 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

SEGUIMIENTO DE CUMPLIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO DE LA VIGENCIA 2022. 4 TRIMESTRE

NECESIDAD PRIORIZADA: Incentivar el acceso a los servicios de salud a los usuarios a través de los diferentes canales de atención presencial en nuestras sedes, telefónica por el call center y virtual por el aplicativo de citas web en la página www.isabu.gov.co.

ACTIVIDAD 1: Identificadas las necesidades de mejora la ESE ISABU contrato personal que realiza la educación y capacitación a los usuarios de los diferentes centros de salud buscando mejorar la oportunidad en el acceso a las citas mediante herramientas tecnológicas como las citas web. Este personal identifica los usuarios que van a solicitar las citas y mediante un dispositivo móvil (Tablet) hace el proceso de asignación de la cita en presencia del usuario para solucionar los posibles inconvenientes que se le puedan presentar en el momento de la solicitud, si el usuario no está registrado en la plataforma se procede a su registro y posterior asignación de la cita.


La experiencia con los usuarios ha sido calificada como positiva ya que estas personas pueden acceder mediante un dispositivo móvil desde cualquier lugar y de esta manera evitan el desplazamiento a los centros de salud para la solicitud de la cita.

Los Centros De Salud Donde Se Ha Implementado Esta Estrategia Son: Café Madrid, Comuneros, Kennedy, Rosario, Girardot, Campo Hermoso, Joya, Mutis, Libertad y Toledo Plata.

SEGUIMIENTO: se realizaron actividades de educación y capacitación a los usuarios en los diferentes centros de salud sobre la utilización de citas web

EVIDENCIA: fotografías y planillas de educación y capacitación



 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

INDICADOR: Número de citas asignadas canal

	ESTADO CITAS						
	PRESENCIAL	TELEFONICA-CALL CENTER	WEB	TOTAL	PRESENCIAL	TELEFONICA-CALL CENTER	WEB
OCTUBRE	25.923	7.764	2.528	36.215	71,58%	21,44%	6,98%
NOVIEMBRE	24.944	8.156	1.464	34.564	72,17%	23,60%	4,24%
DICIEMBRE	18.173	10.708	1.424	30.305	59,97%	35,33%	4,70%
TOTAL	69.040	26.628	5.416	101.084	77,81%	17,09%	5,10%

NECESIDAD PRIORIZADA: Capacitar al usuario y su familia frente al uso adecuado de los servicios y el cumplimiento de sus derechos y deberes.


ACTIVIDAD 1: desde nuestro programa de humanización en el componente de derechos y deberes de los usuarios se ha realizado capacitación y orientación en los diferentes centros de salud

ACTIVIDAD 2: dando cumplimiento al cronograma de capacitaciones se realizaron las capacitaciones sobre derechos y deberes y Programa de mejoramiento de la calidad PAMEC a los miembros de la alianza de usuarios

SEGUIMIENTO: realización de entrega y orientación de derechos y deberes a los usuarios y a la alianza de usuarios de la ESE ISABU

EVIDENCIA: fotografías y planillas



 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



INDICADOR: Numero de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones programadas


Capacitaciones programadas 2

Capacitaciones realizadas 2

Cumplimiento 100%

NECESIDAD PRIORIZADA: Dar cumplimiento a la normatividad vigente frente a la respuesta oportuna y de fondo a las PQRS interpuestas por los ciudadanos en los términos que dispone la ley.

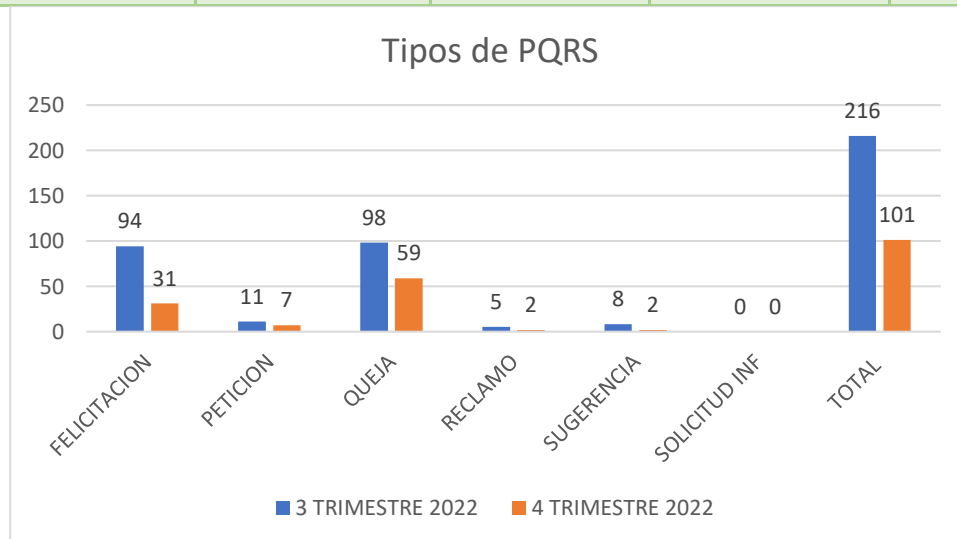
ACTIVIDAD 1: gestionar 101 pqr presentadas por los usuarios en los diferentes canales de atención (página web, buzones y correo electrónico)

 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


SEGUIMIENTO: se realizó seguimiento mensual a la gestión de respuestas para dar cumplimiento a la normatividad dando respuesta de fondo y dentro de los términos de ley.

EVIDENCIA: informe de 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



PRINCIPALES 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, odontología y/o especializada	51	34	85
Demora en la atención de cita por medicina general.	14	11	25

 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

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

INDICADOR: Numero de PQRS gestionadas oportunamente 101/ Número de PQRS recibidas en el período
101 = 100%

Número de quejas presentadas 101 / Número de atenciones prestadas en el período 101.084


Cumplimiento 100%

NECESIDAD PRIORIZADA: Identificar el grado de satisfacción global y la recomendación de la ESE ISABU por parte de los usuarios identificando las desviaciones para generar planes de mejora

ACTIVIDAD 1: aplicar las encuestas de satisfacción en los diferentes centros de salud, unidades Hospitalarias y servicios de la ese isabu

SEGUIMIENTO: se aplicaron y tabularon 1014 encuestas en los diferentes centros de salud y servicios de las unidades hospitalarias que buscaban medir la satisfacción global del usuario y si recomendaría la ESE ISABU a amigos y familiares.


EVIDENCIA: informe de satisfacción 4 trimestre 2022

 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

INDICADOR

NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN BUENA O MUY BUENA LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO

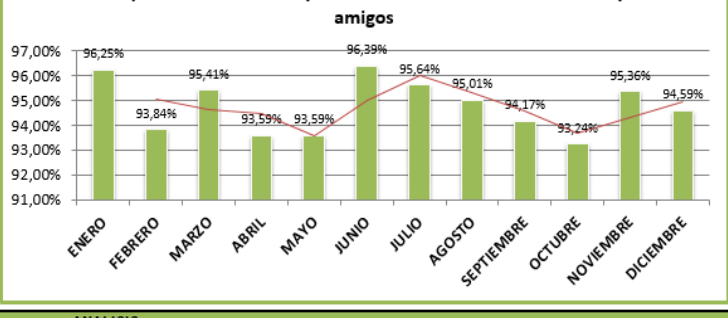
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS


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				GRÁFICA		
Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	 <p style="text-align: center;">Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS</p>	
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%		
ANÁLISIS						
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	Profesional Especializado de SIAU					
TABLA DE DATOS				GRÁFICA		
Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	 <p style="text-align: center;">Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</p>	
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%		
ANÁLISIS						
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%		

 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

Cordialmente,



JUAN VICENTE SILVA

Profesional Especializado E.S.E ISABU
 Líder oficina SIAU