

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

**1300-39.01**  
**CI-102**

Bucaramanga, 30 de julio de 2021

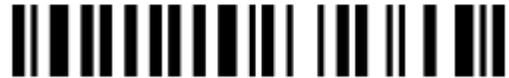
Señores  
E.S.E. ISABU  
**Atte. Dr. GERMAN JESUS GOMEZ LIZARAZO**  
Gerente  
Bucaramanga

Firma \_\_\_\_\_

Radicado: **00002568**

Enviado: 30/07/2021 - 2:00 p.m.

abenitez  
ESE ISABU



ASUNTO: informe primer semestre 2021 SIAU, Artículo 76 Ley 1474 de 2011

Cordial saludo:

La Oficina de Gestión y Control Interno de la E.S.E ISABU, en cumplimiento al Artículo 76 Ley 1474 de 2011, comedidamente envía informe de seguimiento a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos SIAU de la E.S.E ISABU, correspondiente al primer semestre vigencia 2021.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

**CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO**  
**Jefe Oficina de Gestión y Control Interno**

Anexo: 17 folios

P/E: William Figueroa Pineda  
Profesional de apoyo control interno

Revisó: Ciro Elberto Gamboa Serrano  
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

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

**INFORME DE SEGUIMIENTO I SEMESTRE VIGENCIA 2021 A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO — SIAU DE LA E.S.E. ISABU**

De acuerdo al artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las Normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral Sobre el particular", la Oficina de Gestión y Control Interno de la E.S.E ISABU, presenta el Informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, interpuestas por la ciudadanía y recibidas durante correspondiente al II semestre vigencia 2021.

**ATENCION Y ORIENTACION AL USUARIO**

Como eje fundamental del proceso SIAU, desarrollado principalmente mediante el procedimiento de orientación al usuario, se busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitirle el esfuerzo realizado por intentar resolver su necesidad y de paso educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al sistema de salud actual.

Conforme al informe reportado de las PQRSF enviado por el profesional del proceso SIAU se evidencia en este semestre el funcionamiento del sistema de acuerdo a las normas vigentes.

 <b>E.S.E. ISABU</b> 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

La oficina de atención al usuario para su ejecución, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFONICO	Línea telefónicas: 6979898 PBX HLN 6973655 Call Center 3167440481 Oficina SIAU 3173582998 Apoyo SIAU 3176386755 Línea COVID tele consulta	
FISICO	Buzones de PQRS 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 PQRS.	
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	Correo electrónico: <a href="mailto:atencionalusuario@isabu.gov.co">atencionalusuario@isabu.gov.co</a>
	SITIO WEB CONTACTENOS	<a href="http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/">http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/</a>
PRESENCIAL	En los centros de salud abiertos en el plan de contingencia	

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

La oficina de atención al usuario clasifico los PQRS de la siguiente forma:

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL 1 SEMESTRE 2021	PORCENTAJE 2020
FELICITACION	37	16%
PETICION	32	14%
QUEJA	145	62%
RECLAMO	15	6%
SUGERENCIA	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.

Durante el primer semestre de la vigencia 2021 se recibieron un total de: 233 PQRSF , donde las quejas y las felicitaciones toman protagonismo; se puede ver porcentaje (16%) de felicitaciones, lo cual es bienvenido y demuestra que la entidad ha estado realizando acciones para su mejora, se debe intensificar las mejores prácticas para que aumente este porcentaje, aunque en todo servicio casi siempre las felicitaciones son bajas ya que en general de cualquier servicio nunca nos damos cuenta de su buen funcionamiento hasta que falla algo. Con las quejas tienen un porcentaje (62%) lo cual se debe en su mayoría a que de los 22 centros de salud que tiene a su disposición la E.S.E ISABU, solo 9 se encuentran abiertos, a causa de una estrategia de la entidad para disminuir los focos de covid-19.

Comparación primer semestre 2020 y primer semestre 2021:

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL 1 SEMESTRE 2020	PORCENTAJE 2021	TOTAL 1 SEMESTRE 2021	PORCENTAJE 2021
FELICITACION	115	31%	37	16%
PETICION	68	18%	32	14%
QUEJA	145	39%	145	62%
RECLAMO	21	6%	15	6%
SUGERENCIA	22	6%	4	2%
<b>TOTAL</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.

Haciendo una comparación con el primer semestre de la vigencia 2020, se puede evidenciar una disminución del número de PQRSF de 371 a 233 siendo una disminución del 37,20%; y ante la disminución de PQRSF, el porcentaje de las felicitaciones

 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

disminuyeron a la mitad y la cantidad de quejas se mantienen. Se anota que normalmente en los servicios cuando funcionan bien las felicitaciones son muy escasas y al momento de una falla se aumentan en un porcentaje alto si no se tiene contingencias para la continuidad del servicio.

## SEGUIMIENTO A QUEJAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS

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 y por el servicio prestado.
OPORTUNIDAD	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
SATISFACCION DEL SERVICIO	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	Se orientó a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención además se revisaron 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 la política de humanización. Se está dando cumplimiento a decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento.

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.

PRINCIPALES CAUSAS PQRS	1	2
Felicitación.	21	16
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos).	12	6
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	8
<b>Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada.</b>	<b>52</b>	<b>45</b>
Demora en la atención de cita por medicina general.	6	3
Solicitud de personal.	10	6
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	2
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	0
Otras.	8	6
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	3	4

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

<b>PRINCIPALES CAUSAS PQRS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Demora en la entrega de medicamentos.	2	1
Maltrato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	4
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0
Demora en la atención de urgencias.	3	4
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	1
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab).	0	0
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	1	2
<b>TOTALES</b>	<b>125</b>	<b>108</b>

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.

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

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.



**EN ISABU TIENES MÁS CANALES DE ATENCIÓN A TU SERVICIO**

- 1- ESCRIBENOS** al correo electrónico: [atencionalusuario@isabu.gov.co](mailto:atencionalusuario@isabu.gov.co)
- 2- RADICA** tus peticiones, quejas reclamos y sugerencias en nuestra web: [www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsl/](http://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

**#QUÉDATEENCASA**  
 ¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!

ISABU  
 GOBERNAR ES HACER

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](http://www.isabu.gov.co)  
 Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

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

**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

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 2 TRIMESTRE 2021.

## SEGUIMIENTO A LOS TELEFONOS DE PQRSF Y COVID-19 DE LA E.S.E ISABU

De acuerdo y en cumplimiento de sus funciones establecidas en la ley 87 de 1993 La Oficina de Gestión y Control Interno de la E.S.E ISABU, realizo un seguimiento a los diferentes teléfonos que en su momento se encontraban en conocimiento de la ciudadanía para PQRSF, TELECONSULTA Y COVID-19, a continuación se presenta el informe derivado:

<b>PBX HLN: 6979898</b>	
<b>Referencia:</b>	Seguimiento
<b>Entrevistadores:</b>	William Figueroa Pineda
<b>Entrevistado:</b>	Funcionarios encargados de la respuesta telefónica
<b>Entidad:</b>	Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E. ISABU
<b>Fecha:</b>	26 de julio de 2021
<b>Correo:</b>	Controlinterno@isabu.gov.co
<b>Asunto:</b>	Auditoria Respuesta Telefónica
<b>Cargo:</b>	Profesionales de Apoyo a Control interno
<b>Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2021</b>	
<b>TELEFONO: 6979898</b>	
Hora de llamada 1: martes 11:40 p.m. 27-07-2021.	
Hora de llamada 2: martes 01:01 p.m. 27-07-2021.	
Hora de llamada 3: martes 04:22 p.m. 27-07-2021.	
No contestan, este número está en la página del ISABU con referencia de "Recepción"	

 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

PBX HLN: 6979898	
<b>1. Pregunta:</b> ¿Cuál es su nombre?	<b>Respuesta:</b>
<b>2. Pregunta:</b> ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?	<b>Respuesta:</b>
<b>3. Pregunta:</b> ¿solo tiene esa función?	<b>Respuesta:</b> claro, desde este teléfono gestiono las preguntas y solicitudes de los usuarios
<b>4. Pregunta:</b> ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?	<b>Respuesta:</b>
<b>5. Pregunta:</b> ¿Cuántas llamadas recibe al día?	<b>Respuesta:</b>
<b>6. Pregunta:</b> ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?	<b>Respuesta:</b>
<b>7. Pregunta:</b> ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?	<b>Respuesta:</b>
<b>8. Pregunta:</b> ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?	<b>Respuesta:</b>

Call Center: 6973655	
<b>Referencia:</b>	Seguimiento
<b>Entrevistadores:</b>	William Figueroa Pineda
<b>Entrevistado:</b>	Funcionarios encargados de la respuesta telefónica
<b>Entidad:</b>	Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E. ISABU
<b>Fecha:</b>	26 de julio de 2021

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

<b>Call Center: 6973655</b>	
<b>Correo:</b>	Controlinterno@isabu.gov.co
<b>Asunto:</b>	Auditoria Respuesta Telefónica
<b>Cargo:</b>	Profesionales de Apoyo a Control interno
<b>Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2021</b>	
<b>TELEFONO: 6973655</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción 1 Cita General y Odontología.</li> <li>• Opción 2 Cita Especializada y Ecografía.</li> <li>• Opción 0 Operadora.</li> </ul>	
Hora de llamada: lunes 8:14 a.m. 26-07-2021.	
Opción 0: ocurre un error (redirección de llamada), se intenta nuevamente a las 8:17 y está ocupado.	
Opción 1: ocurre un error (redirección de llamada).	
Opción 2: llamada en espera en posición 7, esperando ser atendido por un representante. 8:24 a.m., a las 8:59 a.m. atendieron la llamada, en ese orden de ideas se esperó en la línea 35 minutos. Funcionario muy amable al contestar.	
<b>1. Pregunta:</b> ¿Cuál es su nombre?	
<b>Respuesta:</b> Yurley Fernanda Mantilla	
<b>2. Pregunta:</b> ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?	
<b>Respuesta:</b> Única persona, dos persona más para opción 1	
<b>3. Pregunta:</b> ¿solo tiene esa función?	
<b>Respuesta:</b> Habilita agendas a especialistas Hospital del norte y Centros de salud. Cita de ecografías, ginecológicas y da orientación a los usuarios.	
<b>4. Pregunta:</b> ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?	
<b>Respuesta:</b> le pregunto el nombre y cuál es su necesidad e inmediatamente lo direcciono al encargado para darle pronta solución al problema.	

 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

Call Center: 6973655	
<b>5. Pregunta:</b> ¿Cuántas llamadas recibe al día?	<b>Respuesta:</b> 70-90
<b>6. Pregunta:</b> ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?	<b>Respuesta:</b> si, también aumentar las opciones del call center, configurar la opción de devolver a la opción anterior, mensaje informativo de los fines de semana ya que el horario es de lunes a viernes.
<b>7. Pregunta:</b> ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?	<b>Respuesta:</b> no
<b>8. Pregunta:</b> ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?	<b>Respuesta:</b> igual

Celular: 3167440481	
<b>Referencia:</b>	Seguimiento
<b>Entrevistadores:</b>	William Figueroa Pineda
<b>Entrevistado:</b>	Funcionarios encargados de la respuesta telefónica
<b>Entidad:</b>	Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E. ISABU
<b>Fecha:</b>	26 de julio de 2021
<b>Correo:</b>	Controlinterno@isabu.gov.co
<b>Asunto:</b>	Auditoria Respuesta Telefónica
<b>Cargo:</b>	Profesionales de Apoyo a Control interno
<b>Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2021</b>	
<b>TELEFONO: 3167440481.</b>	
Hora de llamada 1: martes 02:10 p.m. 27-07-2021. Entro a buzón.	
Hora de llamada 1: martes 04:10 p.m. 27-07-2021. Entro a buzón.	
<b>1. Pregunta:</b> ¿Cuál es su nombre?	<b>Respuesta:</b>
<b>2. Pregunta:</b> ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?	<b>Respuesta:</b>
<b>3. Pregunta:</b> ¿solo tiene esa función?	

 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

<b>Celular: 3167440481</b>
<b>Respuesta:</b>
<b>4. Pregunta:</b> ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?
<b>Respuesta:</b>
<b>5. Pregunta:</b> ¿Cuántas llamadas recibe al día?
<b>Respuesta:</b>
<b>6. Pregunta:</b> ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?
<b>Respuesta:</b>
<b>7. Pregunta:</b> ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?
<b>Respuesta:</b>
<b>8. Pregunta:</b> ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?
<b>Respuesta:</b>

<b>Celular de apoyo: 3173582998</b>	
<b>Referencia:</b>	Seguimiento
<b>Entrevistadores:</b>	William Figueroa Pineda
<b>Entrevistado:</b>	Funcionarios encargados de la respuesta telefónica
<b>Entidad:</b>	Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E. ISABU
<b>Fecha:</b>	26 de julio de 2021
<b>Correo:</b>	Controlinterno@isabu.gov.co
<b>Asunto:</b>	Auditoria Respuesta Telefónica
<b>Cargo:</b>	Profesionales de Apoyo a Control interno
<b>Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2021</b>	
<b>TELEFONO: 3173582998</b>	
Hora de llamada 1: lunes 02:13 p.m. 26-07-2021.	
Hora de llamada 2: lunes 3:11 p.m. 26-07-2021	
Hora de llamada 3: lunes 04:17 p.m. 26-07-2021.	
No contestan, entra a buzón y no devolvieron la llamada	
<b>1. Pregunta:</b> ¿Cuál es su nombre?	
<b>Respuesta:</b>	

 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

Celular de apoyo: 3173582998	
<b>2. Pregunta:</b> ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>3. Pregunta:</b> ¿solo tiene esa función?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>4. Pregunta:</b> ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>5. Pregunta:</b> ¿Cuántas llamadas recibe al día?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>6. Pregunta:</b> ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>7. Pregunta:</b> ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?	
<b>Respuesta:</b>	
<b>8. Pregunta:</b> ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?	
<b>Respuesta:</b>	

Celular Covid: 3176386755	
<b>Referencia:</b>	Seguimiento
<b>Entrevistadores:</b>	William Figueroa Pineda
<b>Entrevistado:</b>	Funcionarios encargados de la respuesta telefónica
<b>Entidad:</b>	Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E. ISABU
<b>Fecha:</b>	26 de julio de 2021
<b>Correo:</b>	Controlinterno@isabu.gov.co
<b>Asunto:</b>	Auditoria Respuesta Telefónica
<b>Cargo:</b>	Profesionales de Apoyo a Control interno

 <b>E.S.E. ISABU</b> 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

Celular Covid: 3176386755
<b>Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2021</b>
<b>TELEFONO: 3176386755.</b> <b>Hora de llamada: lunes 02:10 a.m. 26-07-2021.</b> <b>Funcionario muy amable al contestar.</b>
<b>1. Pregunta:</b> ¿Cuál es su nombre? <b>Respuesta:</b> Mary Luz Acosta Galvis
<b>2. Pregunta:</b> ¿usted es la única persona que contesta el teléfono? <b>Respuesta:</b> Si
<b>3. Pregunta:</b> ¿solo tiene esa función? <b>Respuesta:</b> si Covid, agendar Teleconsulta, ella es fisioterapeuta.
<b>4. Pregunta:</b> ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario? <b>Respuesta:</b> No se tiene discurso de contestación en la llamada entrante.
<b>5. Pregunta:</b> ¿Cuántas llamadas recibe al día? <b>Respuesta:</b> 15 -16
<b>6. Pregunta:</b> ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor? <b>Respuesta:</b> no, está disminuyendo las llamadas
<b>7. Pregunta:</b> ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor? <b>Respuesta:</b> no
<b>8. Pregunta:</b> ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas? <b>Respuesta:</b> 15 - 16

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación realizada, a la oficina de PQRSF, consistió en la verificación de la gestión al interior de la institución para implementar acciones efectivas ante las manifestaciones de inconformidad de los usuarios; y determinar la gestión de manifestaciones realizadas por los usuarios a través de su tipificación, para priorizar puntos de gestión relevantes en el mejoramiento de los servicios y la satisfacción de los usuarios. ASPECTOS POR RESALTAR (FORTALEZAS IDENTIFICADAS DE CONTROL INTERNO) La oficina de Atención al Usuario, es el centro de consolidación y respuesta para las PQRSF presentadas por los usuarios. Se cuenta con proceso, procedimientos y manuales documentados, manuales publicados en la página web de la entidad. Los diferentes canales de comunicación al usuario como atención personal, telefónica, correo electrónico, pagina web y buzones de sugerencias ubicados en todas las dependencias de la entidad, permiten establecer medios disponibles a toda la comunidad. Las felicitaciones presentadas, corresponden al 16% del total de las manifestaciones que fueron presentadas por los usuarios, lo que representa un nivel importante con relación al total de manifestaciones, identificadas como: buen trato y calidad humana. Para las PQRSF presentadas se dio respuesta al usuario de manera oportuna y se han gestionado acciones por parte de los líderes de proceso para fortalecer el mejoramiento continuo y satisfacción de los usuarios.

### SE RECOMIENDA:

Colocar mas opciones en el call center y aumentar a una persona ya que la mayoría los funcionarios tienen más de una función y eso afecta la eficiencia en la operación, ya que la atención al ciudadano podría durar mas de 30 minutos y por ende se produce abandono de las llamadas.

Implementar mensaje de bienvenida a la hora de contestar los telefonos.

Se recomienda implementar acciones que permitan reducir el tiempo en la asignación de citas por medicina general y/o especializada, ya que esta es la queja mas recurrente, en el semestre.

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

## PANDEMIA COVID-19

Como consecuencia de la pandemia que estamos enfrentando, la E.S.E ISABU, ha trabajado de forma estratégica agrupando a la población en solo 9 centros de salud abiertos de los 22 de que dispone, así centrando su servicio en los 4 puntos cardinales de Bucaramanga, además fortaleciendo los servicios de Teleconsulta y consulta a Domicilio con los profesionales de la salud contratados, logrando una disminución en los focos de infección del virus COVID-19.

### FORTALEZAS

- El personal que contesta la línea COVID-19 es amable y profesional, con conocimientos del tema y herramientas para direccionar al usuario.

### HALLAZGOS (No se formulan)

### RECOMENDACIONES

- En la página web, se debería resaltar con un banner los teléfonos destinados para COVID-19 para que así la comunidad no tenga que escrudiñar en menús para poder tener conocimiento de estos medios de comunicación, lo anterior se evidencia en que los usuarios no tienen conocimiento de la diferencia entre los teléfonos COVID-19 y los de PQRSF.
- Implementar mensaje de bienvenida a las institución por ejempló: "ISABU buenos días, en que podemos servirle".

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

## PQRSF Oficina Del SIAU

### FORTALEZAS

- El proceso SIAU esta normalizado y establecido como proceso estrategico , ya que se le realiza seguimiento permanente de las PQRSF.
- El SIAU se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional y pieza clave para la toma de decisiones en sus diferentes niveles de operación y de la alta gerencia .

### HALLAZGOS (No se formulan)

### RECOMENDACIONES

- Hacer seguimiento y verificación de tiempos de espera en los servicios, proponer acciones de mejora que propender la oportunidad en la prestación de servicio y cubrimiento de la demanda.
- En la página web de la entidad resaltar las líneas que son específicas para COVID-19, actualizar los teléfonos en la página.
- Implementar mensaje de bienvenida a las institución por ejempló: "ISABU buenos días, en que podemos servirle".
- Dada la priorización presentada, las PQRSF; se recomienda continuar las acciones de mejora para así continuar el mejoramiento en la prestación de los servicios, como es el caso de la entrega de medicamentos y la oportunidad en las citas médicas.
- Dar continuidad a las campañas de fortalecimiento de atención al usuario, humanización, seguridad del paciente, inducción y reinducción institucional.
- Dado al tiempo de atención de una llamada es posible que se tengan muchas llamadas abandonadas por ende se recomienda analizar las llamadas fallidas.

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

Con base en toda la informacion obtenida mas el analisis de los factores internos y externos la E.S.E ISABU ,ha trabajado decididamente en que la experiencia del usuario sea satisfactoria, minimizando las situaciones en que se vean vulnerados sus derechos.

La oficina de atencion al usuario responde a los usuarios sus requerimientos , traslada las manifestaciones presentadas por ellos y realiza seguimiento a la trazabilidad dentro de los plazos establecidos por la ley.

Se resalta el proceso de mejoramiento continuo por parte de la entidad y de la oficina del area de PQRSF, para que el usuario cada vez este mas agradecido y reciba todos sus servicios de manera oportuna y eficaz de parte de la E.S.E ISABU

El proceso de PQRSF de la E.S.E ISABU es adecuado y cumple con los lineamientos legales establecidos



WILLIAM FIGUEROA PINEDA  
 Profesional de Apoyo a Control Interno



CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO  
 JEFE OFICINA DE GESTION Y CONTROL INTERNO

P/E: William Figueroa Pineda  
 Apoyo oficina de Control Interno  
 Revisó: Ciro Elberto Gamboa Serrano  
 Jefe Oficina de Gestión y Control Interno