INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 4 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 pqrsf, orientación y solicitudes:

1. página web www.isabu.gov.co. Link contactenos-pqrsf. https://isabu.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/transparencia/pqrsd/crear-pqrsd/
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 pqrs 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 pqrs.
6. Call center 6973655 - 6985095 – 6978141 – 6972406 operado por 10 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 pqrsf las podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqrsf de manera presencial en los centros de salud mediante los buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.

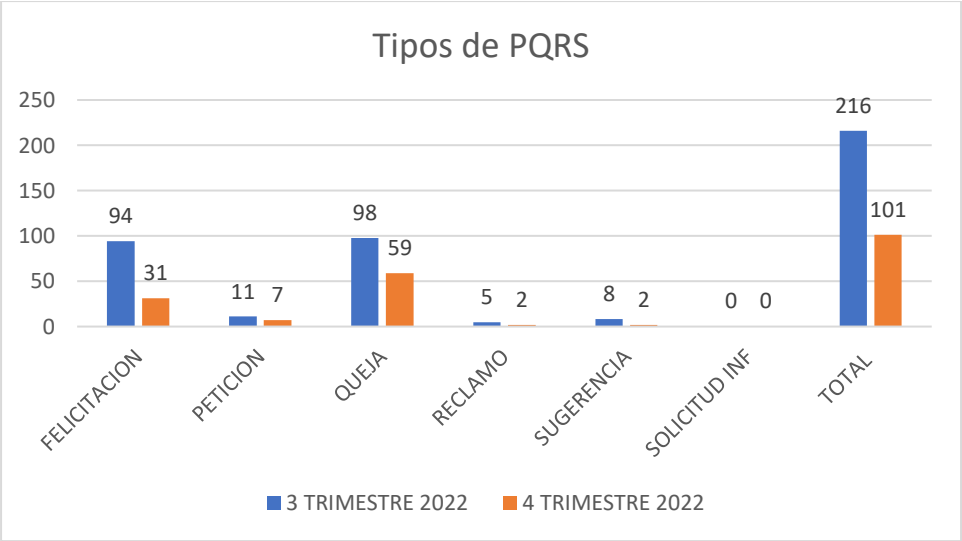
1. SOLICITUDES DE INFORMACION 4 TRIMESTRE

	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
1.1 número de solicitudes recibidas	0	0
1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución	0	0
1.3 tiempo de respuesta a la solicitud	5 DIAS	5 DIAS
1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.	0	0

2. PQRS 4 TRIMESTRE 2022

CLASIFICACION PQR'S 2022	3 TRIMESTRE 2022	4 TRIMESTRE 2022	PORCENTAJE 4 TRIMESTRE	TOTAL 2 SEMESTRE 2022
FELICITACION	94	31	31%	125
PETICION	11	7	7%	18
QUEJA	98	59	58%	157
RECLAMO	5	2	2%	7
SUGERENCIA	8	2	2%	10
SOLICITUD INF	0	0	0%	0
TOTAL	216	101	100%	317

Tipos de pqrsf. 4 trimestre 2022. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU



3. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	3 TRIMESTRE 2022	4 TRIMESTRE 2022	TOTAL 2 SEMESTRE 2022
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	68	42	110
Buzón o presencial	148	59	207
total	216	101	317

En el 4 trimestre de 2022 gran 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 4 trimestre de 2022 se asignaron un total de 148.343 citas que comparadas las 101 pqrs equivale a un 0, 07% de quejas frente a las citas asignadas en el periodo.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular 08)	3 TRIMESTRE 2022	4 TRIMESTRE 2022	TOTAL 2 SEMESTRE 2022
1-3 DIAS	23	15	38
4-5 DIAS	191	86	277
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	2	0	2
SIN RESPUESTA	0	0	0
TOTAL	216	101	317

Dando cumplimiento a la circular 08 de la súper se da respuesta en un plazo máximo de 5 días a las pqrs 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. PRINCIPALES CAUDAS DE LAS PQRS

PRINCIALES CAUSAS PQRS:	3 trimestre 2022	4 trimestre 2022	TOTAL 2 SEMESTRE 2022
Felicitación	94	31	125
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	4	1	5
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	3	8
Demora en la asignación de citas por medicina general, odontologia y/o especializada	51	34	85
Demora en la atención de cita por medicina general.	14	11	25
Solicitud de personal	9	4	13
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	1	1
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	2	0	2
Otras	2	3	5
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	9	6	15
Demora en la entrega de medicamentos.	1	0	1
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	1	3
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0	0
Demora en la atención de urgencias.	5	2	7
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	3	0	3
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx, laboratorio)	15	4	19
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0	0
TOTALES	216	101	317

SEGUIMIENTO A PQRS	5. ACTIVIDADES DE MEJORA
FELICITACIONES	• Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios como sala de partos y hospitalización
OPORTUNIDAD	• Mejorar de los mecanismos web para asignación de citas (página web y call center se cambio el servidor y se cuenta con 10 funcionarios capacitados para la asignación de citas de medicina general, odontología y citas especializadas con n umeros de atención preferencial para los usuarios de Sanitas, Coosalud y Nueva Eps. • Atender a los usuarios que van de manera presencial mejorando con la estrategia de cero filas donde en 10 centros de salud Asignando las citas a

	diferentes usuarios por medios tecnológicos y capacitándolos para que las próximas citas las pueden sacar de manera virtual ya sea por call center o pagina web • 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	• 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, atencion 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	• 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

6. 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 continúa.

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

<<

ASPECTOS GENERALES DEL INDICADOR		
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Profesional Especializado de SIAU	
PERIODICIDAD DE REPORTE	MENSUAL	
REPORTAR INDICADOR A	Subgerencia Científica, Directoras Técnicas, EPS, Ministerio de Salud	
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS Y COMITÉ ASOCIADO	TRIMESTRAL	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS	Profesional Especializado de SIAU	

TABLA DE DATOS

Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta
ENERO	229	240	95,42%	90,00%
FEBRERO	277	292	94,86%	90,00%
MARZO	288	305	94,43%	90,00%
ABRIL	291	312	93,27%	90,00%
MAYO	329	343	95,92%	90,00%
JUNIO	341	360	94,72%	90,00%
JULIO	355	367	96,73%	90,00%
AGOSTO	359	381	94,23%	90,00%
SEPTIEMBRE	343	360	95,28%	90,00%
OCTUBRE	334	355	94,08%	90,00%
NOVIEMBRE	327	345	94,78%	90,00%
DICIEMBRE	295	314	93,95%	90,00%

GRÁFICA

ANALISIS

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
94,90%	94,64%	95,41%	94,27%	94,77%	94,84%
ANUAL	0,95				

INDICADOR

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

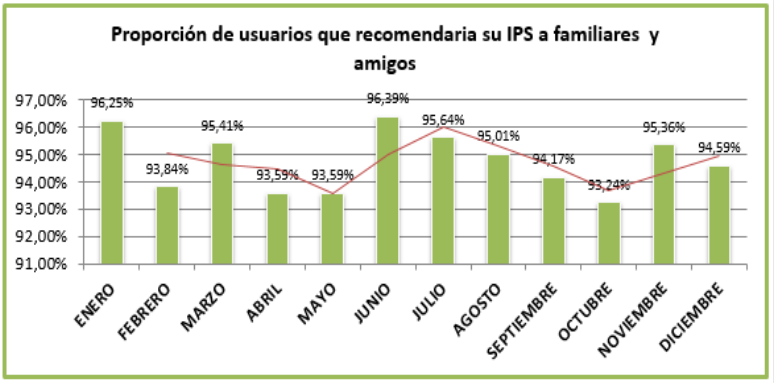
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Profesional Especializado de SIAU	
PERIODICIDAD DE REPORTE	MENSUAL	
REPORTAR INDICADOR A	Subgerencia Científica, Directoras Técnicas, EPS, Ministerio de Salud	
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS Y COMITÉ ASOCIADO	TRIMESTRAL	COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS		

TABLA DE DATOS

Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta
ENERO	231	240	96,25%	90,00%
FEBRERO	274	292	93,84%	90,00%
MARZO	291	305	95,41%	90,00%
ABRIL	292	312	93,59%	90,00%
MAYO	321	343	93,59%	90,00%
JUNIO	347	360	96,39%	90,00%
JULIO	351	367	95,64%	90,00%
AGOSTO	362	381	95,01%	90,00%
SEPTIEMBRE	339	360	94,17%	90,00%
OCTUBRE	331	355	93,24%	90,00%
NOVIEMBRE	329	345	95,36%	90,00%
DICIEMBRE	297	314	94,59%	90,00%

GRÁFICA



ANALISIS

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,17%	94,52%	94,94%	94,40%	94,84%	94,67%
ANUAL	95%				

8. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 4 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 envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación
6. Se realizaron encuestas de satisfacción de manera virtual y presencial
7. Se atendieron las diferentes auditorias cumpliendo con los planes de mejora
8. Se adelantó la campaña en las filas de los centros de salud de educación al usuario para asignación de citas vía web.
9. Se socializo el decálogo de derechos y deberes y el programa de humanización a los usuarios.

9. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 3 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 (derechos y deberes, PAMEC)
- Se realizao actividad de finde año y rendicion de cuentas por parte de la gerencia de la ESE ISABU
- 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 participacion social y comunitaria: Copaco, Comité de Etica Hospitalaria, Consejo Terrotorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU
- Tambien cuenta con junta directiva presidente, secretaria, revisor fiscal y tesorero.
- Participaron activamente en los programas que el ISABU realizo para la comunidad

- Se realizaron reuniones con los lideres de juntas de accion comunal y ediles acompañados de los miembros de la alianza de usuaros para identificar expectativas y necesidades de los diferetes centros de salud de la ESE ISABU.
- Se participocon 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

}

AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIENTO
AGRADECIMIEN