

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 1 de 25
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

## 1. TITULO

Plan de trabajo para la puesta en marcha de las actividades tendientes al fortalecimiento de la política del servicio al ciudadano de la entidad.

## 2. PERIODO DEL INFORME:

1 trimestre

## 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 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 pqr, orientación y solicitudes:

1. página web [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co). Link [contactenos-pqrsf](http://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](mailto: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 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

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 2 de 25
		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.



## 1. SOLICITUDES DE INFORMACION

Tipos de pqrsl 2024. Fuente: Estadísticas oficina sjau 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.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 3 de 25
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024
<b>1.1 número de solicitudes recibidas</b>	0	0
<b>1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución</b>	0	0
<b>1.3 tiempo de respuesta a la solicitud</b>	5 DIAS	3 DIAS
<b>1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.</b>	0	0

## 2. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

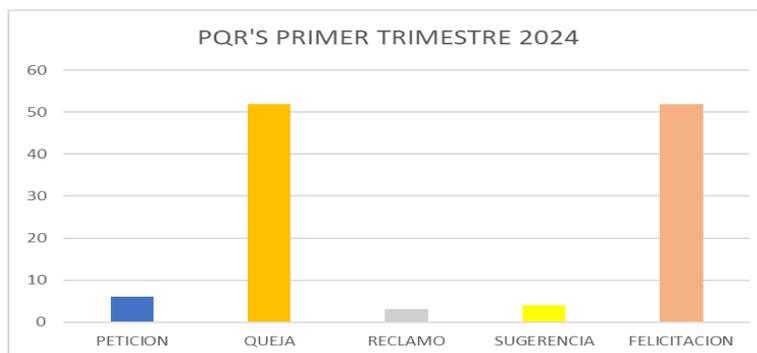
MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024
<b>Electrónica. (página web, correo, teléfono)</b>	54	29
<b>Buzón o presencial</b>	95	88
<b>total</b>	149	117

## 3. PQRS PRIMER TRIMESTRE 2024

CLASIFICACION PQRS	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>PETICION</b>	5	6	5,12%
<b>QUEJA</b>	87	52	44.44%
<b>RECLAMO</b>	4	3	2,56%
<b>SUGERENCIA</b>	1	4	3,41%
<b>FELICITACION</b>	52	52	44,44%
<b>TOTAL</b>	148	117	

Tipos de pqrs 2024. 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.



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.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular 08)	1 TRIMESTRE 2023	1 TRIMESTRE 2024
1-3 DIAS	48	117
4-5 DIAS	101	0
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0
SIN RESPUESTA	0	0
TOTAL	149	117

PRINCIPALES CAUSAS PQR'S:	1 trimestre 2024
<b>Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, dx)</b>	10
<b>Mal trato por parte de los funcionarios de salud.</b>	12
<b>Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada</b>	9
<b>Demora en la atención de cita por medicina general.</b>	7
<b>Solicitud de personal</b>	1
<b>Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.</b>	2

Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)						0
Otras						6
Demora en la atención de cita por medicina especializada.						1
Demora en la entrega de medicamentos.						1
Maltrato por parte de los usuarios a los funcionarios.						0
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.						0
Demora en la atención de urgencias.						9
Negación en la atención del servicio de urgencias.						0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.						6
Felicitaciones						52
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)						1
CS/ SERVICIO	PETICION	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	
PISO 2		1			19	
PISO 3	1	1		1	1	
PISO 4		2			3	
URGENCIAS		10	1	1	3	
CONSULTA EXTERNA	1	3		1	13	
FARMACIA		1				
UIMIST		2				
LABORATORIO		1				
ODONTOLOGIA	1					
FACTURACION		9	1		3	
RX		1				
VACUNACION						
COLORADOS						
GAITAN					2	
CAFÉ		2				
COMUNEROS	1					
CRISTAL				1	1	
KENNEDY						
REGADEROS		6				
BUCARAMANGA						
CAMPO HERMOSO					1	
LIBERTAD						
CONCORDIA						
GIRARDOT						
ROSARIO						
PABLO VI	1				1	

<b>SAN RAFAEL</b>	1				1
<b>SANTANDER</b>					
<b>MUTIS</b>		2			1
<b>JOYA</b>		1			2
<b>TOLEDO</b>		9	1		1
<b>VILLAROSA</b>		1			
<b>TOTAL</b>	6	52	3	4	52

SEGUIMIENTO A PQRS	ACTIVIDADES DE MEJORA
<b>FELICITACIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se mejoraron los mecanismos web para asignación de citas (página web y call center y se cuenta con 13 funcionarios capacitados para la asignación de citas de medicina general, odontología y citas especializadas con números de atención preferencial para los usuarios de Sanitas, Coosalud y Nueva Eps.</li> <li>• 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</li> <li>• Agendamiento abierto para mejorar la disponibilidad de citas a los usuarios.</li> <li>• Socializar los diferentes horarios, canales y mecanismos de asignación de citas. Junto con los deberes y derechos de los usuarios y escala de triage.</li> <li>• Inicio desde junio el chatboot para asignación de citas.</li> </ul>
<b>SATISFACCION DEL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> <li>• Socialización de la guía de atención al usuario.</li> <li>• Socialización política de humanización a funcionarios.</li> </ul>

## OTROS

- 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
- 

Durante la vigencia 2024 en el 1 cuatrimestre se realizaron 1.184 encuestas de satisfacción de acuerdo al formato institucional establecido para tal fin en los 22 centros de salud y las 2 unidades hospitalarias con los siguientes resultados.

ASPECTOS GENERALES DEL INDICADOR					
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	Profesional Especializado de SIAU				
PERIODICIDAD DE REPORTE	MENSUAL				
REPORTAR INDICADOR A	Subgerencia Científica, Directoras Técnicas, EPS, Ministerio de Salud				
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS Y COMITÉ ASOCIADO	TRIMESTRAL			COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD	
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS	Profesional Especializado de SIAU				
TABLA DE DATOS				GRÁFICA	
Periodo de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	
ENERO	238	251	94,82%	90,00%	
FEBRERO	306	322	95,03%	90,00%	
MARZO	277	291	95,19%	90,00%	
ABRIL	304	320	95,00%	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%	
ANÁLISIS					
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,01%	95,00%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	95,01%	#¡DIV/0!

## INDICADOR

NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN BUENA O MUY BUENA LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO  
 NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

ASPECTOS GENERALES DEL INDICADOR					
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN		Profesional Especializado de SIAU			
PERIODICIDAD DE REPORTE		MENSUAL			
REPORTAR INDICADOR A		Subgerencia Científica, Directoras Técnicas, EPS, Ministerio de Salud			
FRECUENCIA DEL ANÁLISIS Y COMITÉ ASOCIADO		TRIMESTRAL		COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD	
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS		Profesional Especializado de SIAU			
TABLA DE DATOS				GRÁFICA	
Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	 <p><b>Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</b></p>
ENERO	241	251	96,02%	90,00%	
FEBRERO	309	322	95,96%	90,00%	
MARZO	277	291	95,19%	90,00%	
ABRIL	306	320	95,63%	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%	
ANÁLISIS					
I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE	
95,72%		95,63%		#;DIV/0!	
IV TRIMESTRE		I SEMESTRE		II SEMESTRE	
#;DIV/0!		95,67%		#;DIV/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

La medición del indicador de satisfacción del usuario ha fluctuado entre 94.8% y 95.0% manteniéndose siempre por encima de la meta que es 90%, los aspectos más relevantes expresados por los usuarios de manera positiva es la calidad de personal médico, la cercanía de los servicios y la humanización del personal, sin embargo en los puntos expresados negativamente esta la dificultad para acceso a citas especialmente en citas especializadas.

En cuanto a recomendaría la ese isabu fluctuó en 95.19% y 96.02% donde la mayoría de los encuestados refiere buena atención y satisfacción en el servicio recibido especialmente en las unidades hospitalarias y hace referencia a la ubicación cercana de los centros de salud y la calidad del personal.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover el acceso de los usuarios a los servicios de salud a través de los diferentes canales de atención.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes superando las barreras de comunicación, generando relaciones de confianza con los usuarios.
- Responder de forma digna, accesible, razonable y oportuna a las necesidades y expectativas.
- Medir la satisfacción y la fidelización del usuario en las diferentes sedes de la E.S.E ISABU.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 9 de 25
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

### ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

No.	Estrategia	Descripción de la Estrategia
1	Promoción de los diferentes canales atención	Incentivar el acceso a los servicios de salud a los usuarios a través de los diferentes canales de atención presencial en nuestras sedes, telefónica por el call center y virtual por el aplicativo de citas web en la página www.isabu.gov.co.
2	Capacitación al usuario	Capacitar al usuario y su familia frente al uso adecuado de los servicios y el cumplimiento de sus derechos y deberes, se tienen 10 personas de apoyo de filas que educan y capacitan a los usuarios para acceder a las citas por medios virtuales.
3	Gestión oportuna de PQRS	Dar cumplimiento a la normatividad vigente frente a la respuesta oportuna y de fondo a las PQRS interpuestas por los ciudadanos en los términos que dispone la ley. Se realizó actualización del procedimiento para dar cumplimiento a la nueva normatividad
4	Medición de satisfacción del usuario	Identificar el grado de satisfacción global y la recomendación de la ESE ISABU por parte de los usuarios identificando las desviaciones para generar planes de mejora, realizando encuestas de satisfacción mensualmente y generando los indicadores respectivos de satisfacción global y recomendaría la ESE ISABU
5	canal de atención itinerante	Colocar canales de atención itinerantes en ferias y actividades extramurales para atender a los usuarios por medio de extramural, APS Y PIC

#### 7. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqrs: 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.

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



**JUAN VICENTE SILVA DIAZ**  
**LIDER ATENCION AL USUARIO**  
**ESE ISABU**

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.

## Socialización de canales de comunicación

ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO		FECHA ELABORACIÓN: 12-10-2021	
		CODIGO: 1400-CAL-F-074 <td colspan="2">FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-10-2021 </td>		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-10-2021	
		VERSION: 1 <td colspan="2">PAGINA: 1-1 </td>		PAGINA: 1-1	
				REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Oficina de Calidad	
LUGAR: Año 2024	TEMA:	DIRIGIDO POR: Ruth M. Quintero Ilera	CARGO O PROFESION:		
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA
4 Abril	MARIA Hernandez Bell	63293492	Sanitas	300 3195724	Maria Hernandez
4 April	Rafael Bettran	73821.365	Sanitas	3003195724	Rafael
4 abril	Desabel Osema	16852994	—	3023499332	Desabel Osema
4 abril	Jairo Sanguinador	15038205	Coosalud	3179941753	Jairo Sanguinador
Abril 4 2024	Jennifer Coto Zorro	1098650384	Nueva EPS	3142126699	Jennifer Coto Zorro
4 Abril	Angel Cediel Cota	1097100475	Nueva EPS	314 212 66 99	Angel
4 abril	Rosalba Manrique	37328446	Coosalud	3153171813	Rosalba Manrique
4 abril	Diana Alvarez	109871648	Nueva EPS	3008423441	Diana Alvarez
4 abril	Maria Fernanda Bero	5917861	nueva EPS	3217299812	Maria Fernanda
4 abril	Leidy Johana Carrillo	1005335656	SANITAS	3233145960	Leidy Carrillo
4 abril	Wilson Corica Flores	13542.844	Neva EPS	3174724609	Wilson Corica
4 abril	Angela Yasmín Parra	63489.089	Sanitas	3203208373	Angela Yasmín
4 abril	Marcela Sierra	28338002	NUEVA PS	302 4210679	Marcela Sierra

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Cámara 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podrá dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

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: 11 de 25

VERSION: 1

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

LUGAR: H.L.N.		TEMA: Medicos para Sacar Citar	DIRIGIDO POR: Jonathan K. Rizo P.	CARGO O PROFESION: Apoyo Siau.	
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA
04-04-2024	Esperanza Castillo Herrera	63490699	Coosalud	315416063	Esperanza Castillo H.
04-04-2024	LUZ MARINA GONZALEZ	63308314	Coosalud	315801138	Luz Marina Gonzalez
04-04-2024	Rosa delia Sepulveda	27651019	Coosalud	3143941719	Rosa delia Sepulveda
04-04-2024	elsida Jaime Peras	37826365	Coosalud	3022727986	Elsida Jaime Peras
04-04-2024	Teresa Prilla de Guadalupe	2811573	Coosalud	320848713	Teresa Prilla de Guadalupe
04-04-2024	Reidy Fabiola Sierra	37745816	Coosalud	3178147565	Reidy Fabiola Sierra
04-04-2024	Hanna Sanchez	37875191	Coosalud	-	Hanna Sanchez
04-04-2024	Jackeline Hernandez	37843489	Coosalud	3157069865	Jackeline Hernandez
04-04-2024	Boatiz Torres	63356149	Coosalud	3166675733	Boatiz Torres
04-04-2024	Milagros Araujo	1126241203	Coosalud	-	Milagros Araujo
04-04-2024	Luzine Guerrero	109873712	Coosalud	3154303150	Luzine Guerrero
04-04-2024	Linda Rodriguez	1090757407	Sanitas	3187162506	Linda Rodriguez
04-04-2024	Viviana Florez	1098758434	Sanitas	3041351932	Viviana Florez

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

LUGAR: Centro de Salud La Libertad		TEMA: Socialización Canales de Atención	DIRIGIDO POR: Logan Estid Sanabria	CARGO O PROFESION: Apoyo Programa Filas	
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA
4/4/2024	Leidy Olarte	109875848	N.EPS	3143382392	Leidy Olarte
04/04/2024	Nydia Avila	63367287	Coosalud	3042774319	Nydia Avila M
04/04/2024	Isabel Plata	87512727	Coosalud	885182011	Isabel Plata
04/04/2024	Mirion Caluna	5308852	Nueva EPS	3153968789	Mirion Caluna
04/04/2024	Yocelina	63301276	Coosalud	304268026	Yocelina
04/04/2024	Mercedes Villamizar	28160636	Coosalud	3134477552	Mercedes Villamizar
04/04/2024	Esperanza Niño	63299087	Coosalud	6554931	Esperanza Niño
04/04/2024	Samuel Sanchez	91486318	Nueva	3118647055	Samuel Sanchez
4/04/2024	Olga Bueno	110959690	Sanitas	3505407893	Olga Bueno
04/04/2024	Diana Bueno J.	28339967	Sanitas	3228081094	Diana Bueno J.
04/04/2024	Alfonso Gomez	5696768	Nueva EPS	3011641118	Alfonso Gomez
04/04/2024	Polanda Zafra	88335870	Sanitas	3132443802	Polanda Zafra
4/04/2024	Sylvia Leon	9125312	Nueva EPS	3132874516	Sylvia Leon

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

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: 12 de 25

VERSION: 1

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO			FECHA ELABORACIÓN: 12-10-2021 FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-10-2021 PAGINA: 1-1 REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Oficina de Calidad	
Bucaramanga Centro de Salud LUGAR: Año 2024		TEMA: Socialización de Canales de Comunicación	DIRIGIDO POR: Olyta Hernandez Calderon	CARGO O PROFESION: Apoyo SIAU		
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA	
Abril 4 - 2024	Diorgen Bermudez	91290697	Nueva EPS	3172588641	Diorgen Bermudez	
Abril 4 - 2024	Ramiro Diaz	5718247	Sanitas	3154610769	Ramiro Diaz	
Abril 4 - 2024	Aureliana Basto Quinto	63486808	Coosalud	3227194419	Aureliana Basto Q.	
Abril 4 - 2024	Luis Rodriguez Barron	91479813	Coosalud	301418350	Luis R.	
Abril 4 - 2024	Viviana Arévalo	4832204	Nueva EPS	3224322974	Viviana Arévalo	
Abril 4 - 2024	Maryeli Santana	6031959	Nueva EPS	3156271023	Maryelis Santana	
Abril 4 - 2024	Saray Lorena Vargas	1096801976	Sanitas	3153988469	Saray Lorena	
Abril 4 - 2024	Leidy Ardila	1095510649	Sanitas	3212230973	Leidy Ardila	
Abril 4 - 2024	Yanays Rivas	24189856	Nueva EPS	3143012402	Yanays Rivas	
Abril 4 - 2024	Esperanza Mejia	63366172	Coosalud	3166081526	Esperanza Mejia	
Abril 4 - 2024	Miguel Angel Ramirez R	5671490	Coosalud	3156299988	Miguel Angel Ramirez R	
Abril 4 - 2024	Maria Martinez	6391575	Nueva EPS	31028006997	Maria Martinez	
Abril 4 - 2024	Jhon Jairo Contento	80156158	Nueva EPS	3187196149	Jhon Contento	

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

ISA Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO			FECHA ELABORACIÓN: 12-10-2021 FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-10-2021 PAGINA: 1-1 REVISO Y APROBÓ: Grupo Primario Oficina de Calidad	
LUGAR: HLN		TEMA: Canales de Información	DIRIGIDO POR: Sofia Alexandra Prién Araveled	CARGO O PROFESION: Atención al usuario SIAU		
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA	
4 Abr/24	Juliana Mantilla	1098742028	Coosalud	3226046825	Silvia Mantilla Kasso	
4 Abr/24	Ana Elena Almanza	49554664	Coosalud	3116335919	Ana Almanza	
4 Abr/24	Barbara Prién	28040029	Coosalud	3	Barbara Prién	
4 Abr/24	Gladys Peneles	37825368	Coosalud	3155444712	Gladys Peneles	
4 Abr/24	Johana Lunay	5497611	Nueva Eps	3219473044	Johana Lunay	
4 Abr/24	Katherine Martinez	1005438881	Familiar	3001891735	Katherine Martinez	
4 Abr/24	Esther Vargas	1124029879	Coosalud	3214858702	Esther Vargas	
4 Abr/24	Esperanza Herrera	63346640	Coosalud	3182764304	Esperanza Herrera	
4 Abr/24	Arnolfo Lopez	1098648174	Coosalud	3152444876	Arnolfo Lopez	
4 Abr/24	Celina Nino	37864108	Sura	3158523508	Celina Nino	
4 Abr/24	Yaneth Ortiz	63346845	Coosalud	3133596418	Yaneth Ortiz	
4 Abr/24	Yudith Vasquez	49655431	Coosalud	3124382160	Yudith Vasquez	
4 Abr/24	Martha Torres	60287700	Coosalud	3227520613	Martha Torres	

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

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: 13 de 25

VERSION: 1

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO			FECHA ELABORACION: 12-10-2021 FECHA ACTUALIZACION: 12-10-2021 PAGINA: 1-1 REVISO Y APROBO: Grupo Primario Oficina de Calidad		
CODIGO: 1400-CAL-F-074		VERSION: 1					
LUGAR:	H.L.N.	TEMA:	Medios para Sacar Citar	DIRIGIDO POR:	Jennyfer K. Riano P.	CARGO O PROFESION:	Apoyo Sico.
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA		
04-04-2024	Esperanza Castillo Herrera	63490699	Coosalud	315416063	Esperanza Castillo A.		
04-04-2024	Uzmann Quintero	63308314	Coosalud	315810138	Uzmann Quintero		
04-04-2024	Rosa delia Sepulveda	2765109	Coosalud	3145941729	Rosa delia Sepulveda		
04-04-2024	elsida Jaimez Pizarra	37826365	Coosalud	302272986	Elsida Jaimez		
04-04-2024	Teresa Pinilla de Guadalupe	2811573	Coosalud	3208187173	Teresa Pinilla de Guadalupe		
04-04-2024	Neidy Fabiola Sierra	37745816	Coosalud	3178143565	Fabiola Sierra		
04-04-2024	Marta Sanchez	37875191	Coosalud	-	Marta Sanchez		
04-04-2024	Jacquelina Hernandez	37843489	Coosalud	3157064865	Jacquelina Hernandez		
04-04-2024	Beatriz Torres	63356149	Coosalud	3166675733	Beatriz Torres		
04-04-2024	Milagros Araujo	1126241203	Coosalud	-	Milagros Araujo		
04-04-2024	Lorraine Genero	1098737112	Coosalud	3154303150	Lorraine Genero		
04-04-2024	Linda Padilla	1098737403	Sanitas	3182162506	Linda Padilla		
04-04-2024	Viviana Flores	1098738134	Sanitas	3041351932	Viviana Flores		

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO			FECHA ELABORACION: 12-10-2021 FECHA ACTUALIZACION: 12-10-2021 PAGINA: 1-1 REVISO Y APROBO: Grupo Primario Oficina de Calidad		
CODIGO: 1400-CAL-F-074		VERSION: 1					
LUGAR:	Centro de Salud Concordia y Moravia	TEMA:	Socialización Canales de Atención	DIRIGIDO POR:	Logan Estid Sanabria	CARGO O PROFESION:	Apoyo Programa Filas
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA		
5-4-2024	Beatriz Padilla B.	63283087	NEPS	3124279654	Beatriz Padilla		
5-4-2024	Yaela Gombos	37842343	Coosalud	3155762786	Yaela Gombos		
5/04/2024	Sandra Alvarado	375537024	Sanitas	3026497378	Sandra Alvarado		
31/04/2024	Marelis Paz	45436179	Coosalud	3017711082	Marelis Paz		
5/04/2024	Monica Jimenez	63-350-857	NUEVA EPS	3163218511	Monica Jimenez		
5/04/2024	Ana Figueroa	29-29-1145	Sanitas	3147344350	Ana Figueroa		
5/04/2024	Barbara Trias	49658674	Nueva EPS	3154856671	Barbara Trias		
5/04/2024	Celsa Gomez	1007297045	Nueva EPS	3203109970	Celsa Gomez		
3-04-2024	CLAUDIA Sierra	2833800	Nueva EPS	3024210677	Claudia Sierra		
5-04-2024	Audelia Calis	63-314-112	Nueva EPS	3174932585	Audelia Calis		
5/04/2024	Guera Flores	1098737406	Nueva EPS	329547913	Guera Flores		
5-04/2024	Naldo M. Lopez	63350488	Coosalud	322908001	Naldo M. Lopez		
5-04-2024	Argenis Sierra Alvarado	28331612	Sanitas	3138754455	Argenis Sierra		

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o suprimidos, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podré dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

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: 14 de 25

VERSION: 1

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga		EDUCACION AL USUARIO			FECHA ELABORACION: 12-10-2021	
		CODIGO: 1400-CAL-F-074			FECHA ACTUALIZACION: 12-10-2021	
		VERSION: 1			PAGINA: 1-1	
					REVISO Y APROBO: Grupo Primario Oficina de Calidad	
LUGAR: Centro Medico San Rafael	TEMA: socialización de canales de Comuni- cación.	DIRIGIDO POR: Olga Hernandez	CARGO O PROFESION: Apoyo SIAU			
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACION	EPS	NUMERO DE CONTACTO	FIRMA	
Abril 5 - 2024	Beatriz Serrano	28710846	Nueva EPS	3142748383	Beatriz Serrano	
Abril 5 - 2024	Carmen Helena Valbuena	63312400	Coosalud	3183107603	Carmen Helena Valbuena	
Abril 5 - 2024	Olga Licia Antequera	28335419	Nueva EPS	3223838626	Olga Licia Antequera	
Abril 5 - 2024	Maria Luisa Medina	63502054	Sanitas	3015020532	Maria Luisa Medina	
Abril 5 - 2024	Daniel Rincon	13845885	Nueva EPS	3187773970	Daniel Rincon	
Abril 5 - 2024	Ana Helen Gomez	63361489	Salud total	315186263	Ana Helen Gomez	
Abril 5 - 2024	Ricardo Gomez Sanchez	13807216	Coosalud	3165024536	Ricardo Gomez	
Abril 5 - 2024	Katherin Alba Rivas	1126422817	Nueva EPS	3209531814	Alba R. Katherin A	
Abril 5 - 2024	Amy Juliana Forantes	1095301159	Sanitas	3163734986	Juliana Forantes	
Abril 5 - 2024	Ofelia Villabona	63272907	Sanitas	3244951068	Ofelia Villabona	
Abril 5 - 2024	Jesus Garcia	91467622	Nueva EPS	3156191913	Jesus Garcia	
Abril 5 - 2024	Dilenydel Castiño	4914646	Coosalud	3103244371	Dilenydel Castiño	
Abril 5 - 2024	Mayra Rueda	1005321287	Nueva EPS	3162925497	Mayra Rueda	

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.

Al diligenciar este documento, autorizo de manera previa, expresa e inequívoca a ESE ISABU a dar tratamiento de mis datos personales aquí consignados, para que sean almacenados, usados, circulados o subidos, conforme a las finalidades inscriptas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co) y en la Carrera 21 #12-02, que declaro conocer y estar informado de los canales de atención correspondientes en la misma a los que podrá dirigirme para el ejercicio de mis derechos. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

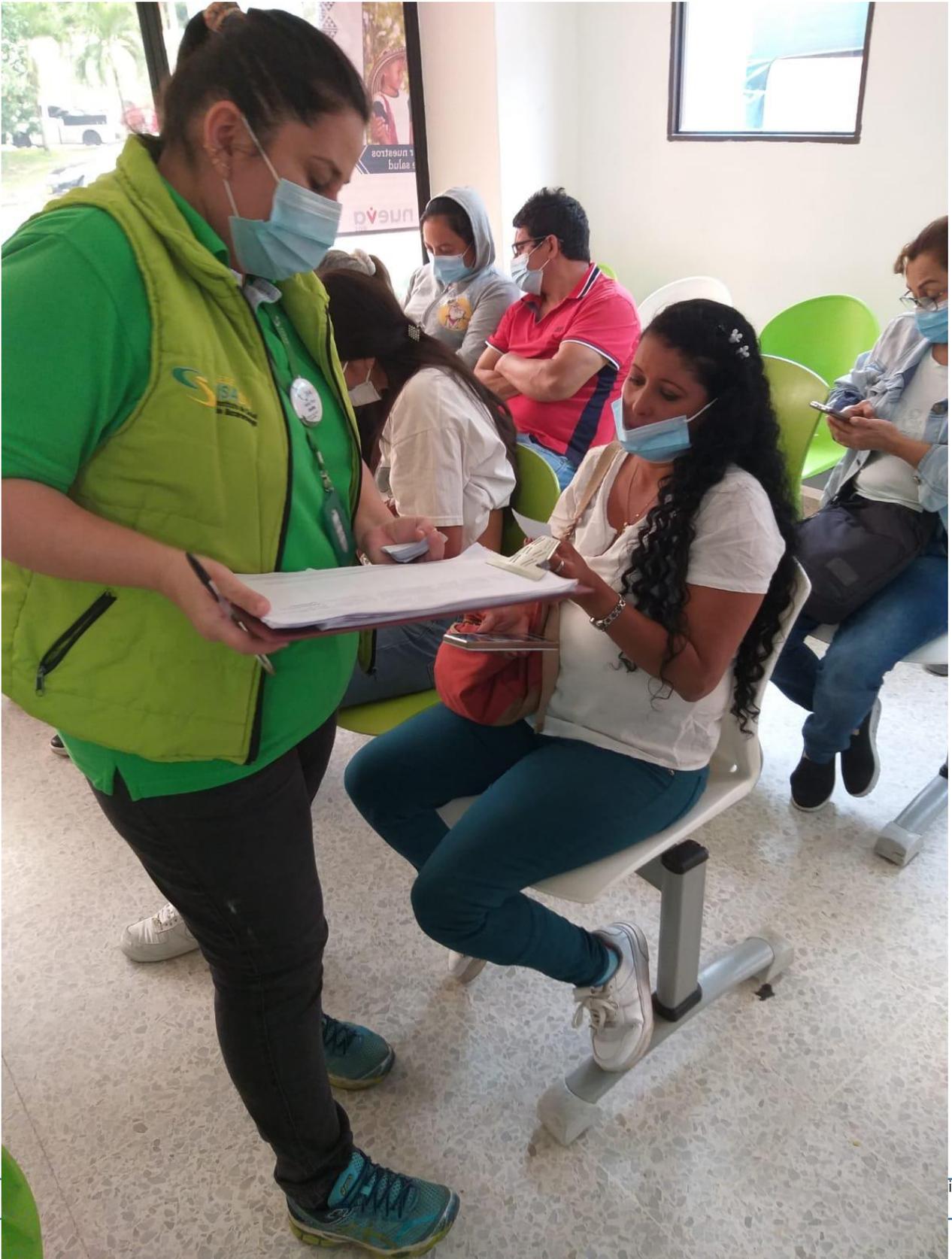
La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.



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.

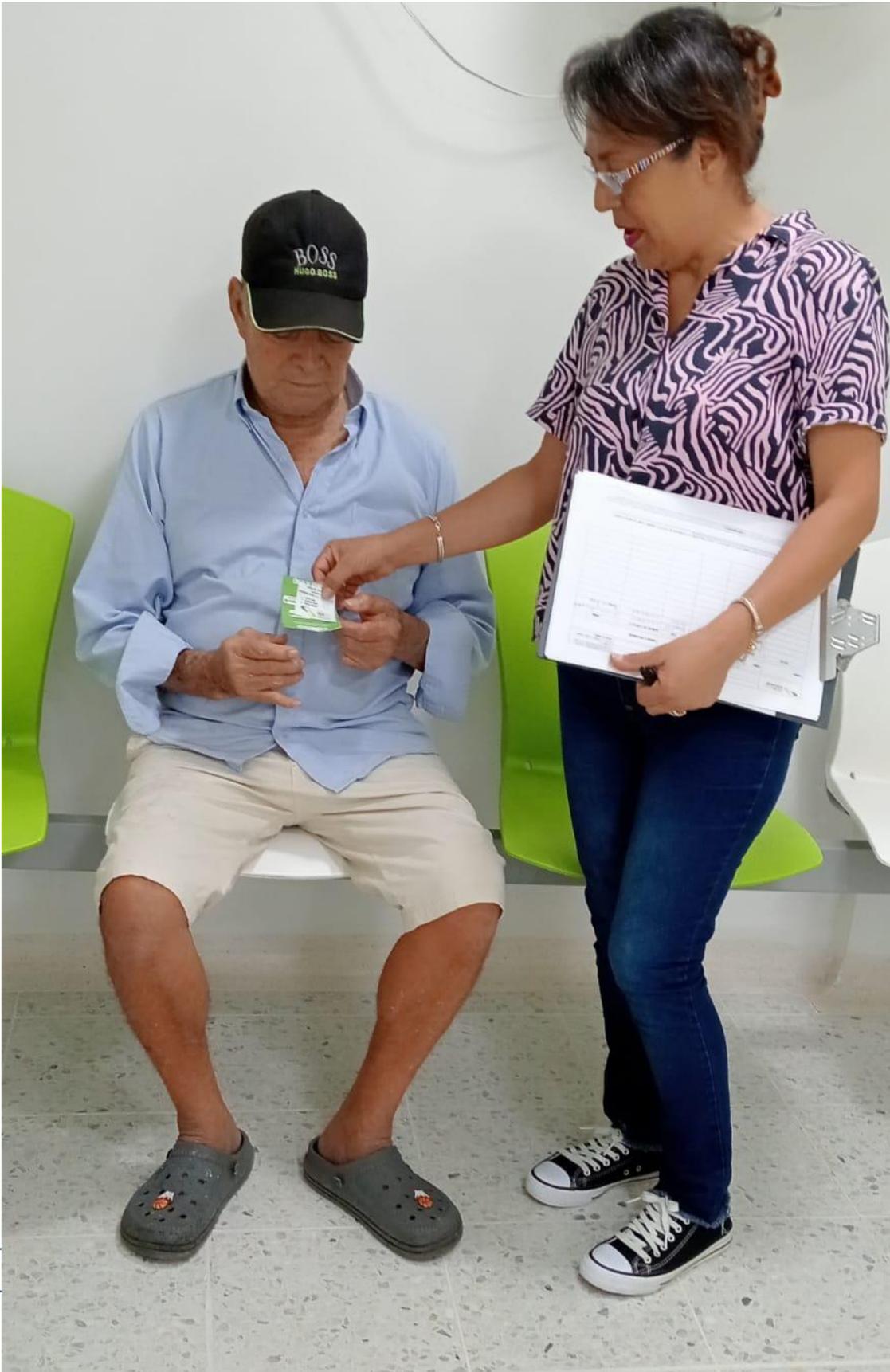




















## INFORME DE GESTIÓN

FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023

FECHA ACTUALIZACIÓN: 17-04-2023

**CODIGO: CAL-F-095**

PAGINA: **25 de 25**

**VERSION: 1**

REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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.