

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

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

Tabla 1. Medio de Recepción PQRSD-F Octubre 2026

MEDIO DE RECEPCIÓN	MODO DE CONTACTO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Telefónico	Línea gratuita 018000423690	18	18
Presencial/verbal	Oficina SIAU: Transversal 47 A # 57-29 contiguo al centro de salud Danubio	10	10
Escrito	Oficios y formatos recepción pqr	0	0
Virtual	Correo electrónico: siau@esebarrancabermeja.gov.co | Página web: www.esebarrancabermeja.gov.co	57	57
Buzones	Disposición de 13 buzones en centros de salud de la ESEB	15	15
Total		**100**	**100**

Durante el mes de octubre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) se recibió un total de 100 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 57 manifestaciones, correspondientes al 57% del total recibido (55 por correo electrónico y 2 por la página web). Le siguió el canal telefónico, mediante la línea gratuita institucional, con 18 manifestaciones (18%). Los buzones de sugerencias ubicados en los centros de salud aportaron 15 manifestaciones (15%), mientras que la atención presencial en la Oficina SIAU registró 10 manifestaciones (10%). No se recibieron manifestaciones por el medio escrito (0%).

Los resultados evidencian una mayor utilización de los canales virtuales y telefónicos por parte de los usuarios, los cuales concentraron el 75% de las manifestaciones recibidas durante el período evaluado. Frente a septiembre (92 manifestaciones), el total aumentó en 8 casos: se destaca el incremento de los buzones, que pasaron de 3 a 15 manifestaciones, y del canal virtual, que pasó de 48 a 57, mientras que los canales telefónicos (de 25 a 18) y presencial (de 14 a 10) disminuyeron. 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 octubre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) de la E.S.E. Barrancabermeja registró un total de 10 manifestaciones recibidas a través del canal presencial, correspondientes al 10% del total de 100 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 10% del total de manifestaciones recibidas durante octubre, 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 octubre 2026

Tabla 2. CLASIFICACION PQRSD-F octubre 2026

CLASIFICACIÓN	DEFINICIÓN	SUBTIPO / DETALLE	FREC. SUBTIPO	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	4
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.	14	14	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
ORIENTACIÓN	Comunicar y dirigir al usuario en la prestación de algún servicio.			0	0
INTERMEDIACIÓN	Gestión de un servicio prestado por la ESEB.			70	70
FELICITACIÓN	Manifestación de satisfacción con el servicio recibido.			8	8
NO APLICAN	Manifestaciones que no son competencia de la ESE Barrancabermeja.			4	4
TOTAL				**100**	**100**



CLASIFICACIÓN	FRECUENCIA	%
Intermediación	70	70%
Reclamo – riesgo simple	14	14%
Felicitación	8	8%
Queja	4	4%
No aplica	4	4%
Petición	0	0%
Reclamo – riesgo priorizado	0	0%
Reclamo – riesgo vital	0	0%
Denuncia	0	0%
Sugerencia	0	0%
Orientación	0	0%
TOTAL	**100**	**100%**

En el mes de octubre de 2026, la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) gestionó un total de 100 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 70% 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, acceso a servicios, trámites documentales y articulación con las diferentes áreas de la entidad y las EPS.

Los reclamos de riesgo simple ocuparon el segundo lugar con 14 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 recibieron 8 felicitaciones (8%), todas presentadas a través de los buzones de sugerencias, mediante las cuales los usuarios expresaron satisfacción con los servicios recibidos y la atención prestada por el personal de la institución, principalmente en el servicio de urgencias. Durante el período evaluado se recibieron 4 quejas (4%), relacionadas con inconformidades frente a la atención brindada y al trato recibido, de las cuales 3 se encontraban en trámite al cierre del mes. Adicionalmente, se registraron 4 manifestaciones clasificadas como no aplica (4%), debido a que se trataba de usuarios cuya IPS primaria es otra institución (Hospital Regional del Magdalena Medio o Forpresalud), por lo que el asunto reportado no correspondía a competencias de la E.S.E. Barrancabermeja y se orientó a los solicitantes para dirigirse a la IPS correspondiente. No se presentaron peticiones, sugerencias, denuncias, orientaciones, 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.

PQRSD-F/ORIENTACIONES/INTERMEDIACIONES POR EPS OCTUBRE 2026.

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

ASEGURADORA / EPS	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGEREN-CIA	ORIENTA-CIÓN	INTERMEDIA-CIÓN	FELICITA-CIÓN	NO APLICA	PETICIÓN	TOTAL	%
COOSALUD	1	1	0	0	0	9	0	0	0	11	11
NO IDENTIFICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FAMISANAR	0	1	0	0	0	6	0	0	0	7	7
SANITAS	0	2	0	0	0	17	2	1	0	22	22
SALUDTOTAL	1	2	0	0	0	1	0	0	0	4	4
NUEVA EPS	2	8	0	0	0	35	6	3	0	54	54
EPS OTRO MUNICIPIO	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	2
NO ASEGURADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**4**	**14**	**0**	**0**	**0**	**70**	**8**	**4**	**0**	**100**	**100**

En el presente mes de octubre se registraron 100 manifestaciones, de las cuales 70 (70%) correspondieron a intermediaciones, siendo esta la categoría predominante. Nueva EPS concentró el mayor número de casos con 54 (54%), principalmente por intermediaciones (35), además de 8 reclamos, 6 felicitaciones, 3 casos que no aplican y 2 quejas. Sanitas registró 22 casos (22%), con 17 intermediaciones, 2 reclamos, 2 felicitaciones y 1 caso que no aplica. Coosalud presentó 11 casos (11%), de los cuales 9 fueron intermediaciones, 1 reclamo y 1 queja. Famisanar registró 7 casos (7%): 6 intermediaciones y 1 reclamo.

Salud Total presentó 4 casos (4%): 1 intermediación, 2 reclamos y 1 queja; aunque con pocos registros, 3 de sus 4 manifestaciones correspondieron a inconformidades. EPS de otro municipio registró 2 casos (2%), ambos de intermediación. No se registraron manifestaciones sin identificación de EPS ni de usuarios no asegurados. 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.

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

Tabla 4. PQRSD-F/ORIENTACION/INTERMEDIACION POR SERVICIO/AREA/PROCESO OCTUBRE 2026.

SERVICIO / ÁREA / PROCESO	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGERENCIA	ORIENTACIÓN	INTERMEDIACIÓN	FELICITACIÓN	NO APLICA	PETICIÓN	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	0	6	0	0	0	1	0	0	0	7	7
CONSULTA EXTERNA	1	1	0	0	0	0	1	0	0	3	3
ODONTOLOGÍA	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
FARMACIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
P Y P	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	2
URGENCIAS	0	1	0	0	0	0	5	0	0	6	6
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LABORATORIO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
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	2	3	0	0	0	69	0	0	0	74	74
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4
TOTAL	**4**	**14**	**0**	**0**	**0**	**70**	**8**	**4**	**0**	**100**	**100**

En este período del mes de octubre se registraron 100 manifestaciones, evidenciándose una mayor concentración en los Servicios ESEB con 74 casos (74%), de los cuales 69 correspondieron a intermediaciones, 3 a reclamos y 2 a quejas, 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 7 casos (7%), 6 clasificados como reclamos y 1 como intermediación, 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, en particular los relacionados con la asignación de citas. Urgencias registró 6 casos (6%): 5 felicitaciones y 1 reclamo. Consulta Externa presentó 3 casos (3%), correspondientes a 1 queja, 1 reclamo y 1 felicitación. Promoción y Mantenimiento (P y P) y Laboratorio registraron 2 casos cada uno (2%): en P y P 1 reclamo y 1 felicitación, y en Laboratorio 1 queja y 1 reclamo. Odontología presentó 1 reclamo (1%) y Enfermería 1 felicitación (1%). Finalmente, se presentaron 4 casos clasificados como No aplica (4%).

En términos generales, el comportamiento de octubre muestra que la gestión del SIAU estuvo orientada principalmente a la intermediación de los usuarios, 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 OCTUBRE 2026

CENTROS DE SALUD	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA	SUGEREN-CIA	ORIENTA-CIÓN	INTERMEDIA-CIÓN	FELICITA-CIÓN	NO APLICA	PETICIÓN	TOTAL	%
CAMPIN	0	0	0	0	0	8	0	0	0	8	8
CARDALES	0	2	0	0	0	7	1	0	0	10	10
CASTILLO	0	3	0	0	0	4	5	0	0	12	12
CDV	2	1	0	0	0	8	0	0	0	11	11
CENTRO	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
DANUBIO	2	6	0	0	0	19	1	0	0	28	28
FLORESTA	0	1	0	0	0	8	1	0	0	10	10
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	1	0	0	0	15	0	0	0	16	16
FORTUNA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NO APLICA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	4
TOTAL	**4**	**14**	**0**	**0**	**0**	**70**	**8**	**4**	**0**	**100**	**100**

Fuente: Formato registro diario de atención octubre 2026.

En este período de octubre se registraron 100 manifestaciones, observándose que los centros de salud con mayor número de casos fueron Danubio con 28 manifestaciones (28%), seguido de la Sede Administrativa con 16 (16%), Castillo con 12 (12%) y CDV con 11 (11%). 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 19 casos, seguido por la Sede Administrativa con 15, y por CDV y Floresta con 8 cada uno.

En cuanto a las inconformidades, se registraron 14 reclamos, destacándose Danubio con 6 casos, Castillo con 3 y Cardales con 2, así como CDV, Floresta y la Sede Administrativa con 1 caso cada uno, lo que sugiere la necesidad de fortalecer el seguimiento a situaciones relacionadas con la prestación y gestión de los servicios en estas sedes, en especial en Danubio. Las 4 quejas se distribuyeron entre Danubio y CDV, con 2 casos cada uno. Las 8 felicitaciones fueron reportadas en Castillo (5), Cardales (1), Danubio (1) y Floresta (1), reflejando experiencias positivas por parte de los usuarios. Los centros de salud Campín, Cardales, Floresta y Centro presentaron una participación menor, concentrada principalmente en intermediaciones. Por otra parte, Llanito, La Fortuna y Farmacia no registraron manifestaciones durante el período 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 la sede que concentró el mayor volumen de atención y requerimientos durante el mes.

TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA PQRSD-F ORIENTACION/ INTERMEDIACION OCTUBRE 2026.

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

OPORTUNIDAD TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	ORIENTACION	INTERMEDIACION	DENUNCIAS	NO APLICA	PETICION	TOTAL	%
INMEDIATAMENTE	0	6	0	8	0	27	0	1	0	42	42
24 HORAS	0	1	0	0	0	22	0	1	0	24	24
48 HORAS	0	2	0	0	0	12	0	1	0	15	15
72 HORAS	2	3	0	0	0	3	0	1	0	9	9
DE 3 A 5 DIAS	0	2	0	0	0	3	0	0	0	5	5
DE 6 A 10 DIAS	1	0	0	0	0	3	0	0	0	4	4
MAS DE 15 DIAS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	**4**	**14**	**0**	**8**	**0**	**70**	**0**	**4**	**0**	**100**	**100**

Tabla 7. TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE PQRD

NOMBRE DEL INDICADOR	META	MES ANTERIOR (SEPTIEMBRE 2026)	MES ACTUAL (OCTUBRE 2026)	MISMO PERIODO AÑO ANTERIOR (OCTUBRE 2025)
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS PROMEDIO	Según circular externa Supersalud 20231510000000010-5 2023	24 HORAS	1,7 DÍAS PROMEDIO (máximo 5 días; 12 reclamos resueltos)	48 HORAS PROMEDIO
TIEMPO EN DÍAS PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS	MENOR A 15 DÍAS	6 A 10 DÍAS	11 A 15 DÍAS (1 queja resuelta en 14 días; 3 en trámite)	10
NÚMERO DE QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS COMPARATIVO	NÚMERO QRD EN CADA PERIODO	15	18	11
PORCENTAJE DE PQRD RESUELTAS EN MENOS DE 15 DÍAS	100% DE RESPUESTA	100%	100% de las resueltas (13 de 18); 5 en trámite dentro del término	100%

En cuanto a la oportunidad de respuesta, 65 de las 100 manifestaciones (65%) fueron atendidas de forma inmediata o dentro de las 24 horas, y 86 (86%) dentro de las 72 horas. Otras 5 manifestaciones (5%) se resolvieron entre 3 y 5 días, 2 (2%) entre 6 y 10 días y 1 (1%) entre 11 y 15 días, correspondiente a una queja resuelta en 14 días, por lo que ninguna manifestación superó el término de 15 días. Al cierre del período, 6 manifestaciones (6%) no tenían tiempo de respuesta final registrado por encontrarse en trámite.

Los 12 reclamos resueltos se tramitaron en un promedio de 1,7 días, con un máximo de 5 días, dentro de las metas establecidas. Se presentaron 18 quejas y reclamos en octubre frente a 15 en septiembre, y las 5 que permanecían en trámite al corte se encontraban dentro del término de respuesta.

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

Tipo QR	Centro de salud	Área / Proceso	EPS	Motivo general / específico	Casos	Gestión realizada	Tiempo de respuesta
Reclamo riesgo simple	Cardales	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, se comunicó a los usuarios la programación y se reiteraron los canales institucionales disponibles.	24 horas / Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	Castillo	Laboratorio	Nueva EPS	Ineficacia en la atención – Deficiencias en la seguridad del paciente	1	Se socializó con el personal de laboratorio y el jefe del centro de salud. Se remitió a la coordinación Maxempleos para indagación y respuesta, y a la líder de laboratorio para seguimiento.	3 a 5 días
Reclamo riesgo simple	Castillo	Odontología	Sanitas	Recursos físicos insuficientes o en deficientes condiciones – Suministro hospitalario PBS insuficiente	1	Se socializó con el jefe del servicio y la odontóloga responsable; se confirmó la disponibilidad del insumo y se reasignó la cita a la menor.	Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	Castillo	P y P	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Falta de direccionamiento en la información e información errada suministrada	1	Se socializó con la auxiliar de enfermería; se identificó un error de registro de agenda por personal de reemplazo y se reprogramó la cita de forma inmediata. Se remitió a la coordinación Maxempleos para seguimiento.	Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	CDV	Administrativa	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se gestionó con Facturación la asignación de la cita médica y se notificó al usuario la programación.	48 horas
Reclamo riesgo simple	Danubio	Administrativa	Coosalud	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se remitió a Facturación y se confirmó la asignación de cita de medicina general.	
Reclamo riesgo simple	Danubio	Administrativa	Famisanar	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se gestionó con Facturación la asignación de cita de psicología; se notificó a la acudiente y se remitió respuesta a la EPS.	72 horas
Reclamo riesgo simple	Danubio	Administrativa	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se gestionó con Facturación la asignación de cita de psicología; se notificó a la acudiente y se remitió respuesta a la entidad solicitante.	72 horas
Reclamo riesgo simple	Danubio	Consulta Externa	Salud Total	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general	1	Se socializó con el jefe del centro y el personal de facturación; se verificaron demoras en la atención y se asignó nueva cita a la usuaria.	Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	Danubio	Servicios ESEB	Sanitas	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas de atención al cliente	1	Se gestionó con Facturación la asignación de citas de medicina general y odontología para la usuaria y su hijo.	Inmediatamente
Reclamo riesgo simple	Danubio	Urgencias	Salud Total	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Falta de oportunidad en la atención en el servicio de urgencias	1	Se remitió a la coordinación Maxempleos para indagación y respuesta.	Inmediatamente

Tipo QR	Centro de salud	Área / Proceso	EPS	Motivo general / específico	Casos	Gestión realizada	Tiempo de respuesta
Reclamo riesgo simple	Floresta	Servicios ESEB	Nueva EPS	Restricción en el acceso por falta de oportunidad – Falta de oportunidad en la asignación de cita de consulta médica general	1	Se revisó el caso con el jefe de servicios ambulatorios y se remitió la respuesta institucional a la usuaria.	48 horas
Reclamo riesgo simple	Sede Administrativa	Servicios ESEB	Nueva EPS	Limitaciones en la información – Dificultad de comunicación con las líneas para citas	1	Se remitió a Facturación y se asignó cita de medicina general; se recordó a la usuaria los tiempos de llegada y los canales disponibles.	3 a 5 días
Queja	CDV	Consulta Externa	Coosalud	Percepción de trato inequitativo – Trato indigno o deshumanizado	1	Se remitió al jefe de servicios ambulatorios para indagación; se dio respuesta institucional al usuario.	11 a 15 días
Queja	CDV	Servicios ESEB	Nueva EPS	Percepción de trato inequitativo – Trato indigno o deshumanizado	1	Se remitió al área de servicios ambulatorios para análisis, indagación y respuesta.	11 a 15 días
Queja	Danubio	Laboratorio	Salud Total	Percepción de trato inequitativo – Trato indigno o deshumanizado	1	Se socializó con el jefe del centro y el personal de laboratorio; se remitió a la coordinación Maxempleos para indagación y respuesta.	11 a 15 días
Queja	Danubio	Servicios ESEB	Nueva EPS	Ineficacia en la atención – Trato indigno o deshumanizado	1	Se remitió a la coordinación de servicios ambulatorios para indagación y respuesta.	11 a 15 días

En el período analizado se registraron 18 quejas y reclamos (14 reclamos de riesgo simple y 4 quejas), frente a 15 en septiembre. La causa más frecuente continúa siendo la dificultad de comunicación con las líneas para la asignación de citas, con 8 casos (44% de las quejas y reclamos), evidenciada especialmente en los centros de salud Danubio (4), Cardales (2), CDV (1) y la Sede Administrativa (1), con usuarios afiliados principalmente a Nueva EPS (5 de los 8 casos). 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 4 quejas relacionadas con la percepción de trato indigno o deshumanizado y con la ineficacia en la atención, concentradas en los centros de salud CDV (2) y Danubio (2), en los servicios de Consulta Externa, Laboratorio y Servicios ESEB. Estos casos 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; 3 de ellas permanecían en trámite al cierre del mes. Asimismo, se identificaron 3 reclamos asociados a la falta de oportunidad en la atención (2 por la asignación o cumplimiento de la cita de medicina general, en Danubio y Floresta, y 1 por el servicio de urgencias en Danubio), y 3 reclamos en el centro de salud Castillo por causas distintas: deficiencias en la seguridad del paciente en el servicio de laboratorio, suministro insuficiente de insumos en odontología e información errada en el programa de promoción y mantenimiento. En estos casos se realizó la socialización con el personal responsable, la reprogramación o reasignación de las citas y el seguimiento por parte de las coordinaciones correspondientes. 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, disponibilidad de insumos 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 OCTUBRE 2026

Tabla 9. Causas Orientaciones Octubre 2026

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

Durante octubre de 2026 no se registraron manifestaciones clasificadas como orientación; las solicitudes de información y direccionamiento recibidas se gestionaron como intermediaciones o, cuando no correspondían a la entidad, como casos que no aplican.

CAUSAS INTERMEDIACIONES ESEB Octubre 2026

Tabla 10. Causas intermediaciones Octubre 2026

INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS	INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS ODONTOLÓGICAS	INTERMEDIACIÓN ASIGNACIÓN DE CITAS DE PREVENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD	INTERMEDIACIÓN GESTIÓN DE HISTORIA CLÍNICA COPIAS O TRASLADOS, CERTIFICACIONES Y DEMÁS DOCUMENTOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
65	1	0	4

Las intermediaciones realizadas por el SIAU estuvieron relacionadas principalmente con la asignación de citas médicas (incluye medicina general y servicios de apoyo como psicología y rutas de atención), con un total de 65 casos, lo que representa el 92,9% de las 70 intermediaciones registradas durante octubre de 2026. En segundo lugar, se identificaron 4 intermediaciones relacionadas con la gestión de historias clínicas, copias o traslados, certificaciones y demás documentos y trámites administrativos, equivalentes al 5,7%. Así mismo, se registró 1 intermediación para la asignación de cita odontológica, correspondiente al 1,4%. No se presentaron intermediaciones relacionadas con la asignación de citas de Promoción y Mantenimiento de la Salud.

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 (POLÍTICA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD) Octubre 2026

TABLA 11. MECANISMOS PPSS OCTUBRE 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 SEPTIEMBRE 2026. Programación reunión asociación de usuarios mes de OCTUBRE 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, OCTUBRE 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 SEPTIEMBRE de 2026 y los indicadores de socialización de Derechos y deberes. Ver pág. Web institucional http://esebarrancabermeja.gov.co/actas-comite-de-ética/	Acta de Reunión comité de Ética Hospitalaria mes de OCTUBRE 2026. Soporte: invitación a Comité a correos electrónicos y oficio escrito de invitación recibido por los integrantes del comité y 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 campin, Danubio, floresta 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 770*100/800	%	96%	770*100/800	96%
Divulgación a los Usuarios, portafolio de servicios, Tramite y resolución de PQRD y proceso SIAU trato Digno y Humanización de los servicios. Política de Humanización canales de comunicación y participación social.	Medir la cobertura general de cada una de las fechas de capacitación que la ESEB realiza a los usuarios	26 servidores públicos en Danubio, cdv, 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%

INFORMACIÓN PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

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

CENTRO DE SALUD	NUMERO DE APERTURAS	NUMERO DE MANIFESTACIONES	CAUSA O MOTIVO	CLASIFICACION	ACCION REALIZADA	NUMERO DE BUZONES INSTALADOS
CAMPIN	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CARDALES	4	1	1 Felicitación: Satisfacción con el servicio prestado (referido a la nutricionista por excelente servicio)	Felicitación	Se socializa con la auxiliar de enfermería. Se comparte con la nutricionista objeto de la felicitación. Se confirma con la usuaria quien refiere estar muy agradecida con la atención de la profesional, dado que sus recomendaciones le han ayudado a bajar de peso, además de ser un servicio excelente. Se remite a jefe de servicios ambulatorios para conocimiento	1
CASTILLO URGENCIAS	4	5	5 Felicitaciones: usuarios agradecen la atención excelente y buen trato del equipo de enfermería(Angélica Romero, Yaneth Caicedo, Liliana Loaiza; doctora Victoria Segura; guarda de seguridad Freddy Tovar)	Felicitación	Se socializa con el personal de urgencias y se remite a coordinadora de maxempleos para conocimiento y acciones pertinentes	1
CASTILLO EXTERNA	4	3	1. Reclamo: Recursos físicos insipientes: no disponibilidad de insumos de odontología	Reclamo	Se confirma que a la fecha ya hay el insumo de odontología y se asigna nueva cita a la usuaria para realización del procedimiento	1
			1. Reclamo: Limitaciones en la información Falta de Direccionamiento en la información (usuaria no atendida por error en la agenda de riesgo cardiovascular)	Reclamo	Se asigna nueva cita a la usuaria y se fortalece con el personal del área para constatar la información. Se remite a coordinadora maxempleos para mejoramiento del proceso	
			1. Reclamo: Ineficacia en la atención/deficiencias en la seguridad del paciente: No aplicación de protocolos en atención de laboratorio	Reclamo	Se socializa con jefe y personal de laboratorio. Se remite a coordinadora maxempleos para acciones de mejoramiento	
CENTRO	0	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
CDV	4	1	1. Queja: Trato indigno o deshumanizado: usuaria refiere insatisfacción con la atención del doctor Gino Cianci	Queja	Se remite a jefe de servicios ambulatorios, quien retroalimenta en el profesional el garantizar un buen trato y ser empático en el proceso de atención	1
DANUBIO URGENCIAS	4	2	1. Reclamo: Restricción en el acceso por falta de oportunidad en el servicio de urgencias	Reclamo	Se socializa con jefe del centro y se remite a coordinadora maxempleos quien realiza indagaciones y acciones de mejoramiento para garantizar	1

					accesibilidad y oportunidad en el servicio	
			1. Felicitación: Refiere satisfacción con la atención de la auxiliar Paula, en atención de examen de citología, destaca la atención, claridad y trato amable de la funcionaria. Extiende la manifestación a enfermería y facturación por su acogida y amabilidad	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y personal involucrado. Se remite a coordinadora maxempleos para lo pertinente	
DANUBIO EXTERNA	4	2	1. Queja: Trato indigno o deshumanizado: usuaria refiere insatisfacción con la atención del servicio de laboratorio: no prioridad a embarazadas y trato descortés del personal	Queja	Se socializa con jefe y personal del área. Se remite a coordinadora maxempleos para acciones de mejoramiento	1
			1 Reclamo: Restricción en el acceso por falta de oportunidad en la atención: usuaria refiere no atención en consulta médica programada	Reclamo	Se socializa con jefe y área de facturación y se asigna nueva cita, la cual es aceptada por la usuaria a satisfacción	
FLORESTA	4	1	1. Felicitación: Refiere satisfacción con la atención de la auxiliar Paula, en atención de examen de citología, destaca la atención, claridad y trato amable de la funcionaria. Extiende la manifestación a enfermería y facturación por su acogida y amabilidad. De igual manera, destaca la limpieza y orden del centro de salud	Felicitación	Se socializa con jefe del centro y Personal involucrado. Se remite a coordinadora maxempleos para conocimiento y fines pertinentes	1
FARMACIA	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
FORTUNA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
LLANITO	4	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
SEDE ADTVA	8	0	No aplica	No aplica	No aplica	1
TOTAL	56	15				13

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