	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	VERSION: 1	PAGINA: 1 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

1. TITULO

Informe de gestión oficina SIAU

2. PERIODO DEL INFORME:

Abril 01 2023 A 31 Junio 2023 – 2 trimestre

3. PROCESO, AREA O SERVICIO

Proceso de Atención al Usuario

4. REPOSABLE

Juan Vicente Silva Díaz

5. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento a las actividades programadas en la oficina de atención al usuario frente a la gestión oportuna de pqrs, satisfacción del usuario y evaluar las estrategias desarrolladas para incentivar y promover la participación ciudadana en la vigencia 2023

6. DESARROLLO DEL INFORME

INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 2 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 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
7. A partir del mes de Junio se cuenta con asignación de citas por medio del chatboot

Los canales de comunicación más utilizados son:


Telefónico
 Correo electrónico
 Página web
 Chatboot

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	VERSION: 1	PAGINA: 2 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios 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.



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 3 de 11
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

MEDIOS PARA SACAR CITAS

EPS Sanitas 60-7-6985095	EPS Coosalud 60-7-6978141
EPS Asmet Salud 60-7-6973655	EPS Nueva Eps 60-7-6972406

**LINEA DE WHATSAPP
3163135778**

PAGINA WEB www.isabu.gov.co

**1.CITAS WEB
2.SE REGISTRAN
3.INICIAN SECIÓN**




1. SOLICITUDES DE INFORMACION

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

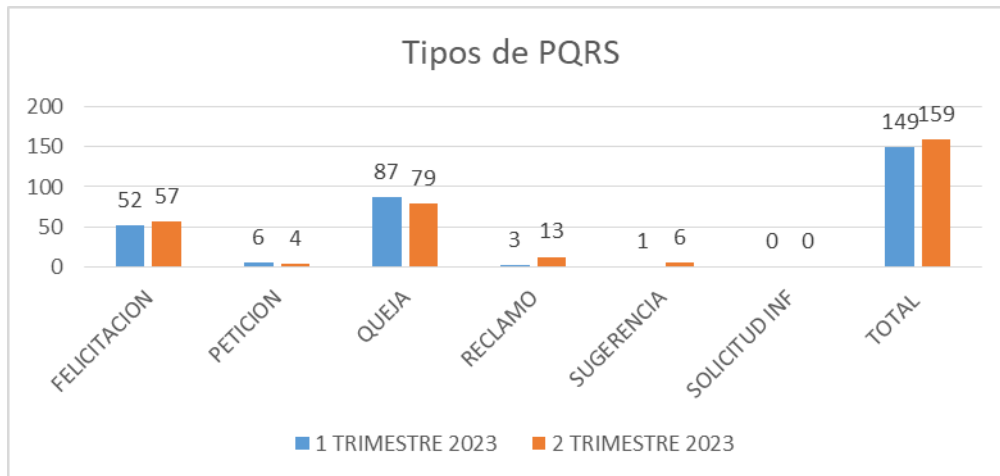
2. PQRS 2023

CLASIFICACION PQR'S	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	PORCENTAJE 2TRIMESTRE	VARIACION	TOTAL 1 SEMESTRE 2023
FELICITACION	52	57	38%	9%	109
PETICION	6	4	3%	-50%	10
QUEJA	87	79	53%	-10%	166
RECLAMO	3	13	9%	77%	16
SUGERENCIA	1	6	4%	83%	7
SOLICITUD INF	0	0	0%		0

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

TOTAL	149	159	100%	6%	308
--------------	-----	-----	------	----	-----

Tipos de pqrfs 2023. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU




3. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	TOTAL 1 SEMESTRE 2023
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	54	48	102
Buzón o presencial	95	111	206
total	149	159	308

En el 1 semestre de 2023 gran parte de pqrfs 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 pqrfs. Aunque se siguen presentando las pqrfs de manera virtual mediante 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.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	VERSION: 1	PAGINA: 5 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad


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. En el 2 trimestre se asignaron 159.704 citas que comparadas con 159 pqr's equivalen al 0.09 % y consolidado en el 1 semestre de 294.635 citas y 308 pqr's fue de 0.1%

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular 08)	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	TOTAL 1 SEMESTRE 2023
1-3 DIAS	48	25	73
4-5 DIAS	101	134	235
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0		0
SIN RESPUESTA	0		0
TOTAL	149	159	308

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.

A partir del 1 de julio de 2023 rige la nueva circular externa de la supersalud cambiando los tiempos de respuesta de las pqr's.

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 6 de 11
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

4. PRINCIPALES CAUDAS DE LAS PQRS

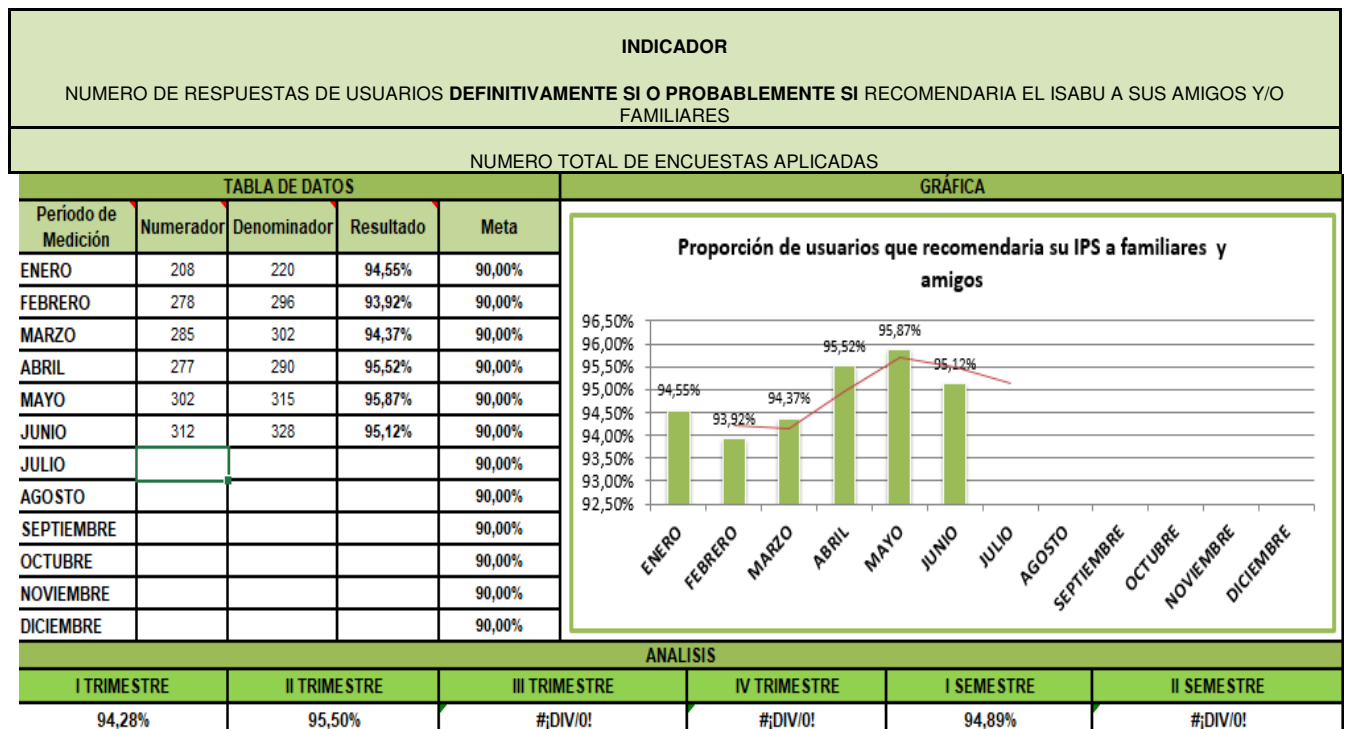
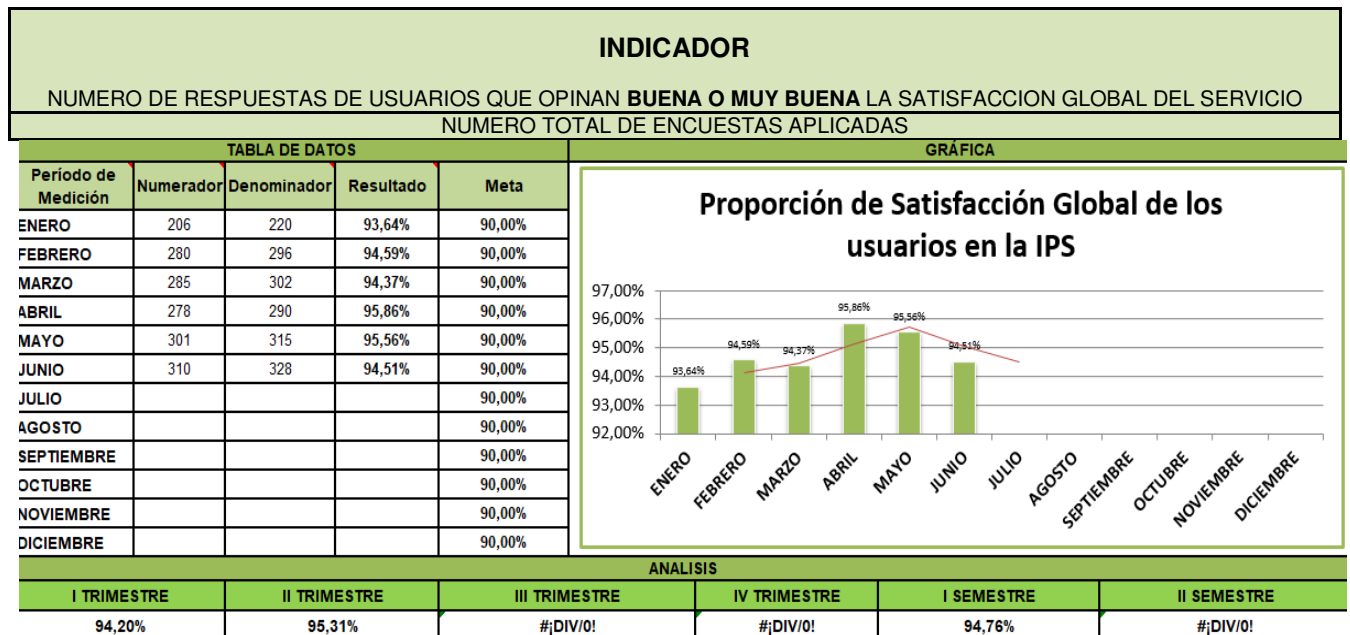
PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2023	2 trimestre 2023	1SEMESTRE 2023
Felicitación	52	57	109
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	5	7	12
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	6	9	15
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	39	41	80
Demora en la atención de cita por medicina general.	7	10	17
Solicitud de personal	8	5	13
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	0	0
Otras	1	4	5
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	5	3	8
Demora en la entrega de medicamentos.	5	1	6
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	3	5
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0	0
Demora en la atención de urgencias.	9	15	24
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	10	4	14
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0	0
TOTALES	149	159	308

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.


SEGUIMIENTO A PQRS		5. ACTIVIDADES DE MEJORA	
FELICITACIONES		<ul style="list-style-type: none"> • Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios. 	
OPORTUNIDAD		<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Socializar los diferentes horarios, canales y mecanismos de asignación de citas. Junto con los deberes y derechos de los usuarios y escala de triage. • Inicio en el mes de junio el chatboot para asignación de citas. 	
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"> • 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 • Se renovaron los cargos de la alianza de usuarios y representantes de los usuarios ante copaco, ctsss, y comité de ética hospitalaria 	

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.



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	VERSION: 1	PAGINA: 9 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad


8. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 2 TRIMESTRE 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, escala de triage y el programa de humanización a los usuarios.
10. Se participó junto con la contraloría en mesas de trabajo con la comunidad.

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

- Se realizaron las capacitaciones de acuerdo con el cronograma (participación social, reforma a la salud, política de humanización)
- Se realizó la elección del representante de los usuarios ante la junta directiva de la ESE ISABU
- Se realizó la renovación de la alianza de usuarios y elección de junta directiva periodo 2023-2025
- 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.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

	INFORME DE GESTIÓN	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	VERSION: 1	PAGINA: 10 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

- 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 socializo con los lideres los programas de atencion primaria en salud, y salud publica para buscar su participacion y colaboracion.

7. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqr: 100%
 Satisfacción del usuario: 95.31%
 Actividades de capacitación: 100%

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Podemos concluir que las actividades de la oficina de atención al usuario y plan de participación ciudadana se están ejecutando de acuerdo a lo planeado y de esta manera se da cumplimiento a la normatividad vigente y especialmente a la participación de los usuarios en las diferentes actividades, planes programas y proyectos que la institución realiza con el ánimo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

La elección de los diferentes miembros representantes ante los espacios de participación se realizaron en el mes de abril y mayo de 2023.

12 de abril elección de junta directiva alianza de usuarios

12 de abril elección de representantes de los usuarios ante copaco, ceh y ctsss

03 de mayo elección de representante de los usuarios ante la junta directiva de la ESE ISABU

9. NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA EL INFORME



JUAN VICENTE SILVA DIAZ
LIDER ATENCION AL USUARIO
ESE ISABU

