NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACIÓN DE USUARIOS ESEB **ACTA N°** 10-26 **FECHA: 26 DE OCTUBRE 2026**
HORA INICIO: 3: 15 PM **HORA FINAL**: 4:20 PM
LUGAR: AUDITORIO SEDE ADMINISTRATIVA ESEB
TEMA REUNIÓN: Reunión mensual mes de Octubre 2026

ORDEN DEL DIA

1. Saludo de bienvenida e inicio reunión
2. Informe SIAU (Gestión pqrsdf y participación social) septiembre 2026
3. Intervenciones de los integrantes Asociación de usuarios

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. **Bienvenida a los participantes**: La psicóloga Diana Hernández, líder del proceso SIAU, inicia la reunión, extendiendo la bienvenida a los asistentes; agradeciendo la puntualidad de los presentes.
2. **Informe SIAU Septiembre 2026**: A continuación se socializa el informe de pqrsdf correspondiente al mes de septiembre de 2026: Total de manifestaciones: 92. Canal más utilizado: virtual, constituyendo el 52%, seguido del telefónico 27%, buzones 15% y con menor participación buzones y escrito con 3% y 2%; respectivamente. En lo que se refiere a la clasificación, se observa que el 70% corresponde a intermediaciones (solicitudes de instancias en salud y otras instituciones para agendamiento de citas), continúan los reclamos con el 14%, orientaciones 4%, quejas y felicitaciones 2% y no aplican por no ser competencia de la Eseb 1%. Se destaca como mayor causa de reclamos la limitación en la información por dificultades de comunicación con las líneas telefónicas para citas, como segunda causa ineficacia en la atención por percepción de los usuarios referente a que las atenciones recibidas no son acordes con los protocolos de atención y como tercera causa la falta de oportunidad en la entrega de medicamentos. Todas las situaciones fueron intervenidas con el apoyo de los líderes procesos, realizado acciones inmediatas y proyectando desde SIAU planes de mejoramiento para ser ejecutados por el área correspondiente. Respecto al indicador de satisfacción se obtuvo un 88% de satisfacción. De otra parte, desde el proceso siau se siguió fortaleciendo tanto a usuarios como a cliente interno aspectos de humanización y calidez en el servicio.
3. Intervenciones de los integrantes:

   Señor Eduardo Mendoza:

   -Solicita que haya una mejor accesibilidad de citas presenciales para personas mayores en el centro de salud Castillo, teniendo en cuenta que son personas que no disponen de medios tecnológicos para solicitar la cita o no disponen de acompañamiento familiar; y que haya atención de salud directa a los usuarios mayores en los centros vida: Al respecto, la psicóloga Diana Hernández, le aclara que la Eseb cuenta con atención extramural que intervienen los sectores del municipio de acuerdo a un cronograma. Además, destaca que desde SIAU se hace seguimiento a callcenter para identificar los inconvenientes que presenta el sistema para asignación de citas. Además, que desde el proceso de facturación se tienen en cuenta casos puntuales para asignar las citas directamente al usuario mayor . Referente a las atenciones de salud en los centros vida, se aclara que la ESEB no dispone de personal o programas que enfoquen directamente esas instancias pero sí se pueden atender directamente en los centros de salud para lo cual el usuario que lo requiera puede acercarse directamente al centro de salud con la jefe quien realiza la intervención con el área de facturación. De otra parte, refiere que se disponga de sillas de ruedas tanto en el servicio de consulta externa como en el servicio de urgencias del centro de salud Castillo. Al respecto, se asume el compromiso de gestionar con el área responsable para disposición de las sillas en el centro de salud.

   Señora Sandra Entralgo:

   Refiere que ha tenido inconvenientes con la asignación de citas por callcenter y también ha evidenciado incumplimiento en la atención de la cita. Solicita que se intervengan las situaciones y haya mejoramiento en la respuesta de callcenter. También solicita las gestiones administrativas por invasión del espacio público. A ese referente, la psicóloga DIANA HERNÁNDEZ, reitera las acciones que desde SIAU Se realizan para intervenir las situaciones por dificultad en la asignación de citas. Referente a la solicitud de verificar la invasión del espacio público en territorio del centro de salud Danubio, se asume el compromiso de remitir a la líder del proceso competente para indagación, verificación y la toma de acciones que sean viables y pertinentes.

   Señora María de los Ángeles Muñoz:

   Destaca que es importante realizar actividades de interacción entre grupos de mujeres que fortalezcan acciones que permitan un mayor crecimiento personal, o de otras asociaciones que dinamicen espacios que ayuden a los usuarios a participar activamente

   Recapitulando lo expresado por los usuarios, las funcionarias del SIAU hacen un llamado para que la asociación de usuarios reactive sus actividades en los centros de salud, para lo cual disponen de los distintivos de identificación y que los acredita como miembros de la asociación de usuarios, además de la formación necesaria para retroalimentar con los usuarios y fortalecer los espacios de participación. De hecho, los asistentes por la asociación de usuarios se comprometen a socializar con los demás compañeros para el desarrollo de tales actividades.

Se da por terminada la capacitación a satisfacción de los participantes, siendo las 4 y 20 pm

COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LA REUNIÓN	**RESPONSABLE**
Remitir solicitudes pendientes a líder de planeación para revisió	SIAU
Seguimiento a quejas y reclamos por dificultad comunicación callcenter	SIAU

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS ANTERIORES	**RESPONSABLE**

NOMBRE Y FIRMA DE LOS ASISTENTES

NOMBRE	**FIRMA**
DIANA HERNÁNDEZ , PSICOLOGA APOYO SIAU	
CECILIA MIRANDA PROFESIONAL APOYO SIAU	
ANEXO FIRMA DE ASISTENTES ASOUSUESEB	

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos responsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de capacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en la nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o sobre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: info@esebarrancabermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarrancabermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, BARRANCABERMEJA, SANTANDER.

Evidencia Fotográfica de la Reunión de la Asociación de Usuarios ESEB Mes de octubre de 2026

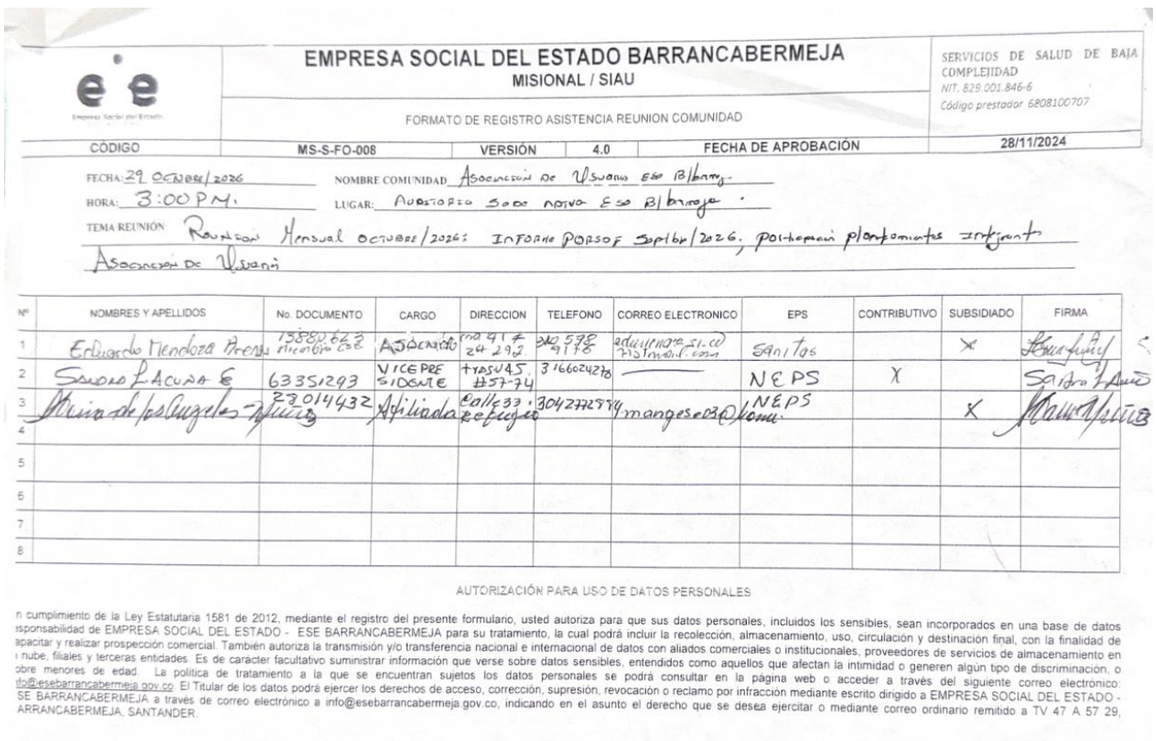




Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA MISIONAL / SIAU**				**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA COMPLEJIDAD** *NIT. 829.001.846-6* *Código prestador 6808100707*
	FORMATO ACTA REUNION COMUNIDAD				
CÓDIGO	**MS-S-FO-007**	**VERSIÓN**	**4.0**	**FECHA DE APROBACIÓN**	**28/11/2024**



Evidencia Registro de Asistencia ESEB, Reunión Mensual octubre 2026



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA
MISIONAL / SIAU

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

FORMATO DE REGISTRO ASISTENCIA REUNION COMUNIDAD

CÓDIGO	MS-S-FO-008	VERSIÓN	4.0	FECHA DE APROBACIÓN	28/11/2024

FECHA: 29 OCTUBRE/2026 NOMBRE COMUNIDAD: ASOCIACIÓN DE USUARIOS ESE B/BARRANCA
HORA: 3:00 PM. LUGAR: AUDITORIO SEDE NUEVA ESE B/BARRANCA
TEMA REUNIÓN: REUNION MENSUAL OCTUBRE/2026: INFORME POASF SEPTBR/2026, POSIBLES PLANTEAMIENTOS INTEGRANTES ASOCIACION DE USUARIOS

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	No. DOCUMENTO	CARGO	DIRECCION	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	EPS	CONTRIBUTIVO	SUBSIDIADO	FIRMA
1	Eduardo Mendoza Arenas	13889623 Floridablanca Este	ASOCIADO	CRA 41 # 24-29	3125989178	adquisiciones.fisiomanil.com	SANITAS		X	
2	SANDRA LACUNA E	63351293	VICEPRESIDENTE	TRANSV 45 #57-74	3166024278		NEPS	X		
3	María de los Angeles Tapias	23014432	Afiliada	Calle 33 Refugio	3042772874	mangeles03@hotmail	NEPS		X	
4										
5										
6										
7										
8										

AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS PERSONALES

n cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, mediante el registro del presente formulario, usted autoriza para que sus datos personales, incluidos los sensibles, sean incorporados en una base de datos sponsabilidad de EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - ESE BARRANCABERMEJA para su tratamiento, la cual podrá incluir la recolección, almacenamiento, uso, circulación y destinación final, con la finalidad de apacitar y realizar prospección comercial. También autoriza la transmisión y/o transferencia nacional e internacional de datos con aliados comerciales o institucionales, proveedores de servicios de almacenamiento en nube, filiales y terceras entidades. Es de carácter facultativo suministrar información que verse sobre datos sensibles, entendidos como aquellos que afectan la intimidad o generen algún tipo de discriminación, o obre menores de edad. La política de tratamiento a la que se encuentran sujetos los datos personales se podrá consultar en la página web o acceder a través del siguiente correo electrónico: nfo@esebarrancabermeja.gov.co. El Titular de los datos podrá ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción mediante escrito dirigido a EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO - SE BARRANCABERMEJA a través de correo electrónico a info@esebarrancabermeja.gov.co, indicando en el asunto el derecho que se desea ejercitar o mediante correo ordinario remitido a TV 47 A 57 29, ARRANCABERMEJA, SANTANDER.