	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACION: 09-04-2024
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACION: 09-04-2024
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 1 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

## 1. TITULO

Informe de gestión oficina SIAU

## 2. PERIODO DEL INFORME:

1 trimestre 2024

## 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 2024

## 6. DESARROLLO DEL INFORME

INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 1 TRIMESTRE 2024


### 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.  
<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 6985095 – 6978141 – 6972406 operado por 13 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

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 09-04-2024
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-04-2024
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 2 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios que las pqrslas podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqrslas 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 pqrslas 2024. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU

	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

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 ELABORACION: 09-04-2024
		FECHA ACTUALIZACION: 09-04-2024
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 3 de 11
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

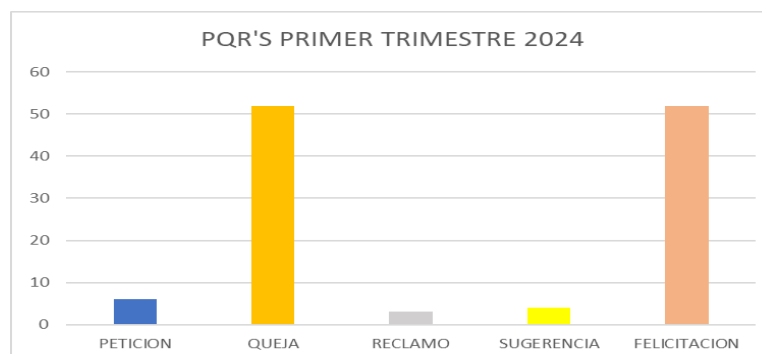
## 2. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

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

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.

	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACIÓN: 09-04-2024
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 09-04-2024
	CODIGO: CAL-F-095	PAGINA: 4 de 11
	VERSION: 1	REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

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. Aunque se siguen presentando las pqr 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.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS (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

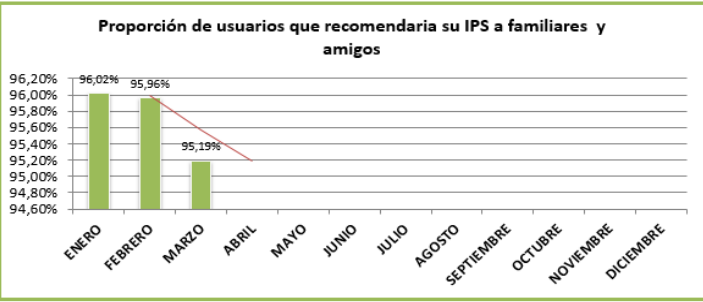
PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2024
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, dx)	10
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	12
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	9
Demora en la atención de cita por medicina general.	7
Solicitud de personal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

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.

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

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>
<b>OTROS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de actividades para mejorar la relación paciente / funcionario</li> <li>• 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</li> <li>• Escuchar las expectativas y necesidades de los usuarios mediante reuniones con los líderes de la comunidad.</li> <li>• 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</li> <li>• Se renovaron los cargos de la alianza de usuarios y representantes de los usuarios ante copaco, ctsss, y comité de ética hospitalaria</li> <li>•</li> </ul>


## 4. INDICADORES DE SATISFACCION

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 ETICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD	
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS		Profesional Especializado de SIAU			
TABLA DE DATOS					
Periodo de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	
ENERO	241	251	96,02%	90,00%	
FEBRERO	309	322	95,96%	90,00%	
MARZO	277	291	95,19%	90,00%	
ABRIL				90,00%	
MAYO				90,00%	
JUNIO				90,00%	
JULIO				90,00%	
AGOSTO				90,00%	
SEPTIEMBRE				90,00%	
OCTUBRE				90,00%	
NOVIEMBRE				90,00%	
DICIEMBRE				90,00%	
GRÁFICA					
 <p><b>Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</b></p>					
ANÁLISIS					
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,72%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡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


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 ETICA HOSPITALARIA COMITÉ INTEGRADOR DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO - CIGD	
RESPONSABLE DE REALIZAR ANÁLISIS		Profesional Especializado de SIAU			
TABLA DE DATOS					
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				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%	
GRÁFICA					
 <p><b>Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS</b></p>					
ANÁLISIS					
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,01%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

### INDICADOR

NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN **BUENA O MUY BUENA** LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO

NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

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 ELABORACION: 09-04-2024
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	FECHA ACTUALIZACION: 09-04-2024
	<b>VERSION: 1</b>	PAGINA: 8 de 11
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad


## **5. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 1 TRIMESTRE 2024 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.

## **6. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2024 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 2024
- 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 Territorial 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



	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	FECHA ELABORACION: 09-04-2024
		FECHA ACTUALIZACION: 09-04-2024
	<b>CODIGO: CAL-F-095</b>	PAGINA: 9 de 11
	<b>VERSION: 1</b>	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 ofrecidos por la ESE ISABU.
- Se socializó y aprobó el plan de participación ciudadana
- Se realizó la actividad de rendición de cuentas de la vigencia 2023

#### 7. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqr: 100%  
 Satisfacción del usuario: 95.01%  
 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**



