	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:

4 TRIMESTRE 2023 (ACUMULADO 2023)

3. PROCESO, AREA O SERVICIO

Proceso de Atención al Usuario

4. REPONSABLE

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 pqr, 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 4 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 pqr, 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 pqr 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 pqr.
6. Call center 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. chatboot 3163135778

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



1. SOLICITUDES DE INFORMACION


	1 TRIMESTRE 2022	2 TRIMESTRE 2023	3 TRIMESTRE 2023	4 TRIMESTRE 2023
1.1 número de solicitudes recibidas	0	0	0	0
1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución	0	0	0	0
1.3 tiempo de respuesta a la solicitud	5 DIAS	5 DIAS	3 DIAS	3 DIAS
1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.	0	0	0	0

2. PQRS 2023

CLASIFICACION PQR'S	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	3 TRIMESTRE 2023	4 TRIMESTRE 2023	PORCENTAJE ACUMULADO
FELICITACION	52	57	91	73	38%
PETICION	6	4	8	3	3%
QUEJA	87	79	117	77	50%
RECLAMO	3	13	6	8	4%
SUGERENCIA	1	6	23	13	6%
SOLICITUD INF	0	0	0	0	0%
TOTAL	149	159	245	174	100%

Tipos de pqr'sf 2023. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU

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: 4 de 11
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

3. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	3 TRIMESTRE 2023	4 TRIMESTRE 2023	TOTAL ACUMULADO 2023
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	54	48	93	68	263
Buzón o presencial	95	111	152	106	464
total	149	159	245	174	727


En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en los centros de salud y 6 buzones en las unidades hospitalarias para la recepción de pqrs. Aunque se siguen presentando las pqrs 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 tercer trimestre 2023 se asignaron un total de 144.572 citas que comparadas las 101 pqrs equivale a un 0,07% de quejas frente a las citas asignadas en el periodo. En el 2023 se asignaron un total de 606.416 y 454 pqrs que equivale a 0.075%

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular 08)	1 TRIMESTRE 2023	2 TRIMESTRE 2023	3 TRIMESTRE 2023	4 TRIMESTRE 2023	TOTAL ACUMULADO 2023
1-3 DIAS	48	25	245	174	492
4-5 DIAS	101	134	0	0	235
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0	0	0	0
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0
TOTAL	149	159	245	174	727


A partir del 1 de julio de 2023 rige la nueva circular externa de la supersalud cambiando los tiempos de respuesta de las pqrs. De acuerdo a la circular 202315100000010-5 de 2023.

	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

4. PRINCIPALES CAUSAS DE LAS PQRS

PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2023	2 trimestre 2023	3 trimestre 2023	3 trimestre 2023	acumulado 2023	% participación
Felicitación	52	57	91	73	273	38%
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones,diagnost)	5	7	11	14	37	7%
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	6	9	11	6	32	6%
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	39	41	47	36	163	29%
Demora en la atención de cita por medicina general.	7	10	16	11	44	8%
Solicitud de personal	8	5	6	4	23	4%
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0	2	0	2	0%
Afiliación (multiafiliación, no asegurados,)	0	0	17	11	28	5%
Otras	1	4	9	7	21	4%
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	5	3	8	4	20	4%
Demora en la entrega de medicamentos.	5	1	5	2	13	2%
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	3	5	3	13	2%
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0	0	0	0	0%
Demora en la atención de urgencias.	9	15	11	1	36	7%
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0	0	0	0%
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0	1	0	1	0%
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas	10	4	5	2	21	4%
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0	0	0	0	0%
TOTALES	149	159	245	174	727	131%

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: 6 de 11
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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 desde 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. Socialización política de humanización a funcionarios. 	
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 Se renovaron los cargos de la alianza de usuarios y representantes de los usuarios ante copaco, ctsss, y comité de ética hospitalaria 	

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

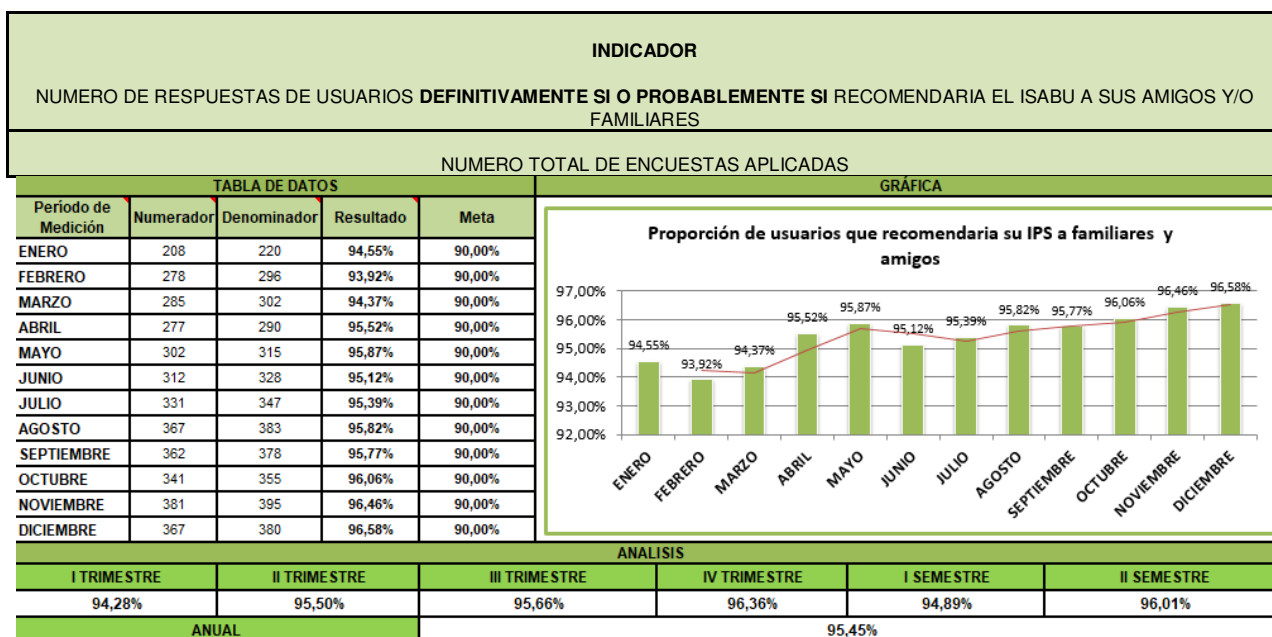
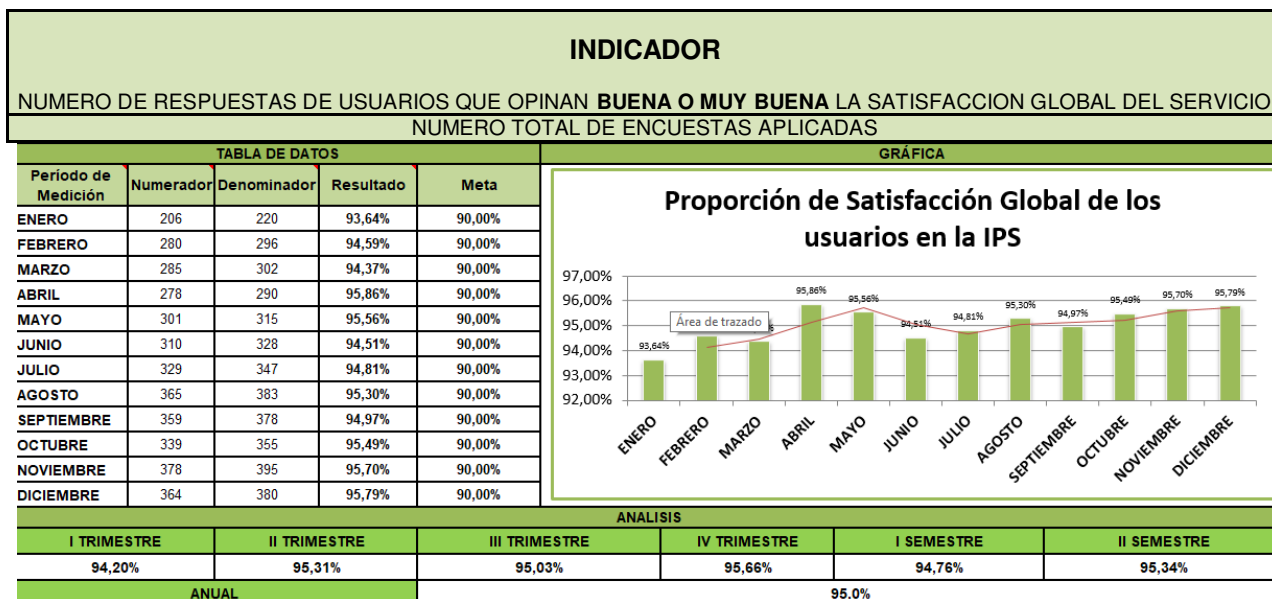
PAGINA: 7 de 11

VERSION: 1


REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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: 8 de 11
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad


8. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 4 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 en mesas de trabajo con la comunidad.

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

- Se realizaron las capacitaciones de acuerdo con el cronograma de capacitaciones de la alianza de usuarios aprobado en el mes de enero de 2023 (derechos y deberes, cuptas moderadoras y copagos)
- 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 Terroitorial 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

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

- Se realizaron reuniones con los líderes de juntas de acción comunal y ediles acompañados de los miembros de la alianza de usuarios para identificar expectativas y necesidades de los diferentes centros de salud de la ESE ISABU.
- Se socializó con los líderes los programas de atención primaria en salud, y salud pública para buscar su participación y colaboración.
- Se realizó la actividad de rendición de cuentas sobre temas específicos solicitados por la comunidad en el mes de diciembre de 2023

7. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqr: 100%

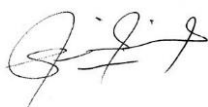
Satisfacción del usuario: 95.03%

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.

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



JUAN VICENTE SILVA DIAZ
LIDER ATENCION AL USUARIO
ESE ISABU



INFORME DE GESTIÓN

CODIGO: CAL-F-095

VERSION: 1

FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023

FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023

PAGINA: 11 de 11

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

