 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 GESTIÓN OFICINA SIAU

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 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

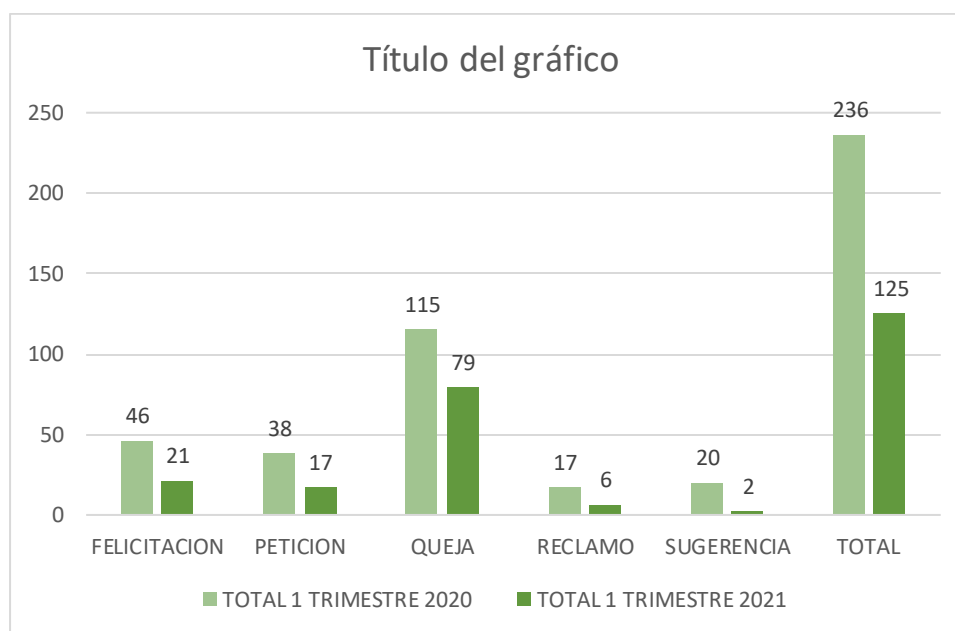


#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!


 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 1 TRIMESTRE 2021	2020	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	• se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria


 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

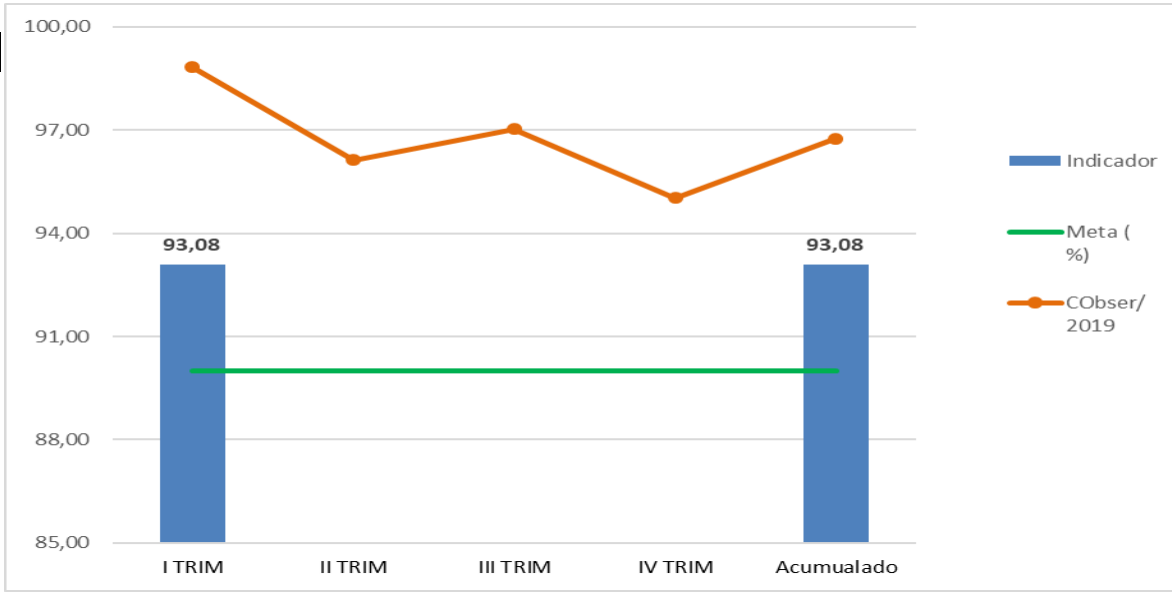
SATISFACCION DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> ● se socializo portafolio de servicios. ● Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la ese Isabu. ● Se socializaron los servicios y como acceder a ellos usando medios digitales ● Se orientó a los usuarios 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


 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
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0

Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2		Instituto de Salud de Bucaramanga TABLERO DE INDICADORES			
Proporción de Satisfacción Global de Usuarios					
Atributo Calidad : Satisfacción			AÑO: 2021		
Periodo Concepto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador	888				888
Denominador	954				954
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	93,08				93,08
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
COBser/ 2019	98,82	96,12	97,03	95,02	96,75



Período	Análisis	TIPO ACCION	Tiempo
---------	----------	-------------	--------

 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

I Trim	los usuarios RECONOCEN COMO SATISFACTORIA la atención en la ESE ISABU en un 93.08% de los encuestados sin embargo disminuyo en comparación del 1 trimestre del año inmediatamente anterior debido a la necesidad de mejorar los canales virtuales para la asignación de citas	N/A	N/A
---------------	---	-----	-----



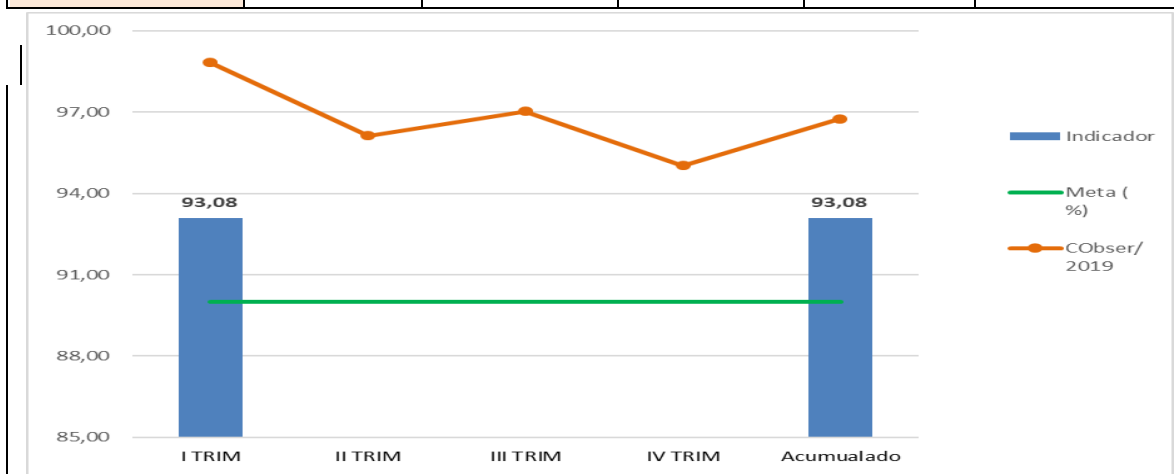
Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES


Nit: 800.084.206-2

Proporción de Usuarios que Recomendaría su IPS a Familiares y Amigos

Atributo Calidad : Satisfacción **AÑO: 2021**

Periodo	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador	893				893
Denominador	954				954
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	93,61				93,61
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObserv/ 2020	99,13	97,90	96,53	94,17	96,90



 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


Período	Análisis	TIPO ACCION	Tiempo
I Trim	los usuarios SI recomendarían la ESE ISABU en un 93,61% de los encuestados ya que valoran la atención, la calidad del personal y las instalaciones sin embargo no recomendarían por la falta de información de los pacientes hospitalizados a los usuarios y por la deficiencia de canales virtuales para acceder a los servicios	N/A	N/A

ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 1 TRIMESTRE 2021 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 a todo el 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 tendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control (control interno, secretaria de salud y ambiente, contraloría municipal).
5. Se realizó la afiliación de oficio o por medio del SAT de la población no asegurada para dar cumplimiento al decreto 064 de 2020 en cuanto a población PPNA y aseguramiento.
6. Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación durante el plan de contingencia por la cuarentena del covid
7. Las encuestas de satisfacción se enviaron de manera virtual por correo electrónico para ser contestada por los usuarios.

ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

- Se realizaron las reuniones mensuales de acuerdo al cronograma establecido de capacitaciones.
- Se realizó la capacitación para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas

 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

- Se envió la programación de la política pública de participación social en salud
- 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 participación social y comunitaria: Copaco, Comité de Ética Hospitalaria, Consejo Territorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU
- También cuenta con junta directiva presidente, secretaria, revisor fiscal y tesorero.
- Se capacitó en participación ciudadana y rendición de cuentas a los líderes de la alianza.
- Se creó la resolución 094 y se publicó la convocatoria de renovación de la alianza de usuarios el día 10 de abril de 2021
- Se publicó la convocatoria de elección del representante de la alianza de usuarios a la junta directiva de la ESE ISABU.
- Participaron activamente en los programas que el ISABU realizó para la comunidad como jornadas de vacunación y estrategias de acceso a servicios.

CRONOGRAMA GENERAL DE CAPACITACIONES ALIANZA DE USUARIOS 2021												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE
REUNION MENSUAL ALIANZA Y SOLICITUD DE ACTIVIDADES CAPACITACION	█											
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION RENDICION DE CUENTAS		█										
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION PARTICIPACION Y LIDERAZGO SOCIAL			█									
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION COVID 19				█								
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN SISTEMA GENERAL SEGURIDAD SOCIAL SAL					█							
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION DE POLITICA DE HUMANIZACION						█						
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION PORTAFOLIO DE SERVICIOS							█					
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION SISTEMAS								█				
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN PRIMEROS AUXILIOS									█			
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION SOBRE PAMEC										█		
REUNION MENSUAL ALIANZA Y CAPACITACION EN DERECHOS Y DEBERES											█	
REUNION MENSUAL ALIANZA FIN DE AÑO												█

NOTA DEBIDO A TEMAS DE PANDEMIA SE REALIZARAN LAS CAPACITACIONES DE MANERA VIRTUAL HASTA QUE LA NORMATIVIDAD PERMITA NUEVAMENTE LAS REUNIONES PRESENCIALES

 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
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0



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
	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

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