	FORMATO DE COMUNICACIONES	FECHA ELABORACION: 01-04-2019
		FECHA ACTUALIZACION: 30-03-2022
	CODIGO: CAL-F-027	PAGINA: 1 - 1
	VERSION: 3	REVISO Y APROBO: Grupo Primario Gestión de Calidad

1100-310-20
CI- 138

Bucaramanga, 7 de julio de 2023

Doctor
GERMÁN JESUS GÓMEZ LIZARAZO
Gerente

Doctor
JUAN VICENTE SILVA DIAZ
Profesional especializado área de Atención al Usuario
E.S.E. ISABU
Bucaramanga



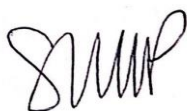
ASUNTO: Informe primer semestre- vigencia 2023 SIAU

Cordial saludo:

La Oficina de Control Interno de la E.S.E ISABU, en cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, comedidamente envía informe de seguimiento a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos SIAU de la E.S.E ISABU, correspondiente al primer semestre vigencia 2023.


Agradezco su atención.

Cordialmente,



SILVIA JULIANA PINZÓN CUEVAS
Jefe Oficina de Control Interno

P/E: Silvia Juliana Pinzón Cuevas
Jefe Oficina de Control Interno

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 1-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

INFORME DE: SEGUIMIENTO I SEMESTRE VIGENCIA 2023 A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO — SIAU DE LA E.S.E. ISABU

Responsable del Proceso o subproceso:

Juan Vicente Silva Díaz

Profesional Especializado

Líder de la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU-

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones y roles de la Oficina de Control Interno de la ESE ISABU, así como en observancia de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011:

“ARTÍCULO 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.


La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)”

Presenta la Oficina de Control Interno el seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía y recibidas durante el I semestre vigencia 2023.

Es necesario mencionar que la ESE ISABU, a través de la Oficina de Atención al Usuario, establece estrategias que buscan mejorar la experiencia del usuario, identificando y gestionando la respuesta efectiva y oportuna a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones. La gestión se refleja en el informe presentado por la oficina de atención al usuario, en el cual recopila los mecanismos para medir las expectativas y necesidades de los usuarios.

ALCANCE

El presente informe de seguimiento corresponde a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas y atendidas por la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU- de la ESE ISABU, con corte al primer semestre de la vigencia 2023.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 2-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

OBJETIVOS

- Verificar la gestión realizada por la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU- frente a los requerimientos radicados por los diferentes canales de recepción de las PQRSF.
- Verificar los canales más utilizados por los usuarios de la ESE ISABU.
- Verificar los tiempos de respuesta de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU- a los diferentes requerimientos.
- Realizar un análisis que le permita a la ESE ISABU tomar decisiones oportunas para la mejora continua de la Oficina del SIAU.


MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia

- **Artículos 2, 123,209 y 270**, donde se manifiesta que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitan ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.
- **Artículo 23:** “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)”.
- **Artículo 74:** “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.


Leyes y Decretos

- **Ley 87 de 1993:** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 1474 de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Artículo 76 ley 1474 de 2011:** “*Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.* En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 3-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

<p>quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. <u>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. (...)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1757 de 1994: “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994. • Decreto 780 de 2016: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”.
DESARROLLO
<p>Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante el procedimiento de orientación al usuario; se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al sistema de salud actual.</p> <p>Con el fin de verificar el cumplimiento normativo en la gestión atención al usuario, esta oficina de Control Interno proyectó una serie de preguntas que fueron absueltas por el profesional de SIAU de manera oportuna y de la cual se puede extraer la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión realizada por la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario- SIAU- frente a los requerimientos radicados por los diferentes canales de recepción de las PQRSF <p>1.1. Canales de Atención</p> <p>La ESE ISABU tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las PQRS, orientación y solicitudes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Asignación de citas por medio del chatboot

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 SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 4-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno


Es necesario mencionar que, a partir del mes de junio de 2023, se ha implementado un nuevo canal para la asignación de citas en la ESE ISABU conocido como Chatboot, ofreciendo un canal más expedito en beneficio de los usuarios de la ESE ISABU.



The screenshot shows the website interface for ESE ISABU. At the top left is the logo. A search bar with 'Buscar...' and a 'Búsqueda' button is on the top right. A navigation menu includes 'Inicio', 'Transparencia', 'Atención y Servicio a la Ciudadanía', 'Participa', 'ISABU', 'Emergencia sanitaria', and 'Noticias'. Below the menu, a breadcrumb trail reads 'Inicio » Transparencia » PQRS'. The main heading is 'Atención y Servicio a la Ciudadanía'. Three teal-colored cards are displayed:

- Registrar Solicitud de PQRS**: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones.
- Consulta tu solicitud de PQRS**: Consulte su solicitud, haga seguimiento a su queja o reclamo.
- Lineamientos**: Lineamientos para la recepción, radicación, trámite y **atendidos** de respuesta de todo tipo de PQRS, incluyendo los plazos de respuestas, mecanismo de consulta del estado de su PQRS.

En la página institucional de la ESE ISABU, se relacionan los canales de recepción de PQRS, destacándose todos los medios con los que se cuenta para la plena satisfacción del ciudadano. Es así como se relacionan los medios virtuales: por correo electrónico, teléfono, e-mail o página web y los medios presenciales en los centros de salud mediante buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 5-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno



1.2. Canales de atención más utilizados

En el primer semestre de 2023, gran parte de las PQRS se radicaron en buzón o en atención presencial, relacionándose 95 PQRS para el primer trimestre de 2023 y 111 para el segundo trimestre del mismo año, para un total de 206 PQRS.

Los medios electrónicos (página web, correo o teléfono) para el primer trimestre de 2023 registraron un total de 54 PQRS, mientras que para el segundo semestre se reportaron 48 PQRS para un total de 102.

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

Si bien la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario — SIAU se ha destacado por implementar y promover los medios tecnológicos en mejora del bienestar y la satisfacción de los usuarios, se evidencia en el presente análisis que los medios presenciales siguen siendo los más utilizados por nuestra comunidad, lo que demuestra, como se señala en el informe de gestión de la oficina del SIAU, que los ciudadanos y usuarios de la ESE ISABU, no tienen ningún tipo de barrera al momento de acceder a los servicios que ofrece la entidad.



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020

FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021

CODIGO: 1300-CIN-F-006

PAGINA: 6-1

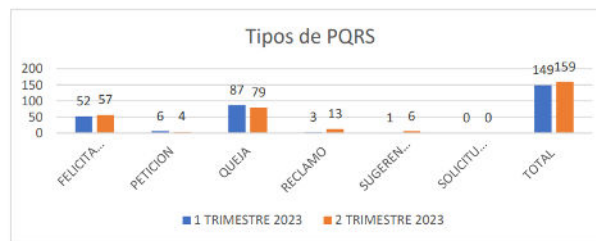
VERSION: 2

REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

1.3. Principales causas de PQRS


Con un total de 308 PQRS recibidas para el primer semestre del 2023, se reporta una relación de principales causas de PQRS en la ESE ISABU.

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
TOTAL	149	159	100%	6%	308



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.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 7-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

Quiere esta oficina de control interno, resaltar que dentro de las principales causas de PQRS en el primer semestre de 2023, primaron las felicitaciones que nuestros usuarios presentaron a los servicios y al personal de la ESE ISABU, situación que ahonda de manera positiva en la motivación del personal de la entidad.

De igual manera, se debe resaltar que las quejas bajaron un 10% entre el primer y el segundo trimestre del año 2023, lo que denota una mejora plausible de la prestación del servicio.

2. Tiempos de respuesta de la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario-SIAU- a los diferentes requerimientos.

Dando cumplimiento a la circular 08 de 2018 de la SuperSalud, la ESE ISABU a través de la oficina del SIAU, da respuesta en un plazo máximo de cinco (5) días a las PQRS que no sean catalogadas como “riesgo de vida”, de igual manera se trasladan, en ese término, las que no son de competencia de la entidad.

El siguiente es el cuadro donde se relacionan los días en los cuales se resolvieron la totalidad de las PQRS presentadas durante el 1 semestre del año 2023.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS (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

Se debe destacar que la oficina del SIAU dio oportuna respuesta a las 308 PQRS presentadas durante el primer semestre del 2023, situación que ofrece confiabilidad de nuestros usuarios hacia la ESE ISABU.

Desde la oficina de atención al usuario, se determina la entrada en vigor de la circular externa No. 202315100000010-5 de 2023 de la SuperSalud, en la cual se modifican los tiempos de respuesta de las PQRS, pasando de 5 días a 72 horas.

Ante este cambio y lo que ello representa, recomienda esta oficina de control interno que se ajusten los procedimientos de la oficina del SIAU y se tomen las medidas necesarias con el fin de continuar con el



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION

FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020

FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021

CODIGO: 1300-CIN-F-006

PAGINA: 8-1

VERSION: 2

REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

cumplimiento a cabalidad de los tiempos otorgados por ley para dar respuesta a nuestros usuarios, evitando con esto, desmejorar en los excelentes resultados obtenidos por la oficina del SIAU hasta la fecha.

3. Seguimiento de la oficina del SIAU

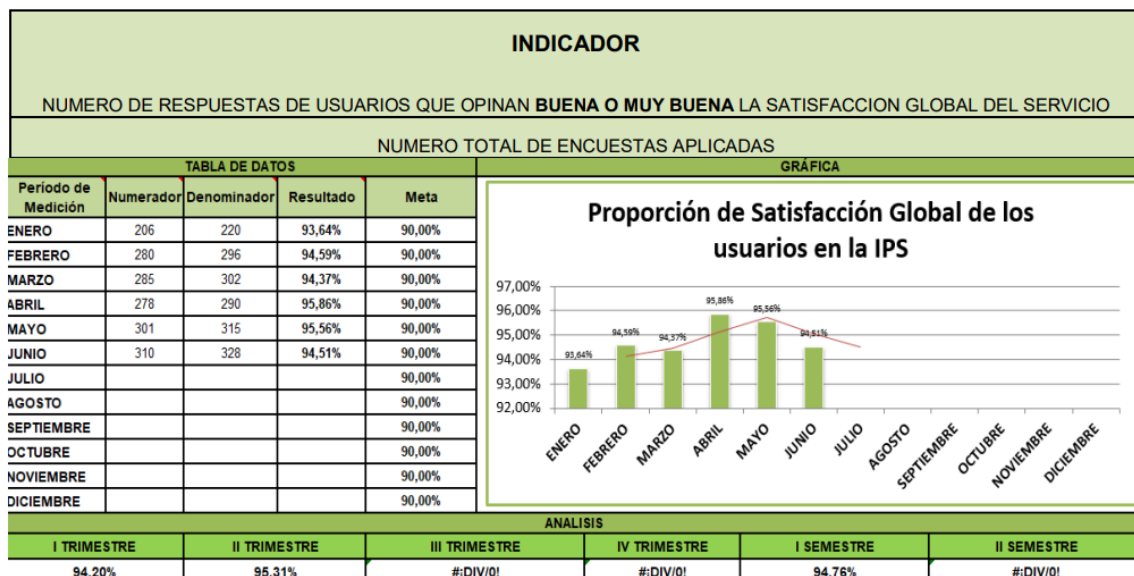
El profesional del SIAU realiza seguimiento diario en archivo en Excel producido por PANACEA, en el cual se puede identificar la fecha de radicación de la PQRS para dar respuesta en los términos de ley.

De no haberse tramitado la respuesta en un término tres (3) días, el profesional de atención al usuario genera una solicitud de respuesta al responsable, quien en máximo 1 día, debe dar respuesta y así dar traslado al usuario cumpliendo con los términos de ley.

Además del control anterior, el sistema PANACEA genera alertas relacionando las PQRS y los tiempos para dar respuesta, siendo estos instrumentos vitales para dar respuesta oportuna a las PQRS recibidas en la institución.

Este control implementado por la oficina del SIAU resulta efectivo para garantizar respuesta al 100% de las PQRS radicadas, de forma oportuna y concreta, aumentando con esto la satisfacción de nuestros usuarios.

En la evaluación de los indicadores de satisfacción, la oficina del SIAU mensualmente evalúa la satisfacción de los 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 SEGUIMIENTO Y EVALUACION

FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020

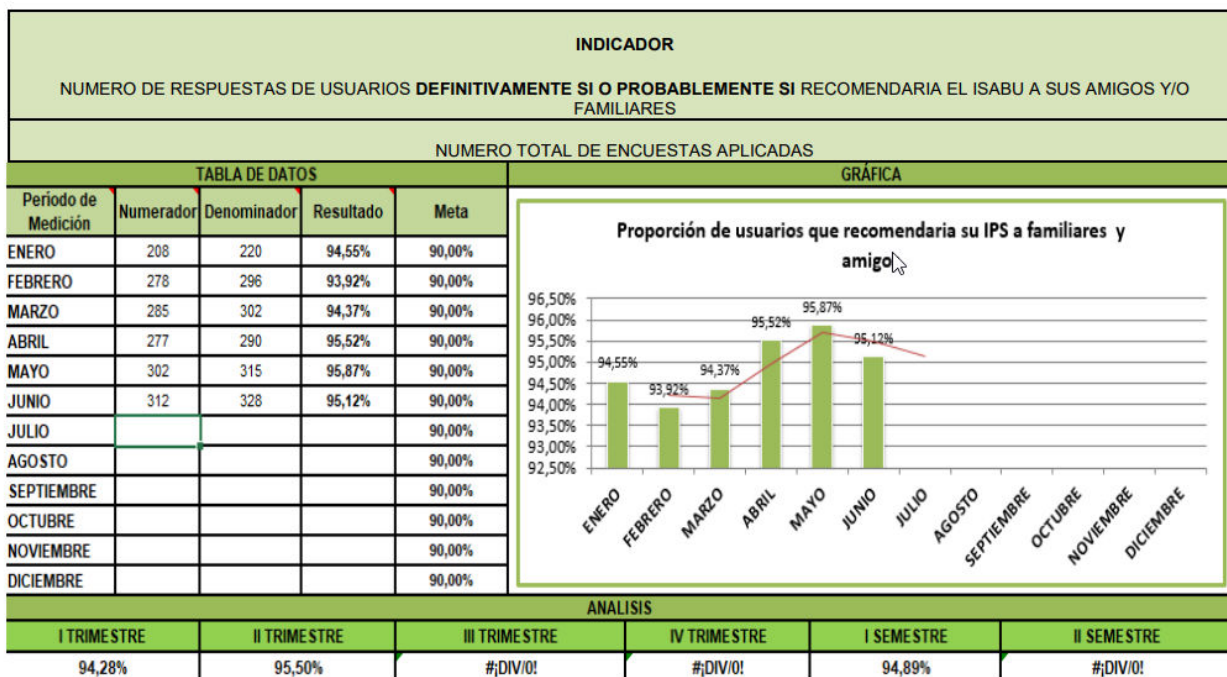
FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021

CODIGO: 1300-CIN-F-006

PAGINA: 9-1

VERSION: 2

REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno



La medición de los indicadores de la oficina del SIAU evidencian un resultado satisfactorio superando en los dos indicadores las metas propuestas, situación que se refleja en la satisfacción de los usuarios y ciudadanía en general.


4. Verificación de la oficina de control interno

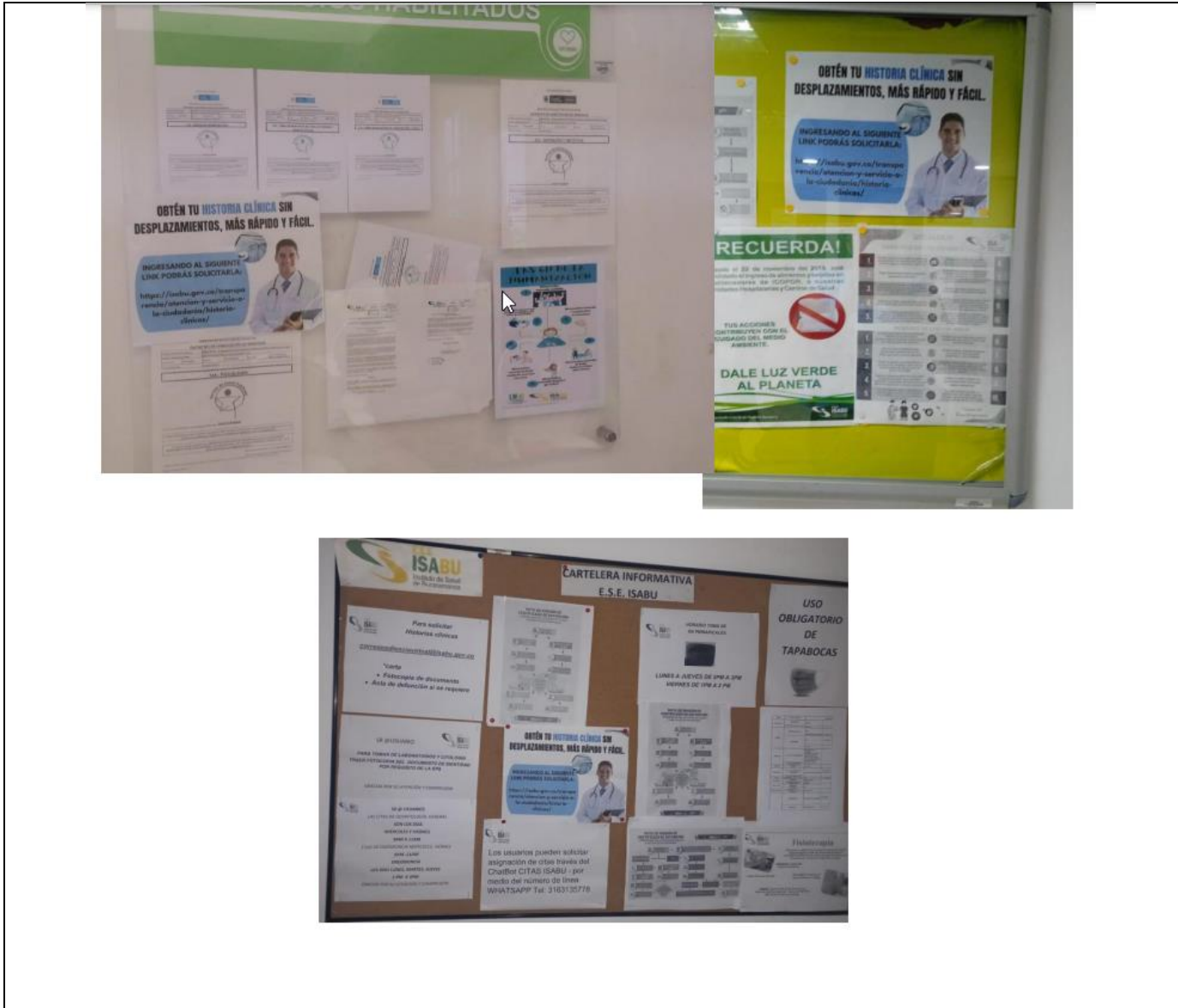
La oficina de control interno verificó por medio de un cuestionario la gestión y el desempeño de la oficina del SIAU. El siguiente es el cuestionario y las respuestas ofrecidas por la oficina del SIAU.

- ✓ ¿Se cuenta con información publicada en medios no digitales como carteleras o tableros ubicados en sitios abiertos al público? (anexar soportes)

Respuesta: Si.

Verificación de la oficina de control interno: Se pudo evidenciar la existencia de carteleras informativas en espacios determinados de los centros de salud y unidades hospitalarias, en las cuales solo se dispone información de interés para los ciudadanos en general y usuarios de la ESE ISABU.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 10-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno



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 SEGUIMIENTO Y EVALUACION

FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020

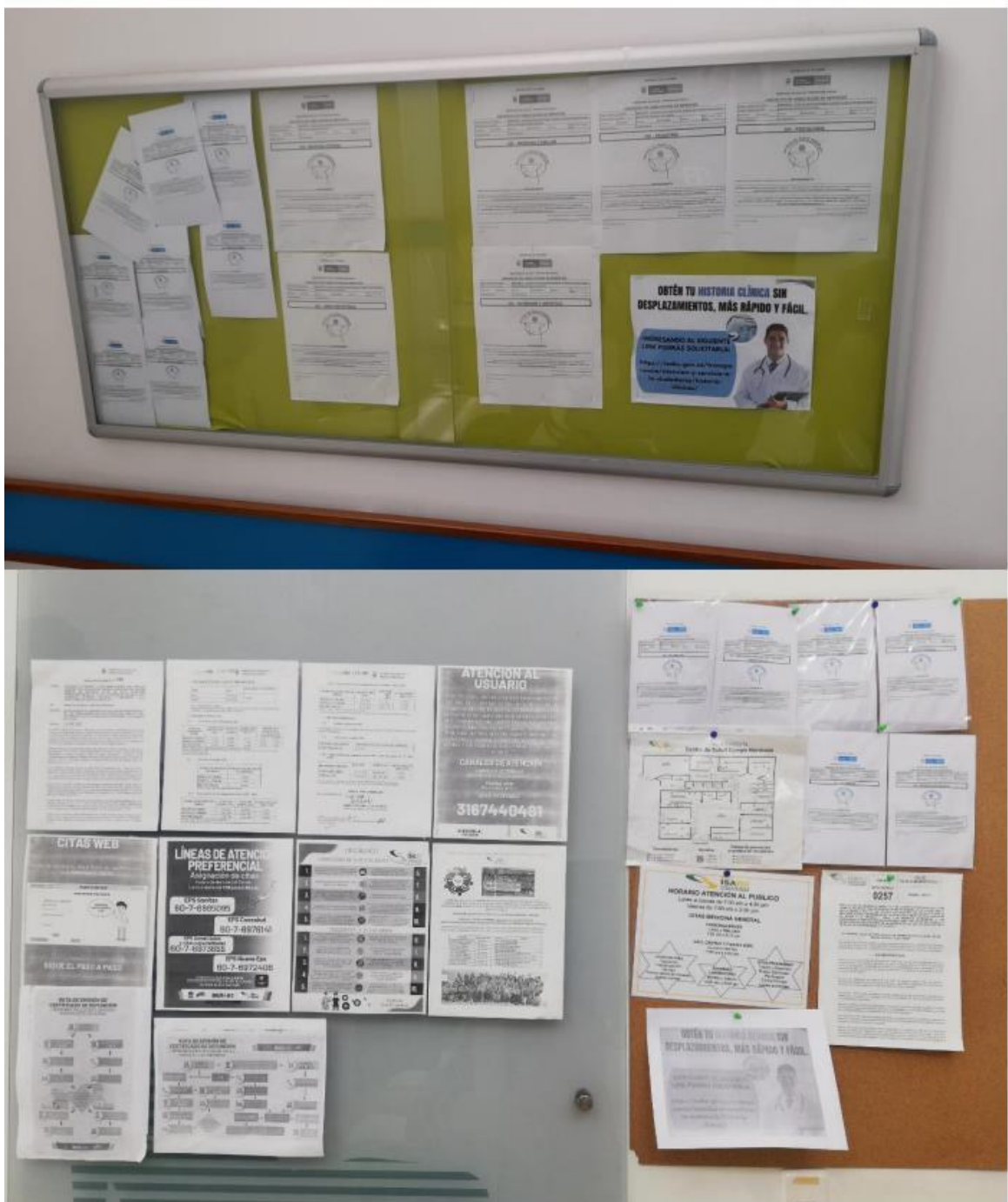
FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021

CODIGO: 1300-CIN-F-006


PAGINA: 11-1

VERSION: 2

REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno



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 SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 12-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

✓ Relacione si a la fecha se han recibido por los diferentes canales denuncias de corrupción o por cualquier otro motivo y cuál ha sido el procedimiento que aplica para:

- a) Garantizar la anonimidad del peticionario o denunciante.
- b) Analizó de forma objetiva la denuncia para prevenir su omisión
- c) Analizó la denuncia desde la alta dirección para verificar su pertenencia y la toma de decisiones al respecto.
- d) Adelantó el trámite ante los entes de control y/o autoridades respectivas en caso de que la denuncia lo requiera.

Respuesta: A la fecha no se han recibido denuncias de corrupción o por cualquier otro motivo.

Verificación de la oficina de control interno: Esta oficina de control interno pudo constatar que existe una línea exclusiva para atender y conocer las quejas o denuncias versados sobre temas de corrupción.

La línea se difunde y se da a conocer mediante la página web institucional así:

Instituto de salud de Bucaramanga

Sede principal:

Carrera 9 Calle 12 Norte – Hospital Local del Norte / Bucaramanga, Santander

Código Postal: 680001

Teléfono Conmutador: +60 (7) 697 98 98

Correo Institucional: gerencia@isabu.gov.co

Correo Correspondencia virtual: Correspondenciavirtual@isabu.gov.co

Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@isabu.gov.co

Denuncias por actos de corrupción

Mecanismos de atención

Correo PQRSD: atencionalusuario@isabu.gov.co

Link de PQRSD


Línea telefónica SIAU

3173582998 Horario de atención oficina SIAU: De Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Buzones Físicos: 1 en cada centro de salud y 6 en las unidades hospitalarias.

Call center 6973655



	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 13-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

Se verificó con la profesional de presupuesto, la Dra. Yelitza Santos, quien es la encargada de la consulta diaria del correo, afirmando que hasta la fecha no se ha recibido ninguna queja referida a temas de corrupción.

De igual manera, mediante la verificación con el profesional del SIAU, se determinó que por ningún otro canal determinado para contactarse con la ESE ISABU, se han recibido quejas relacionadas con actos de corrupción, ni denuncias sobre otros temas.

✓ Se ha identificado que los grupos de valor o de interés y ciudadanía en general:


- a) Se encuentran satisfechos con la información que está disponible en el sitio web de la entidad.
- b) Al acceder a las redes sociales se encuentran información útil que atiende sus intereses
- c) Se encuentran satisfechos con la información que reciben en la instancia de atención al ciudadano
- d) Están satisfechos con los canales de comunicación a través de los cuales se les brinda información.

Verificación de control interno: Esta oficina de control interno pudo constatar mediante la revisión de los indicadores de satisfacción que se miden mensualmente mediante la oficina del SIAU a través de encuestas institucionales, que el nivel de satisfacción en muy bueno, al superar las metas propuestas en las mediciones de cada uno de los indicadores.

Ante la encuesta del nivel de satisfacción en el servicio en general, las respuestas buenas o muy buenas que se identificaron superaron la meta del 90%, logrando mayor porcentaje de aprobación en el mes de abril de 2023 con 95.86%.

Para la encuesta aplicada en la cual se pregunta si se recomendaría a la ESE ISABU con sus familiares y amigos, los usuarios contestaron en su grana mayoría con DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI, alcanzando en el mes de mayo su mayor aprobación 95.87%.

Aunado a lo anterior, esta oficina de control interno pudo verificar que los usuarios reciben respuestas oportunas, definitivas y concretas a sus PQRS, logrando con esto ahondar en la confiabilidad de la ESE ISABU y en la plena satisfacción de sus usuarios y ciudadanía en general.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 14-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

- ✓ A su criterio como profesional de atención al usuario ¿cuáles han sido las debilidades identificadas del proceso? Las mismas se han debido a:

Respuesta: a) La operación y efectividad de los canales de comunicación

Verificación de control interno: En los informes trimestrales que la oficina de SIAU comparte en la página web institucional, se puede identificar que las acciones de mejora, que impactan a una debilidad identificada, se puede ver el trabajo constante en mejorar los canales de comunicación de los usuarios y ciudadanía en general con la ESE ISABU.

Siendo los canales para solicitar citas médicas, los que merecen mayor atención para su mejor operatividad.

- ✓ A las falencias identificadas que acción correctiva o plan de mejora se ha generado.


Respuesta: La operación y efectividad de los canales de comunicación para el acceso a citas: se generó la estrategia del chatboot que es el mecanismo por medio del WhatsApp para que el usuario pueda acceder a solicitar la cita.

Verificación de control interno: Esta oficina de control interno pudo verificar que dentro de las acciones de mejora implementadas por la oficina del SIAU durante el primer semestre de 2023, resaltan las acciones tendientes a mejorar los mecanismos web para la asignación de citas de medicina general, odontología y citas especializadas con números de atención preferencial para los usuarios de algunas EPS.

Entre otras estrategias implementadas se identificaron:

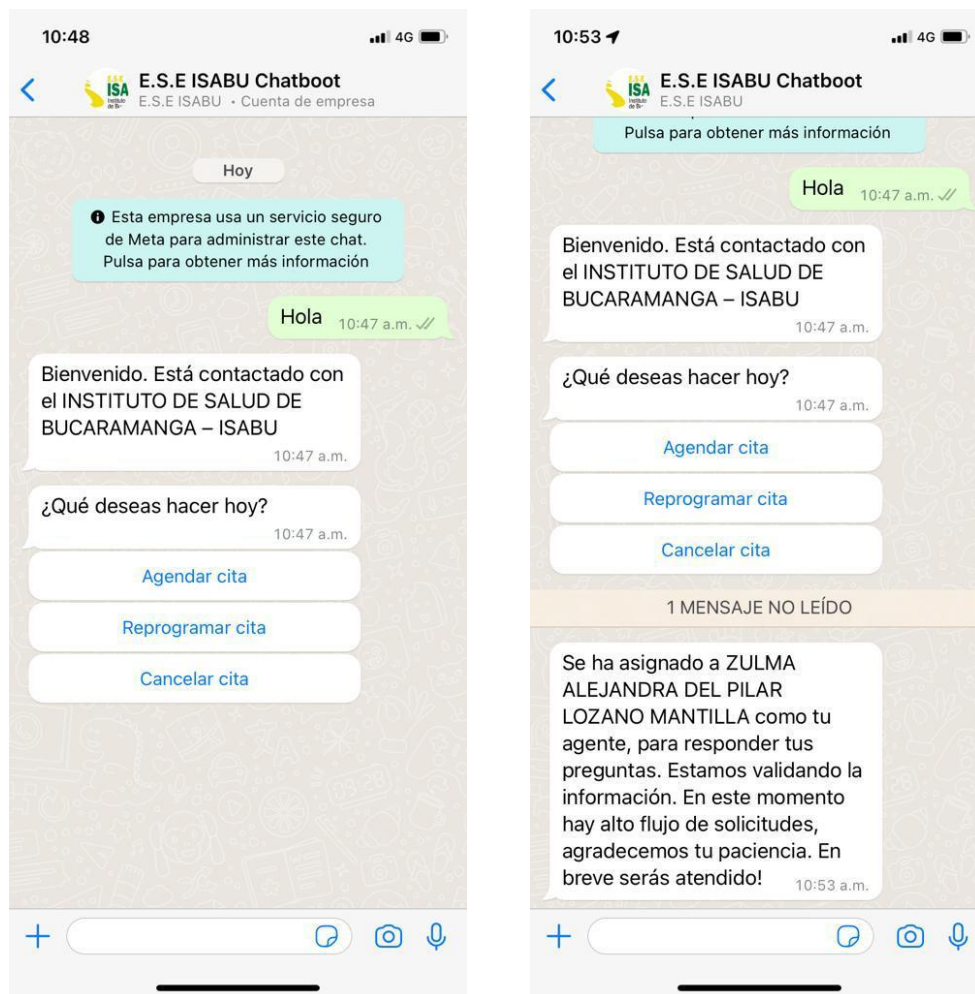
- Atención a los usuarios que van de manera presencial mejorando con la estrategia de cero filas donde en 10 centros de salud se están asignando las citas por medios tecnológicos y capacitando a los usuarios para que las próximas citas las pueden sacar de manera virtual ya sea por call center o página 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.

De igual manera, se pudo verificar la implementación del chatboot, una herramienta que unifica el servicio al cliente y atendiendo por medio de WhatsApp los requerimientos los usuarios, evitando con ello que los usuarios permanezcan al teléfono. Para el mes de esta verificación el sistema se encontraba en ajustes antes de ser socializado con los usuarios de la ESE ISABU.

	INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 15-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno


La estrategia al estar en etapa de implementación y desarrollo se encuentra en constante cambio, sin embargo, para el mes de Julio de 2023, se espera que ya sea utilizada por los usuarios.

La oficina de control interno verificó su funcionalidad así:



Con estas acciones de mejora, se espera que, ante las debilidades identificadas, se mejore el servicio en beneficio directo de los usuarios de la ESE ISABU y la ciudadanía que accede nuestros servicios.

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 SEGUIMIENTO Y EVALUACION	FECHA ELABORACIÓN: 28-09-2020
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 27-09-2021
	CODIGO: 1300-CIN-F-006	PAGINA: 16-1
	VERSION: 2	REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Control Interno

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

- Continuar con las acciones tendientes a mejorar los mecanismos web para la asignación de citas con el fin de disminuir el número de quejas por las demoras presentadas en la asignación de citas médicas, de especialista y odontología.
- Sumado a lo anterior, garantizar la mayor difusión de la nueva herramienta chatboot, con el fin de descongestionar el call center y evitar filas en centros de salud y unidades hospitalarias.
- Fortalecer las políticas de Humanización, concientizando al personal asistencial y administrativo en el buen trato al usuario.
- Procurar implementar en su totalidad, las acciones de mejora anotadas en el informe de gestión de la oficina del SIAU correspondiente al primer semestre de 2023.

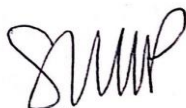
CONCLUSIONES

Se resalta el proceso de mejoramiento continuo del área de PQRSF, evidenciándose los resultados en los porcentajes de satisfacción que evidencian las encuestas que diligencian los usuarios de la E.S.E ISABU.

La oficina de atención al usuario responde a los ciudadanos de manera oportuna a sus requerimientos, traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos por la ley, mejorando el nivel de satisfacción de los usuarios.

Del análisis de los dos (2) informes presentados por la oficina de PQRS, se evidencia que en la vigencia 2022, la oficina del SIAU, presta la asesoría y cumple de manera satisfactoria con las disposiciones de las normas vigentes en el cumplimiento de sus funciones.

Equipo auditor:



SILVIA JULIANA PINZÓN CUEVAS
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

P/E: Silvia Juliana Pinzón Cuevas
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

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.