

1. TITULO

Informe de ejecución del procedimiento de atención al usuario de la ESE ISABU.

2. PERIODO DEL INFORME:

Enero a diciembre del 2025

3. PROCESO, AREA O SERVICIO

Calidad - Siau

4. REPOSABLE

Líder oficina siau

5. OBJETIVO GENERAL

Generar informe de reporte de la ejecución del procedimiento de atención al usuario de la ESE ISABU.

6. DESARROLLO DEL INFORME

El procedimiento de atención al usuario está centrado en la atención con calidad, pertinencia y oportunidad a las necesidades y expectativas del usuario y su familia, para esto la oficina del siau establece 4 bases de atención buscando la satisfacción, orientación y participación ciudadana por medio de la política de atención al usuario y participación ciudadana.

1. Gestión oportuna de pqrsf
2. Medición de la satisfacción del usuario
3. Orientación y educación al usuario
4. Participación ciudadana.

1. Gestión oportuna de pqrsf.

La ESE ISABU tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), orientación y solicitudes:

1. página web [www.isabu.gov.co](https://isabu.gov.co). <https://isabu.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/transparencia/pqrstd/crear-pqrstd/>
2. fan page <https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/>
3. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
4. Línea telefónica SIAU 3167440481, 3173582998 y 24 horas 607-6985833
5. Línea call center 6077000341 cel. 3009138031
6. página web <https://isabu.gov.co/>
7. 22 buzones en la red de centros de salud y 6 buzones en las dos unidades hospitalarias Hospital local del Note y UIMIST

Se socializó con los usuarios que las PQRSF pueden ser instauradas por los siguientes medios: de manera virtual, por correo electrónico, telefónicamente o presencial mediante los buzones

instalados en cada red de centros de salud o a través de la página web <https://isabu.gov.co/>

Atención y Servicio a la Ciudadanía

Registrar Solicitud de PQRSD
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones

Consulta tu solicitud de PQRSD
Consulte su solicitud, haga seguimiento a su queja o reclamo.

Lineamientos
Lineamientos para la recepción, radicación, trámite y respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuestas, mecanismos de consulta del estado de su PQRSD.

Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>

Atención a la Ciudadanía

Atención Presencial
Horario de atención:
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Carrera 9 Calle 12 Norte - Hospital Local del Norte / Bucaramanga, Santander.

Agendamiento, cancelación o reprogramación de citas médicas.

Línea Telefónica Fija: **607 7000341** | Línea Telefónica Móvil: **300 9138031**

O en la página web, ingresa a la pestaña citas web y solicita tu cita.

HAZ PARTE DE LA MARCA SALUD
Carga aquí tu hoja de vida

VACUNADOS COVID - 19

CITA WEB ESE ISABU

CALENDARIO DE EVENTOS

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

TRAMITES

OBSERVATORIO DIGITAL

Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>

Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>

MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en la red de centros de salud y 6 buzones en las dos unidades hospitalarias Hospital local del Norte y UIMIST con el fin de recepcionar todas las PQRSF.

A continuación relacionamos las PQRSF recibidas durante el periodo acumulado 2025:

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1	2	3	4	ACUMULADO 2025
	TRIMESTRE 2025	TRIMESTRE 2025	TRIMESTRE 2025	TRIMESTRE 2025	
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	94	85	121	43	343
Buzón o presencial	204	159	191	142	696
total	298	244	312	185	1.039

Podemos concluir el link de pqrsd está funcionando para la comunidad y se evidencia en las pqrs gestionadas en el periodo ya que el 35% son instauradas de manera virtual, sin embargo, reconociendo la caracterización de nuestra población es importante resaltar que los medios presenciales son más cómodos para ellos en especial para los adultos mayores

Posteriormente se clasifican cada una de las PQRSF recibidas con el fin de conocerlas y saber su porcentaje de participación global.

CLASIFICACION PQR'S	1 TRIMESTRE 2025	2 TRIMESTRE 2025	3 TRIMESTRE 2025	4 TRIMESTRE 2025	ACUMULADO 2025	% PARTICIPACION 2025
FELICITACION	77	62	122	35	296	29%
PETICION	16	6	14	7	43	4%
QUEJA	178	142	147	129	596	57%
RECLAMO	11	9	8	3	31	3%
SUGERENCIA	16	25	21	11	73	7%
SOLICITUD INF	0	0	0	3	3	0%
TOTAL	298	244	312	188	1042	100%

Fuente: Estadísticas oficina SIAU

Los usuarios también pueden acceder a los servicios de manera presencial dependiendo de sus necesidades, para lo cual contamos con oficina del SIAU ubicada en el Hospital Local del Norte donde se les brinda la orientación necesaria, al igual que en los centros de salud por parte del personal del siau que realiza educación al usuario.

La gestión oportuna de pqrsf ha llevado a nuestros usuarios a expresar sus expectativas y necesidades por diferentes medios buscando una comunicación más cercana con el usuario y su familia, esta gestión se realiza dando cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a tiempos de respuestas y solución efectiva de pqrs. Adicionalmente se realizan diariamente encuestas de satisfacción para medir el cumplimiento de los objetivos de la organización en cuanto al mejoramiento de la calidad y la humanización en la atención.

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSD (Circular supersalud)	1 TRIMESTRE 2025	2 TRIMESTRE 2025	3 TRIMESTRE 2025	4 TRIMESTRE 2025	ACUMULADO 2025
1-3 DIAS	298	244	312	185	1.039
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0	0	0	0
SIN RESPUESTA	0	0	0	0	0
TOTAL	298	244	312	185	1039

En la siguiente tabla podemos observar la descripción de las principales causas de cada PQRSF durante el 2025.

PRINCIALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2025	2 trimestre 2025	3 trimestre 2025	4 trimestre 2025	TOTAL 2025
Felicitaciones	77	62	122	35	296
Demora en la atención de cita por medicina general.	19	16	20	15	70
Demora en la atención de urgencias.	17	19	13	2	58
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	48	29	31	22	130
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	3	5	3	16
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, dx)	14	12	11	9	46
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	28	15	17	13	73
Solicitud de personal	25	19	15	11	70
Otras	21	25	29	23	98
Demora en la entrega de medicamentos.	19	15	20	9	63
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	2	5	2	2	11
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	9	5	4		20
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	4	3	6	9	22
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	7	5	3	2	17
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios.	0	2	5	3	10
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	2	4	6
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	3	9	7	11	30

Fuente: Oficina SIAU

Se puede evidenciar que las quejas más significativas son las de acceso y oportunidad referente a la asignación de citas, sin embargo, se están implementando acciones para mejorar estas quejas mediante el mejoramiento tecnológico y cobertura del call center. En lo relacionado con la demora en la atención a los usuarios en sala se solicitó a los diferentes jefes de centros de salud y/o servicios de las unidades hospitalarias la revisión de los procesos para mejorar los tiempos de atención.

A continuación, relacionamos las actividades de mejora implementadas buscando disminuir las causas de las PQRSF en cada periodo

SEGUIMIENTO A PQRS		ACTIVIDADES DE MEJORA
OPORTUNIDAD		<ul style="list-style-type: none"> • Atención a los usuarios que van de manera presencial mejorando con la estrategia de cero filas donde en varios centros de salud se están asignando las citas por medios tecnológicos y capacitando a los usuarios para que las próximas citas las puedan sacar de manera virtual ya sea por call center o página web • Mejoramiento de servicio de asignación de citas por medio del call center con nuevo operador y único número fijo y celular • 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. • Reuniones con asociación de usuarios para resolver expectativas y necesidades y socializar los diferentes mecanismos de atención
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 pp 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 y semana de la calidad.
OTROS		<ul style="list-style-type: none"> • Se realizó 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 • 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. • Cumplimiento de cronograma de reuniones y capacitaciones con la alianza de usuarios. • Reunión con gestores de diferentes EPS para conciliar PQRS y estrategias de servicios • Reuniones con ediles y líderes de la comunidad para revisar necesidades y expectativas.

Fuente: Oficina SIAU

2. Medición de la satisfacción del usuario

En el siguiente tablero de indicadores se muestra el seguimiento y análisis realizado a la satisfacción de nuestros usuarios mediante la aplicación de encuestas en todas las unidades operativas y centros de salud de manera mensual.

INDICADOR

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

NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

TABLA DE DATOS					GRÁFICA
Periodo de Medicion	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	
ENERO	283	301	94,02	90,00	
FEBRERO	343	362	94,75	90,00	
MARZO	358	374	95,72	90,00	
ABRIL	373	389	95,89	90,00	
MAYO	586	612	95,75	90,00	
JUNIO	689	721	95,56	90,00	
JULIO	862	901	95,67	90,00	
AGOSTO	901	943	95,55	90,00	
SEPTIEMBRE	940	982	95,72	90,00	
OCTUBRE	951	994	95,67	90,00	
NOVIEMBRE	962	1005	95,72	90,00	
DICIEMBRE	373	389	95,89	90,00	
ANALISIS					
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
94,83	95,73	95,65	95,76	95,28	95,70
ANUAL				95,49	

ANALISIS

NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS **DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI** RECOMENDARIA EL ISABU A SUS AMIGOS Y/O FAMILIARES

NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

TABLA DE DATOS					GRÁFICA
Periodo de Medicion	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	
ENERO	283	301	94,02	90,00	
FEBRERO	341	362	94,20	90,00	
MARZO	363	374	97,06	90,00	
ABRIL	378	389	97,17	90,00	
MAYO	588	612	96,08	90,00	
JUNIO	694	721	96,26	90,00	
JULIO	865	901	96,00	90,00	
AGOSTO	904	943	95,86	90,00	
SEPTIEMBRE	943	982	96,03	90,00	
OCTUBRE	952	994	95,77	90,00	
NOVIEMBRE	963	1005	95,82	90,00	
DICIEMBRE	373	389	95,89	90,00	
ANALISIS					
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,09	96,50	95,97	95,83	95,80	95,90
ANUAL				95,85	

Fuente: Estadísticas oficina SIAU

Podemos identificar que la satisfaccion del usuario esta superior al 90% que es la meta, esto se debe al mejoramiento en los procesos y la atencion a las expectativas del usuario y sus necesidades.

3. Orientación y educación al usuario

ACTIVIDADES EJECUTADAS CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA SIAU

La ultima 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.

- Atención de usuarios en cada una de las unidades operativas abiertas y Hospital Local del Norte.
- Se gestionaron y tramitaron internamente autorizaciones con las diferentes EPS-S que tienen contratados nuestros servicios.
- 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.
- Se atendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control
- Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación
- Se realizaron encuestas de satisfacción de manera virtual y presencial
- Se atendieron las diferentes auditorias cumpliendo con los planes de mejora
- Se adelantó la campaña en las filas de los centros de salud de educación al usuario para asignación de citas vía medios tecnológicos.
- Se socializó la guía de atención al usuario, el decálogo de derechos y deberes, escala de triage y el programa de humanización a los usuarios.
- Se participó en mesas de trabajo con la comunidad.

4. Participación ciudadana.

ACTIVIDADES EJECUTADAS CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

Se ha logrado mantener una comunicación fluida y constante con los diferentes actores y líderes de la comunidad para socializar los programas, planes, proyectos y actividades que el isabu diseño y ejecuto buscando la satisfacción de sus expectativas y necesidades.

- Se realizaron las capacitaciones planeadas para los líderes y la alianza de usuarios
- Se publicó el acto administrativo Resolucion No 0088 del 25 de febrero de 2025 convocando la renovación de la alianza de usuarios en el mes de abril de 2025.
- Se gestionó la participación activa en los programas que el ISABU realizó para la comunidad.
- Se realizaron reuniones y mesas de trabajo 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.
- Los espacios de participación social se encuentran elegidos y activos de acuerdo a la normatividad vigente. COPACO, Comité de Ética Hospitalaria, Consejo Territorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU.
- Se realiza socialización y educación a los líderes en los espacios de cada centro de salud y comunidad en general.
- Se realizó en el mes de diciembre la rendición de cuentas del grupo de valor alianza de usuarios.

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqrs: 100%

Satisfacción del usuario: 95.70%

Actividades de capacitación: 100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Podemos concluir que las actividades de la oficina de atención al usuario (SIAU) y el 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.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA EL INFORME

JUAN VICENTE SILVA DIAZ
LIDER ATENCION AL USUARIO
ESE ISABU