 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

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 - 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 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- **LLAMANOS** 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 - PQRS 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

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

EPS Sanitas
60-7-6985095



EPS Coosalud
60-7-6978141

**EPS Asmet Salud
y citas especializadas**
60-7-6973655

EPS Nueva Eps
60-7-6972406

O acceda a nuestras página www.isabu.gov.co y solicite su cita en la pestaña de citas web





www.isabu.gov.co


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



www.isabu.gov.co

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

 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

En el 4 trimestre de 2022 gran parte de pqr's 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 pqr's. Aunque se siguen presentando las pqr's 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 pqr's 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 pqr's 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.

 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

ATENCION PRESENCIAL EN OFICINA DEL SIAU

INDICADOR NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS EN OFICINA TRIMESTRE 132

TIEMPO DE ATENCION EN OFICINA 480 HS TRIMESTRALES

HORARIO DE ATENCION LUNES A VIERNES DE 7:AM A 4 PM

Cordialmente,



JUAN VICENTE SILVA

Profesional Especializado E.S.E ISABU

líder oficina SIAU