestación de los servicios de salud que no representaron riesgo inminente para la vida o integridad de los usuarios. Estos casos fueron gestionados conforme a los procedimientos institucionales establecidos para garantizar una respuesta oportuna.

Se registraron 4 orientaciones, correspondientes al 4% del total de manifestaciones, las cuales permitieron brindar información y direccionamiento a los usuarios frente a trámites, servicios y rutas de atención disponibles en la entidad. Durante el período evaluado se recibieron 2 quejas (2%), relacionadas con inconformidades frente a actuaciones o situaciones asociadas a la atención brindada, y 2 felicitaciones (2%), mediante las cuales los usuarios expresaron satisfacción con los servicios recibidos y la atención prestada por el personal de la institución. Adicionalmente, se registró 1 manifestación clasificada como no aplica (1%), debido a que el asunto reportado no correspondía a competencias de la E.S.E. Barrancabermeja. No se presentaron peticiones, sugerencias, denuncias, reclamos de riesgo priorizado ni reclamos de riesgo vital durante el mes analizado. Los resultados evidencian que la principal demanda de los usuarios continúa enfocada en la intermediación para el acceso a los servicios de salud, lo que resalta la importancia del acompañamiento permanente que realiza la Oficina SIAU como mecanismo facilitador entre los usuarios, las EPS y los servicios ofertados por la E.S.E. Barrancabermeja, contribuyendo a la garantía del derecho a la salud y al fortalecimiento de la satisfacción de los usuarios

PQRDS-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS SEPTIEMBRE 2026.
TABLA 3.EPS/ PQRSD- F- ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES SEPTIEMBRE 2026.

ASEGURADORA/EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
COOSALUD	0	3	0	0	1	13	0	1	0	18	20
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
FAMISANAR	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	4
SANITAS	2	3	0	0	0	15	0	0	0	20	22
SALUDTOTAL	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NUEVA EPS	0	7	0	0	2	35	2	0	0	46	50
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2	13	0	0	4	70	2	1	0	92	100

En el presente mes de septiembre se registraron 92 manifestaciones, de las cuales 70 (76,1%) correspondieron a intermediaciones, siendo esta la categoría predominante. Nueva EPS: concentró el mayor número de casos con 46 (50%), principalmente por intermediaciones (35).Sanitas: registró 20 casos (21,7%), con 15 intermediaciones y 5 entre quejas y reclamos. Coosalud: presentó 18 casos (19,6%), de los cuales 13 fueron intermediaciones y 3 reclamos. Famisanar: registró 4 casos (4,3%), todos correspondientes a intermediación.
Salud Total: presentó 2 casos (2,2%), ambos de intermediación. EPS de otro municipio: registró 1 caso (1,1%), correspondiente a intermediación. No identifica: presentó 1 caso (1,1%). En conclusión: Nueva EPS concentra la mayor participación de manifestaciones, seguida de Sanitas y Coosalud. La intermediación representa la principal necesidad de atención, lo que evidencia que una proporción importante de usuarios requiere acompañamiento del SIAU para gestionar o facilitar el acceso a servicios de salud.

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

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

SERVICIO/ÁREA/PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	FELICITACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	11	0	0	0	0	0	0	0	11	12
CONSULTA EXTERNA	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3
ODONTOLOGÍA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
P Y P	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
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	0	0	0	0	0
VIGILANCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS ESEB	0	0	0	0	4	70	0	0	0	74	80
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	2	13	0	0	4	70	2	1	0	92	100

En este periodo del mes septiembre se registraron 92 manifestaciones**,** evidenciándose una mayor concentración en los Servicios ESEB con 74 casos (80%)**,** de los cuales 70 correspondieron a intermediaciones y 4 a orientaciones, lo que refleja que la principal necesidad de los usuarios estuvo relacionada con el acompañamiento y gestión para facilitar el acceso a los servicios de salud.

El área administrativa presentó 11 casos (12%)**,** todos clasificados como reclamos, constituyéndose en el segundo componente con mayor número de manifestaciones y señalando la importancia de fortalecer el seguimiento a los procesos administrativos que pueden estar generando inconformidades. Consulta Externa registró 3 casos (3%), correspondientes a 2 quejas y 1 reclamo, mientras que Farmacia presentó 1 reclamo (1%). Por otra parte, Promoción y Mantenimiento (P y P) y Urgencias registraron cada uno 1 felicitación (1%), lo que evidencia experiencias positivas por parte de los usuarios en estos servicios. Finalmente, se presentó 1 caso clasificado como No aplica (1%)**.**

En términos generales, el comportamiento de septiembre muestra que la gestión del SIAU estuvo orientada principalmente a la intermediación y orientación de los usuario**s**, más que a la recepción de inconformidades, aunque se identifica como oportunidad de mejora el componente administrativo debido a la concentración de reclamos en esta área.

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

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	FELICITACION	SUGERENCIA	ORIENTACION	INTERMEDIACION	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	7
CARDALES	0	0	0	1	0	0	4	0	0	5	5
CASTILLO	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4	4
CDV	0	4	0	0	0	0	19	0	0	23	25
CENTRO	0	1	0	0	0	0	2	0	0	3	3
DANUBIO	2	4	0	1	0	0	22	0	0	27	29
FLORESTA	0	3	0	0	0	0	5	0	0	8	9
LLANITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FARMACIA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SEDE ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	4	8	0	0	14	15
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1
TOTAL	2	13	0	2	0	4	70	1	0	92	100

Formato registros diario de septiembre 2026.

En este periodo de septiembre se registraron 92 manifestaciones, observándose que los centros de salud con mayor número de casos fueron Danubio con 27 manifestaciones (29%)**,** seguido del Centro de Salud CDV con 23 (25%) y la Sede Administrativa con 14 (15%)**.** La mayor parte de los registros correspondieron a intermediaciones (70 casos)**,** evidenciando que los usuarios requirieron principalmente acompañamiento y gestión para el acceso a servicios de salud. El Centro de Salud Danubio concentró el mayor número de intermediaciones con 22 casos, seguido por CDV con 19 y la Sede Administrativa con 8. En cuanto a las inconformidades, se registraron 13 reclamos, destacándose Danubio y CDV con 4 casos cada uno, así como Floresta con 3 reclamos, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el seguimiento a situaciones relacionadas con la prestación y gestión de los servicios en estas sedes. Las quejas se presentaron únicamente en Danubio con 2 casos, mientras que las felicitacione**s** fueron reportadas en Danubio y Cardales con un caso cada una, reflejando experiencias positivas por parte de algunos usuarios. Los centros de salud Campín, Cardales, Castillo, Centro y Floresta presentaron una participación menor, concentrada principalmente en intermediaciones. Por otra parte, Llanito y La Fortuna no registraron manifestaciones durante el periodo evaluado. En términos generales, los resultados muestran que la gestión realizada por el SIAU estuvo enfocada principalmente en la orientación y acompañamiento a los usuarios para garantizar el acceso a los servicios de salud, siendo Danubio y CDV las sedes que concentraron el mayor volumen de atención y requerimientos durante el mes.

TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCION DE LA PQRSD-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION SEPTIEMBRE 2026.

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	3	0	2	4	21	0	0	0	30	33
24 HORAS	0	5	0	0	0	24	0	1	0	30	33
48 HORAS	0	1	0	0	0	12	0	0	0	13	14
72 HORAS	0	1	0	0	0	2	0	0	0	3	3
DE 3 A 5 DIAS	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7	8
DE 6 A 10 DIAS	2	2	0	0	0	5	0	0	0	9	10
MAS DE 15 DIAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**2**	**13**	**0**	**2**	**4**	**70**	**0**	**1**	**0**	**92**	**100**

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (AGOSTO 2026)	MES ACTUAL (SEPTIEMBRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR SEPYIEMBRE 2025
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCION DE RECLAMOS PROMEDIO	según circular externa Supersalud 2023151000000010-5 2023	6 A 10 DIAS	24 HORAS	72 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	72 HORAS	6 A 10 DIAS	6 A 10 DIAS
NÚMERO DE QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NUMERO QRD EN CADA PERIODO	8	15	12
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100%	100%

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	Floresta	Administrativa	Coosalud	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se gestionó con Facturación la asignación de cita médica. Se informó a la acudiente y se reiteraron los canales disponibles para la solicitud de citas.	24 horas
Reclamo riesgo simple	Danubio	Administrativa	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	3	Se gestionó con Facturación la asignación de citas médicas. Se realizó contacto telefónico con los usuarios/acudientes, se confirmó la programación y se reiteraron los canales institucionales disponibles.	24 horas
Reclamo riesgo simple	CDV 2	Administrativa	Nueva EPS/ Sanita	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	2	Se gestionó con Facturación la asignación de cita médica. Se notificó telefónicamente a la usuaria y se brindó orientación sobre los canales disponibles para la solicitud de citas.	24 horas
Reclamo riesgo simple	Floresta	Administrativa	Sanitas	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	2	Se gestionó con Facturación la asignación de citas médicas. Se notificó telefónicamente a las usuarias y se brindaron recomendaciones para el cumplimiento de las citas y uso de los canales disponibles.	24 horas
Reclamo riesgo simple	Centro	Administrativa	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se contactó telefónicamente a la usuaria para ampliar la información. Se confirmó posteriormente la asignación de la cita médica y se remitió el caso al proceso involucrado para seguimiento.	24 horas
Reclamo riesgo simple	Danubio	Administrativa	Coosalud	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se remitió el caso a Facturación para la asignación de la cita médica. Se confirmó la programación y se brindaron recomendaciones para el cumplimiento de la cita.	24 horas
Reclamo riesgo simple	CDV	Consulta Externa	Coosalud	Ineficacia en la atención – No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1	Se socializó el caso con el profesional y se remitió a la coordinación correspondiente para las indagaciones. Como acción de mejora, se fortaleció con el profesional la importancia de garantizar una atención adecuada, humanizada y con direccionamiento oportuno.	6 a 10 días
Reclamo riesgo simple	Farmacia	Farmacia	Nueva EPS	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS	1	Se recibió respuesta de la regente de farmacia y se realizó seguimiento a la disponibilidad del medicamento. Una vez disponible, se notificó a la usuaria para su correspondiente entrega.	6 a 10 días
Queja	Danubio	Consulta Externa	Sanitas	Ineficacia en la atención – No aplicación de normas, guías o protocolos de atención	1	Se remitió el caso al jefe de Servicios Ambulatorios para la correspondiente indagación y respuesta. Se realizó seguimiento al trámite hasta la emisión de la respuesta institucional.	6 a 10 días
Queja	Danubio	Consulta Externa	Sanitas	Percepción por parte del usuario de trato inequitativo – Trato indigno o deshumanizado	1	Se remitió el caso al jefe de Servicios Ambulatorios para su análisis, indagación y respuesta correspondiente.	En trámite

En el período analizado, las manifestaciones clasificadas como quejas y reclamos estuvieron relacionadas principalmente con dificultades en la comunicación para la asignación de citas**,** constituyéndose en la causa más frecuente y evidenciándose especialmente en los centros de salud Danubio, Floresta, CDV y Centro, con usuarios afiliados principalmente a Nueva EPS, Sanitas y Coosalud. Estas situaciones estuvieron asociadas a inconvenientes para establecer comunicación con las líneas telefónicas, falta de respuesta y dificultades para acceder oportunamente a la agenda disponible. Como respuesta, se realizó articulación con el área de Facturación, logrando la asignación de las citas requeridas, además de brindar orientación y reiterar a los usuarios los canales institucionales disponibles para la solicitud de servicios.

De igual manera, se presentaron manifestaciones relacionadas con la ineficacia en la atención**,** específicamente por presunta no aplicación de normas, guías o protocolos, así como situaciones asociadas a la percepción de trato indigno o deshumanizado. Estos casos estuvieron concentrados en el servicio de Consulta Externa**,** por lo que requirieron indagación con los profesionales y responsables de los servicios, remisión para respuesta y fortalecimiento de aspectos relacionados con la comunicación, humanización y calidad de la atención.

Asimismo, se identificó un caso relacionado con la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos PBS**,** debido a la disponibilidad temporal del medicamento solicitado. Se realizó seguimiento con el área de Farmacia hasta confirmar su disponibilidad y posteriormente se informó a la usuaria para efectuar la entrega correspondiente.

En términos generales, la gestión de las manifestaciones estuvo orientada a brindar respuesta y solución oportuna a las necesidades de los usuarios, mediante intermediación con las áreas responsables, contacto telefónico, asignación de citas y seguimiento a los casos. Se identifica como principal oportunidad de mejora el fortalecimiento de los canales de comunicación para la asignación de citas, así como el seguimiento continuo a las situaciones relacionadas con humanización, aplicación de protocolos y oportunidad en la prestación de los servicios, con el propósito de prevenir la recurrencia de estas manifestaciones y mejorar la experiencia de los usuarios.

CAUSAS ORIENTACIONES SEPTIEMBRE 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones Septiembre 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
2	1	0	1

CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB Septiembre 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones Septiembre 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
63	0	1	6

Las intermediaciones realizadas por el SIAU estuvieron relacionadas principalmente con la asignación de citas médicas, con un total de 63 casos, lo que representa el 90% de las 70 intermediaciones registradas durante septiembre de 2026. En segundo lugar, se identificaron 6 intermediaciones relacionadas con la gestión de historias clínicas, copias o traslados, certificaciones y demás documentos y trámites administrativos, equivalentes al 8,6%. Así mismo, se registró 1 intermediación para la asignación de citas de Promoción y Mantenimiento de la Salud, correspondiente al 1,4%. No se presentaron intermediaciones relacionadas con la asignación de citas odontológicas. Los resultados evidencian que la principal necesidad de los usuarios se concentra en el acceso oportuno a las citas de medicina general, situación que requiere acompañamiento permanente por parte del SIAU y articulación con el área de Facturación para facilitar la asignación de los servicios. La proporción de intermediaciones asociadas a trámites documentales también evidencia la necesidad de fortalecer la orientación a los usuarios sobre los requisitos, canales y procedimientos establecidos para la solicitud y entrega de documentos. En términos generales, las intermediaciones constituyen un mecanismo de apoyo para superar barreras de acceso y orientar al usuario dentro de la institución, por lo cual se recomienda continuar fortaleciendo los canales de información y comunicación, especialmente los relacionados con la asignación de citas médicas, promoviendo el uso adecuado de las líneas telefónicas, canales virtuales y demás medios institucionales disponibles.

1.10 .MECANISMOS DE PPSS (POLITICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) Septiembre 2026
TABLA 11. MECANISMOS PPSS SEPTIEMBRE 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 AGOSTO 2026 Programación reunión asociación de usuarios mes de SEPTIEMBRE 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, SEPTIEMBRE 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 AGOSTO de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver acta número 08/2026 pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-ética/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de SEPTIEMBRE 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

la E.S.E. Barrancabermeja desarrolló las acciones programadas en los diferentes espacios y mecanismos de participación social, promoviendo la interacción con los usuarios y demás actores vinculados a los procesos institucionales. Estas actividades permitieron fortalecer la comunicación, socializar información relacionada con la gestión de la entidad y facilitar el conocimiento de los avances, resultados y acciones implementadas. Para el desarrollo y seguimiento de las actividades se cuenta con los respectivos soportes documentales, entre ellos actas, listados de asistencia, convocatorias y evidencias de las socializaciones realizadas, que permiten verificar su ejecución. Como resultado favorable, se destaca el cumplimiento de las actividades contempladas en la programación y la generación de espacios de diálogo e intercambio de información con los diferentes actores, favoreciendo la participación, la orientación y el reconocimiento de sus aportes frente a la gestión institucional. Estos escenarios contribuyeron a fortalecer los mecanismos de comunicación directa y a identificar observaciones y aportes que pueden ser considerados en los procesos de seguimiento y mejoramiento institucional. Como oportunidad de mejora, se identificó que la participación y asistencia no fue homogénea en todas las actividades convocadas, constituyéndose en un aspecto a fortalecer para garantizar una participación cada vez más activa, amplia y representativa. En este sentido, se continuará trabajando en el fortalecimiento de las estrategias de convocatoria, comunicación y sensibilización, mediante acciones que favorezcan una mayor vinculación de los usuarios y demás actores sociales en los espacios de participación, así como en los procesos de seguimiento, diálogo 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 cardales, campin, floresta 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 n del tema con la evaluación posterior a la capacitación ón
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 :899 *100	%	95%	869/899*100	97%
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 castillo, cdv, Danubio	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 SEPTIEMBRE 2026

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE MANIFESTACIONES	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	5	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 URGENCIAS	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CASTILLO EXTERNA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	5	1	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 envia 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
CENTRO	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO EXTERNA	6	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
DANUBIO URGENCIAS	5	1	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
FLORESTA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FARMACIA	5	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	9	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	68	3				13

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