

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

INFORME DE PQRS OFICINA SIAU

1 TRIMESTRE 2021

La ESE ISABU Tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las pqrsl, orientación y solicitudes:

1. página web www.isabu.gov.co. Link contactenos-pqrsl.
<http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsl/>
2. fan page <https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/>
3. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
4. Línea telefónica siau 3167440481
5. Call center 6973655

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios las 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.



EN ISABU TIENES MÁS CANALES DE ATENCIÓN A TU SERVICIO

1- **ESCRIBENOS** al correo electrónico:
atencionalusuario@isabu.gov.co

2- **RADICA** tus peticiones, quejas reclamos y sugerencias en nuestra web:
www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsl/

3- **LLÁMANOS** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua, a las líneas de contacto: 316 744 0481 318 387 8559 - 321 457 4201.



CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PQRS SIAU ESE ISABU

Señor usuario, si tiene alguna **PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO o SUGERENCIA** utilice uno de los tres canales de atención, **RECUERDE** que usted es muy importante para nosotros.

#QUÉDATEENCASA

LÍNEAS TELEFÓNICAS
316 7440481

CORREO ELECTRÓNICO
atencionalusuario@isabu.gov.co

PÁGINA WEB
WWW.ISABU.GOV.CO

#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!



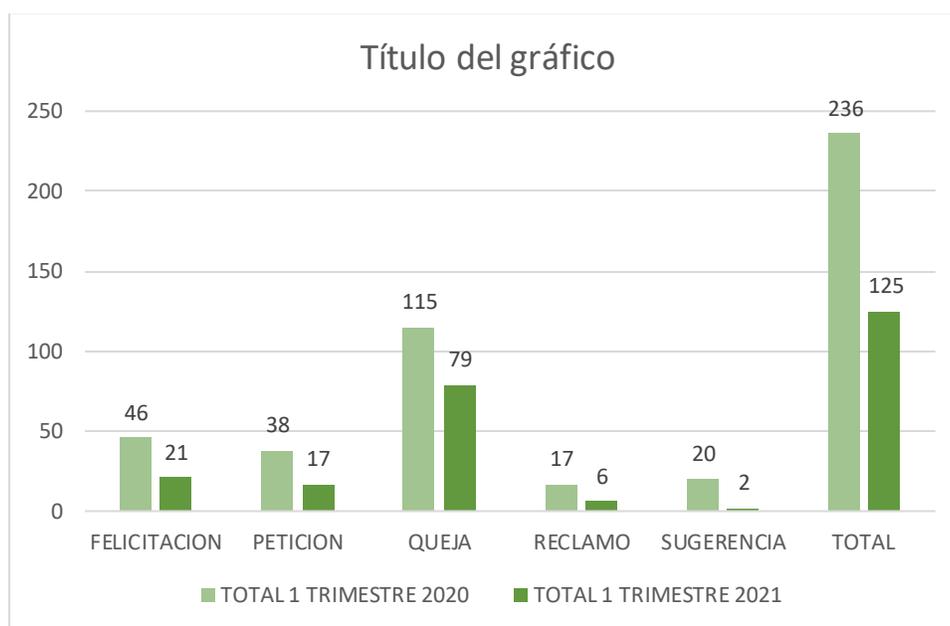
ISABU COMPROMETIDO CON LA SALUD Y BIENESTAR DE SUS USUARIOS

HOSPITAL LOCAL DEL NORTE
Carrera 9 Calle 12 Norte
Teléfono: 6979898
Web: www.Isabu.gov.co
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

PQRS AÑO 2021

CLASIFICACION PQR'S 2020	TOTAL 1 TRIMESTRE 2020	TOTAL 1 TRIMESTRE 2021	PORCENTAJE
FELICITACION	46	21	17%
PETICION	38	17	14%
QUEJA	115	79	63%
RECLAMO	17	6	5%
SUGERENCIA	20	2	2%
TOTAL	236	125	100%



Tipos de pqrsf. Comparativo 2020-2021 Fuente Estadísticas oficina SIAU



 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

**Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES**

Proporción de Quejas/ Reclamos Resueltas en un tiempo Igual O Menor 8 DÍAS

Atributo de Calidad: Satisfacción **AÑO: 2021**

Periodo Concepto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador:	125				125
Denominador:	125				125
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador (%)	100,00				100,00
Meta	95	95	95	95	95,00
Calidad Obser 2020	100	100	100	100	100

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	2020	2021
1 TRIMESTRE 2021		
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	51	88
Buzón o presencial	185	37

SEGUIMIENTO A PQRS	PLAN MEJORA
FELICITACIONES	Los usuarios felicitan al Isabu por el plan de vacunación contra covid 19, por la calidad de los médicos.
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> solicitud de mejorar el call center y asignación de citas vía página web, telefónica, WhatsApp o presencial. Se continua con visitas domiciliarias, tele consulta y citas presenciales Se envió vía correo electrónico a los usuarios información de importancia sobre atención de citas prioritarias, urgencias y consulta domiciliaria
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	<ul style="list-style-type: none"> se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria
	<ul style="list-style-type: none"> se socializo portafolio de servicios. Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la ese Isabu.

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27	
				FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD			VERSION	2.0

SATISFACCION DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ● Se socializaron los servicios y como acceder a ellos usando medios digitales ● Se orientó a los usuarios sobre cuidados y protocolos de bioseguridad
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> ● Se orientó a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención además se revisó el procedimiento para entrega de información a los familiares de pacientes hospitalizados. ● Se socializo las jornadas y puntos de atención para vacunación contra covid19 ● Se implementó atención extramural en los corregimientos 1 y 2. ● Se socializaron los derechos y deberes de los pacientes. ● Se está dando cumplimiento a decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento

PRINCIALES CAUSAS PQRS:	2020	2021
Felicitación	46	21
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	24	12
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	12	5
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	48	52
Demora en la atención de cita por medicina general.	24	6
Solicitud de personal	9	10
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	5	0
Otras	27	8
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	7	3
Demora en la entrega de medicamentos.	1	2
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	12	2
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	3	0
Demora en la atención de urgencias.	13	3
Negación en la atención del servicio de urgencias.	1	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	4	1
TOTALES	236	125

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

Cordialmente,



JUAN VICENTE SILVA
 Profesional Especializado E.S.E ISABU
 Líder oficina SIAU