 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 2 TRIMESTRE 2022

ESTRATEGIA 1.

PROGRAMA SIAU

La ESE ISABU Tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las pqrsl, orientación y solicitudes:

1. página web www.isabu.gov.co. Link contactenos-pqrsl. <https://isabu.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/transparencia/pqrsl/crear-pqrsl/>
2. fan page <https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/>
3. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
4. Línea telefónica SIAU 3167440481, 3173582998
5. Buzones de pqrsl hay 1 en cada centro de salud y 6 en las unidades hospitalarias que se abren semanalmente por el personal de la oficina del SIAU para consolidar y gestionar las pqrsl.
6. Call center 6973655- 6985095 – 6978141 operado por 8 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, especializada y odontología

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios las que las pqrsl las podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqrsl de manera presencial en los centros de salud mediante los buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.



EN ISABU TIENES MÁS CANALES DE ATENCIÓN A TU SERVICIO

- 1- **ESCRIBENOS** al correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
- 2- **RADICA** tus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en nuestra web: www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsl/
- 3- **LLÁMANOS** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua, a las líneas de contacto: 316 744 0481

#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!



CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PQRSL SIAU ESE ISABU


Señor usuario, si tiene alguna **PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO o SUGERENCIA** utilice uno de los tres canales de atención, **RECUERDE** que usted es muy importante para nosotros.

#QUÉDATEENCASA

LÍNEAS TELEFÓNICAS
316 7440481

CORREO ELECTRÓNICO
atencionalusuario@isabu.gov.co

PÁGINA WEB
WWW.ISABU.GOV.CO

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0



LÍNEAS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL
Asignación de citas

EPS Sanitas
1. 60-7-6985095

EPS Coosalud
2. 60-7-6978141

EPS Asmet Salud - Nueva EPS y citas especializadas
3. 60-7-6973655



Horario de atención Call Center
Lunes a viernes de **7:00 a.m a 5:00 p.m.**

GOBERNAR HACER | BGA400 | E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga

www.isabu.gov.co


1. SOLICITUDES DE INFORMACION 1 SEMESTRE

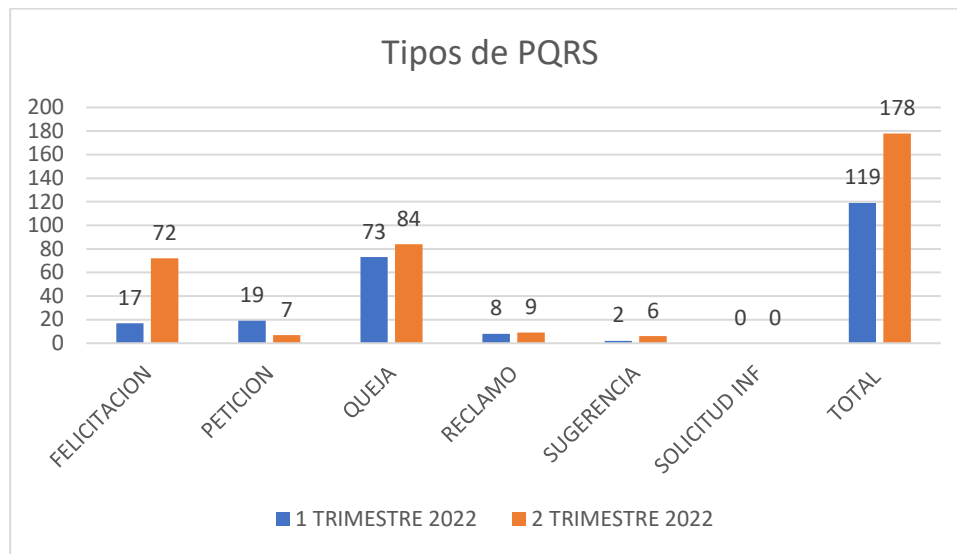
	2 TRIMESTRE
1.1 número de solicitudes recibidas	0
1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución	0
1.3 tiempo de respuesta a la solicitud	5 DIAS
1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.	0

2. PQRS 2 TRIMESTRE 2022

CLASIFICACION PQR'S 2021	1 TRIMESTRE 2022	2 TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE 2 TRIMESTRE
FELICITACION	17	72	61%
PETICION	19	7	6%
QUEJA	73	84	71%
RECLAMO	8	9	8%
SUGERENCIA	2	6	5%
SOLICITUD INF	0	0	0%
TOTAL	119	178	100%

Tipos de pqrsf. 2 trimestre 2022. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0




3. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2022	2 TRIMESTRE 2022
3.1 Electrónica. (página web, correo, teléfono)	57	59
3.2 Buzón o presencial	62	119
total	119	178

En el 2 trimestre de 2022 la mayor parte de pqrs se instauraron utilizando los canales presenciales por parte de los usuarios debido a que hay más usuarios de manera presencial en los diferentes servicios y centros de salud. Siendo el buzón el medio más utilizado. En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en los centros de salud y 6 buzones en las unidades hospitalarias para la recepción de pqrs. Aunque se siguen presentando las pqrs de manera virtual mediante e correo electrónico y la página web.

Los usuarios pueden acceder a los servicios de manera presencial o virtual dependiendo de sus necesidades, en la oficina del SIAU ubicada en el HLN se da la orientación al igual que en los centros de salud por parte del personal de facturación.

Durante el 2 trimestre de 2022 se asignaron un total de 127.407 citas que comparadas las 106 pqrs equivale a un 0,08% de quejas frente a las citas asignadas en el periodo.

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0


TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS (Circular 08)	1 TRIMESTRE 2022	2 TRIMESTRE 2022
1-3 DIAS	14	19
4-5 DIAS	102	159
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	3	0
SIN RESPUESTA	0	0
TOTAL	119	178

Dando cumplimiento a la circular 08 de la súper se da respuesta en un plazo máximo de 5 días a las pqr que no sean riesgo de vida, también se trasladan las que no son de nuestra competencia.

- Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata. Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada ley:
- Peticiones generales: 15.
- Solicitudes de información: 10 días.
- Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.


4. DISTRIBUCIÓN DE PQRS Y FELICITACIONES

	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL
APOYO DIAGNOSTICO	3		3
CIRUGIA	1	8	9
CONSULTA EXTERNA	13	2	15
GINECOLOGIA		9	9
MED INTERNA	1	28	29
PARTOS	4	15	19
URGENCIAS	4		4
C SALUD	80	10	90
			178

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

5. PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2022	2 trimestre 2022
Felicitación	17	72
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	3	5
Maltrato por parte de los funcionarios de salud.	8	9
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	56	46
Demora en la atención de cita por medicina general.	4	19
Solicitud de personal	9	6
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	1
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	0
Otras	2	4
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	3	2
Demora en la entrega de medicamentos.	0	1
Maltrato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	5	6
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0
Demora en la atención de urgencias.	4	4
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	3	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	5	3
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0
TOTALES	119	178


SEGUIMIENTO A PQRS	6. ACTIVIDADES DE MEJORA
FELICITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas de sus necesidades
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar de los mecanismos web para asignación de citas (página web y call center). Se está realizando capacitación en asignación de citas web a los usuarios que se encuentran en filas de los centros de salud para que puedan solicitar la cita por medio de la página web. • Atender a los usuarios que van de manera presencial. Asignando las citas a diferentes programas de pyp, y recordando la asistencia o cancelación de la cita asignada para disminuir la cantidad de insistentes y reasignar estas citas para disminuir la oportunidad.

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

	<ul style="list-style-type: none"> • Agendamiento abierto para mejorar la disponibilidad de citas a los usuarios. • Mejoramiento y ampliación del call center • Socializar los diferentes horarios, canales y mecanismos de asignación de citas. Junto con los deberes y derechos de los usuarios.
SATISFACCION DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Socializar las actividades a realizar para que la comunidad esté enterada y pueda participar como (jornadas de vacunación, jornadas extramurales, plan de intervenciones colectivas, programas de maternidad segura, atención primaria en salud y programas de pyp entre otros) • Mejorar el trato de los funcionarios hacia los usuarios. Mediante el programa de humanización con sus actividades (manejo del silencio. Isabu en atención en salud, derechos y deberes de los usuarios, Isabu espiritual, manejo de duelo, intervención psicosocial) • Realizar y socializar los, protocolos de información y atención a los usuarios en las unidades hospitalarias
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la capacitación de los usuarios frente al triage. • Realizar actividades para mejorar la relación paciente / funcionario • Realizar los mantenimientos necesarios a los equipos y planta física en los centros de salud y unidades hospitalarias para la adecuada prestación de los servicios • Escuchar las expectativas y necesidades de los usuarios mediante reuniones con los líderes de la comunidad. • Incentivar la participación social en salud en los diferentes mecanismos como comité de ética hospitalaria, copaco, consejo territorial de seguridad social en salud y alianza de usuarios entre otros

7. INDICADORES DE SATISFACCION

Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera virtual y en cada una de las unidades operativas abiertas y evaluando los servicios para identificar las oportunidades de mejora continua.

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

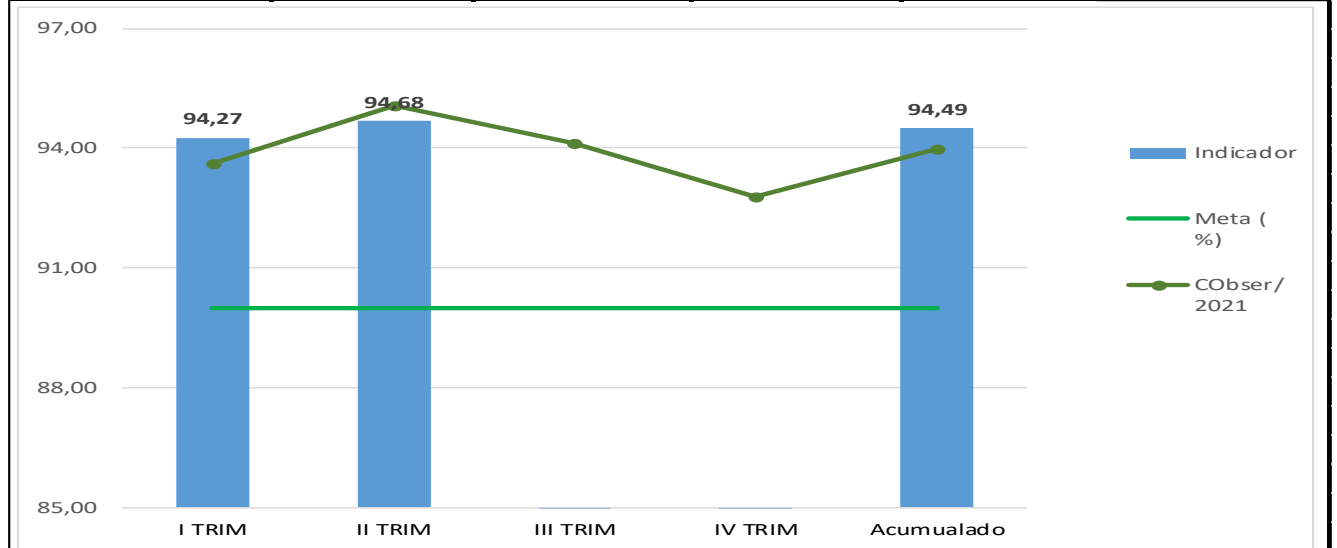
 Nit: 800.084.206-2	Instituto de Salud de Bucaramanga TABLERO DE INDICADORES
---	---

Proporción de Satisfacción Global de Usuarios

Atributo Calidad : Satisfacción **AÑO: 2022**


Periodo	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Concepto					
Numerador	789	961			1750
Denominador	837	1015			1852


	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	94,27	94,68	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	94,49
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
COBser/ 2021	93,61	95,07	94,12	92,79	93,96



Periodo	Analisis	TIPO ACCION	Tiempo
I Trim	los usuarios RECONOCEN COMO SATISFATORIA la atención en la ESE ISABU en un 94.27% de los encuestados sin embargo disminuyo en comparacion del 1 trimestre del año inmediatamente anterior debido a la necesidad de mejorar los canales virtuales para la asignacion de citas	N/A	N/A
II Trim	el 94,68 de los usuarios encuestados reconocen como buena o muy buena la atención de la ESE ISABU debido a la calidad del personal medico, y los programas de atención, solicitan mejorar la accesibilidad a los servicios y la atención oportuna de las citas	N/A	N/A

INDICADOR
NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN BUENA O MUY BUENA LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

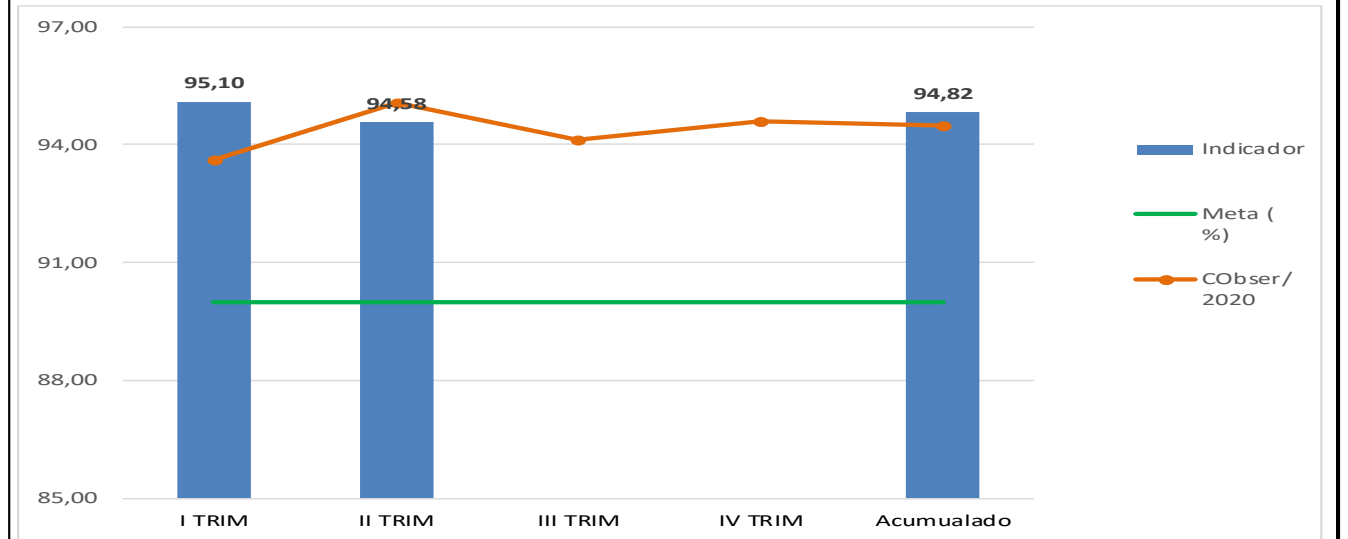

Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES
 Nit: 800.084.206-2

Proporción de Usuarios que Recomendaría su IPS a Familiares y Amigos

Atributo Calidad : Satisfacción **AÑO: 2022**

Periodo	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Concepto					
Numerador	796	960			1756
Denominador	837	1015			1852

	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	95,10	94,58			94,82
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObser/ 2020	93,61	95,07	94,12	94,59	94,47




Periodo	Analisis	TIPO ACCION	Tiempo
I Trim	los usuarios SI recomendarian la ESE ISABU en un 93,61% de los encuestados ya que valoran la atencion, la calidad del personal y las instalaciones sin embargo no recomendarian por la falta de informacion de los pacientes hospitalizados a los usuarios y por la deficiencia de canales virtuales para acceder a los servicios	N/A	N/A
II Trim	El 94,58% de los usuarios encuestados recomendaria la ESE ISABU por la calidad de sus servicios y atencion, el porcentaje de desviacion es debido a demoras en la atencion en el momento de las citas y la dificultad de asignacion de las mismas	N/A	N/A

INDICADOR

NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS **DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI** RECOMENDARIA EL ISABU A SUS AMIGOS Y/O FAMILIARES

NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS


 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

8. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 2 TRIMESTRE 2022 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA SIAU

1. Atención de usuarios en cada una de las unidades operativas abiertas y Hospital Local del Norte.
2. Se gestionaron y tramitaron internamente autorizaciones con las diferentes EPS-S que tienen contratados nuestros servicios.
3. capacitaciones al personal con el fin de fortalecer la humanización del servicio y sensibilizar a nuestros funcionarios en el trato digno y con calidez humana, la participación social y la orientación del usuario.
4. Se atendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control
5. Se realizó la afiliación de oficio o por medio del SAT de la población no asegurada para dar cumplimiento al decreto 064 de 2020 en cuanto a población PPNA y aseguramiento.
6. Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación
7. Se realizaron encuestas de satisfacción de manera virtual y presencial
8. Se atendieron las diferentes auditorias cumpliendo con los planes de mejora
9. Se adelantó la campaña en las filas de los centros de salud de educación al usuario para asignación de citas vía web.
10. Se socializó el decálogo de derechos y deberes y el programa de humanización a los usuarios.

9. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE 2022 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

- Se realizaron las reuniones y capacitaciones mensuales de acuerdo al cronograma establecido (COVID 19, sistema general de seguridad social en salud y programa de humanización)
- La alianza de usuarios se encuentra actualizada en cada uno de sus integrantes y representantes de acuerdo a la normatividad vigente (decreto 1757 de 1994 y decreto 780 de 2016) ante los espacios de participación social y comunitaria: Copaco, Comité de Ética Hospitalaria, Consejo Territorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU
- También cuenta con junta directiva presidente, secretaria, revisor fiscal y tesorero.
- Participaron activamente en los programas que el ISABU realizó para la comunidad

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

- Se realizaron reuniones con los lideres de juntas de accion comunal y ediles acompañados de los miembros de la alianza de usuarios para identificar expectativas y necesidades de los diferentes centros de salud de la ESE ISABU.
- Se participo con los lideres de la alianza de usuarios en ciclo de accion comunitaria en el marco del proyecto comunidades saludables de USAID
- Se socializo con los lideres los programas de atencion primaria en salud, y salud publica para buscar su participacion y colaboracion.

Cordialmente,



JUAN VICENTE SILVA

Profesional Especializado E.S.E ISABU
 Líder oficina SIAU





