


| | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 |

**INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 1 TRIMESTRE 2023
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 – 6972406 operado por 10 personas equipadas con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, especializada y odontología

Los canales de comunicación más utilizados son:

- Telefónico
- Correo electrónico
- Página web

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 8:00 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

 **GOBERNAR ES HACER**

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

1. SOLICITUDES DE INFORMACION

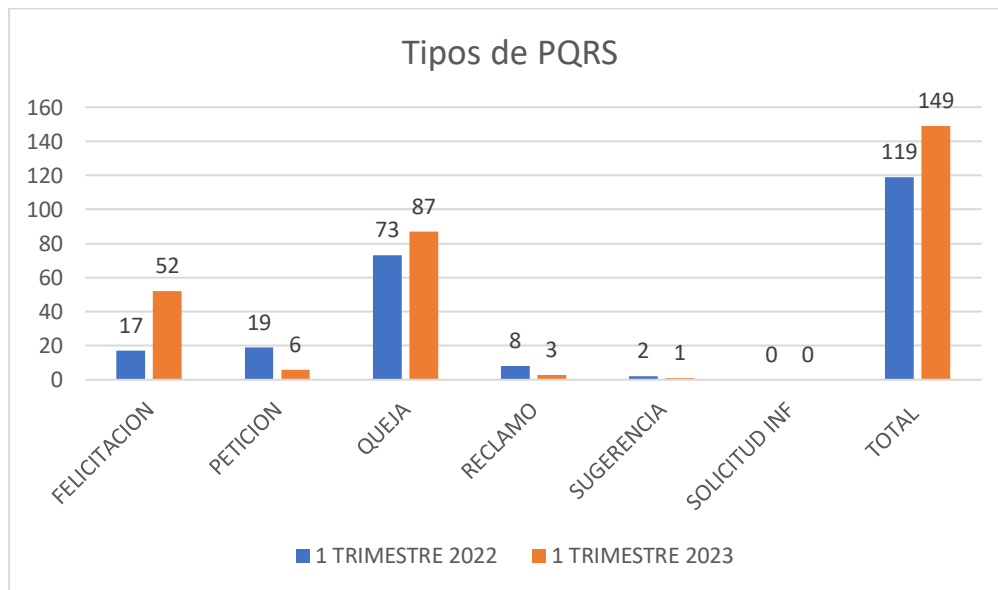
| | 1 TRIMESTRE 2022 | 1 TRIMESTRE 2023 |
|---|------------------|------------------|
| 1.1 número de solicitudes recibidas | 0 | 0 |
| 1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución | 0 | 0 |
| 1.3 tiempo de respuesta a la solicitud | 5 DIAS | 5 DIAS |
| 1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información. | 0 | 0 |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 |

2. PQRS 2023


| CLASIFICACION PQR'S | 1 TRIMESTRE 2022 | 1 TRIMESTRE 2023 | PORCENTAJE 1TRIMESTRE | DIFERENCIA |
|---------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------|
| FELICITACION | 17 | 52 | 35% | 67% |
| PETICION | 19 | 6 | 4% | -217% |
| QUEJA | 73 | 87 | 58% | 16% |
| RECLAMO | 8 | 3 | 2% | -167% |
| SUGERENCIA | 2 | 1 | 1% | -100% |
| SOLICITUD INF | 0 | 0 | 0% | |
| TOTAL | 119 | 149 | 100% | 20% |

Tipos de pqr sf 2023. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU



3. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

| MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF | 1 TRIMESTRE 2022 | 1 TRIMESTRE 2023 |
|--|------------------|------------------|
| Electrónica. (página web, correo, teléfono) | 57 | 54 |
| Buzón o presencial | 62 | 95 |
| total | 119 | 149 |

| | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 |

En 2023 gran parte de pqr's se instauraron utilizando los canales presenciales por parte de los usuarios debido a que no hay barreras 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 primer trimestre 2023 se asignaron un total de 134.931 citas que comparadas las 149 pqr's equivale a un 0, 11% de quejas frente a las citas asignadas en el periodo.

| TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular 08) | 1 TRIMESTRE 2022 | 1 TRIMESTRE 2023 |
|---|------------------|------------------|
| 1-3 DIAS | 14 | 48 |
| 4-5 DIAS | 102 | 101 |
| TRASLADO A OTRA ENTIDAD | 3 | 0 |
| SIN RESPUESTA | 0 | 0 |
| TOTAL | 119 | 149 |

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 |

4. PRINCIPALES CAUDAS DE LAS PQRS

| PRINCIALES CAUSAS PQRS: | 1 trimestre 2022 | 1 trimestre 2023 |
|---|------------------|------------------|
| Felicitación | 17 | 52 |
| Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos) | 3 | 5 |
| Mal trato por parte de los funcionarios de salud. | 8 | 6 |
| Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada | 56 | 39 |
| Demora en la atención de cita por medicina general. | 4 | 7 |
| Solicitud de personal | 9 | 8 |
| Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario. | 0 | 0 |
| Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos) | 0 | 0 |
| Otras | 2 | 1 |
| Demora en la atención de cita por medicina especializada. | 3 | 5 |
| Demora en la entrega de medicamentos. | 0 | 5 |
| Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud. | 5 | 2 |
| Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos. | 0 | 0 |
| Demora en la atención de urgencias. | 4 | 9 |
| 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 | 10 |
| Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia. | 0 | 0 |
| TOTALES | 119 | 149 |

SEGUIMIENTO A PQRS


5. ACTIVIDADES DE MEJORA

FELICITACIONES

- Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios.

OPORTUNIDAD

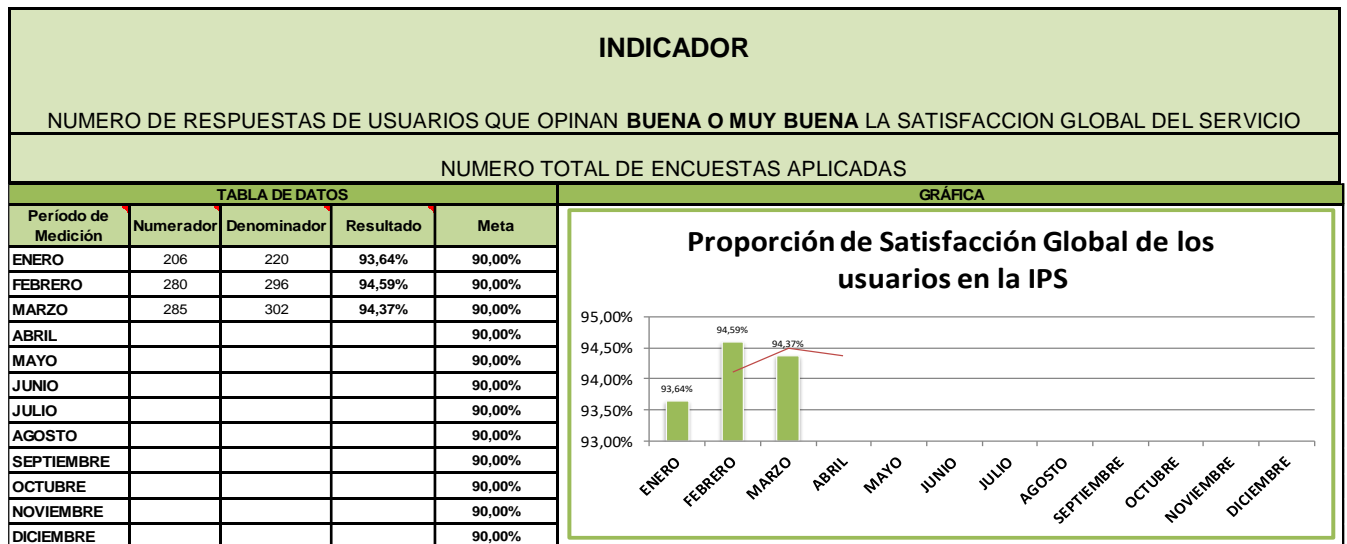
- Se mejoraron los mecanismos web para asignación de citas (página web y call center y se cuenta con 10 funcionarios capacitados para la asignación de citas de medicina general, odontología y citas especializadas con números de atención preferencial para los usuarios de Sanitas, Asmetsalud, Coosalud y Nueva Eps.
- Atención a los usuarios que van de manera presencial mejorando con la estrategia de cero filas donde en 10 centros de salud se están asignando las citas por medios tecnológicos y capacitando a los usuarios 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.


| | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 |

| | |
|----------------------------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Socialización de 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) • Aplicación del 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) • Socialización de la guía de atención al usuario. |
| OTROS | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la capacitación de los usuarios frente al triage. • Realización de 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 |

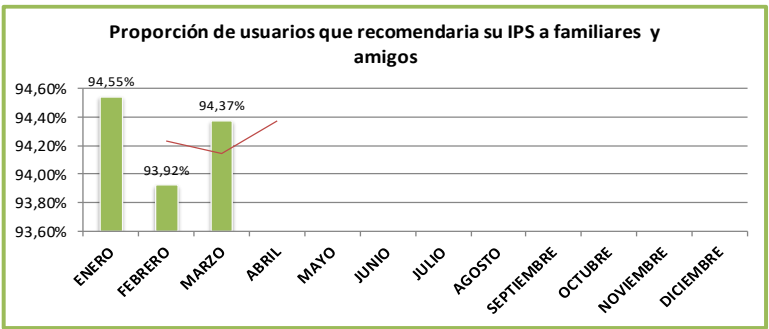
6. INDICADORES DE SATISFACCION

Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, que es aplicada en las unidades operativas evaluando los servicios para identificar las oportunidades de mejora.




| | | | | |
|---|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI RECOMENDARIA EL ISABU A SUS AMIGOS Y/O FAMILIARES | | | | |
| NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS | | | | |
| TABLA DE DATOS | | | | GRÁFICA |
| Periodo de Medición | Numerador | Denominador | Resultado | Meta |
| ENERO | 208 | 220 | 94,55% | 90,00% |
| FEBRERO | 278 | 296 | 93,92% | 90,00% |
| MARZO | 285 | 302 | 94,37% | 90,00% |
| ABRIL | | | | 90,00% |
| MAYO | | | | 90,00% |
| JUNIO | | | | 90,00% |
| JULIO | | | | 90,00% |
| AGOSTO | | | | 90,00% |
| SEPTIEMBRE | | | | 90,00% |
| OCTUBRE | | | | 90,00% |
| NOVIEMBRE | | | | 90,00% |
| DICIEMBRE | | | | 90,00% |



8. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 2023 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 medios tecnológicos.
9. Se socializo la guía de atención al usuario, el decálogo de derechos y deberes y el programa de humanización a los usuarios.

| | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------|---------|------------|
|  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 |

9. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 2023 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

- Se reunion con los lidere de la alianza de usuarios para agendar el cronograma de capacitaciones y reuniones del 2023
- Se realizo capacitacion sobre rendicion de cuentas y dialogo en doble via
- Se socializo la resolucion sobre convocatoria a eleccion de representante de los usuarios ante la junta directiva de la ESE ISABU
- Se socializo la resolucion sobre convocatoria para renovacion de la alianza de usuarios t eleccion de junta directiva periodo 2023-2025
- Se realizao actividad de 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 usuarios 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



| | | | | |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------|
|  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 |
| | PROCESO DE GESTION DE CALIDAD | | FECHA | 30/07/2020 |
| | | | VERSION | 2.0 |

