

 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

MIPG
ESE ISABU
Ciudad

Buenas prácticas y experiencias exitosas del servicio de atención al ciudadano de la vigencia 2021

PROGRAMA SIAU

CANALES DE COMUNICACIÓN:

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. Pagina web www.isabu.gov.co
5. Línea telefónica siau 3167440481, 3186397223, 3173582998
6. Buzones de pqrsl 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 pqrsl.
7. Call center 6973655

Las citas de medicina general y odontología son solicitadas por medio del call center y/o la pagina web www.isabu.gov.co link de citas web. Estos canales virtuales han permitido a la comunidad el acceso a los servicios de manera digital incrementándose cada dia mas el uso de este servicio,

Los canales de comunicación más utilizados son:

1. Telefónico
2. Correo electrónico
3. Página web

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.

 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



EN ISABU TIENES MAS CANALES DE ATENCION 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-pqrsf/
- 3- LLAMANOS**, 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!

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

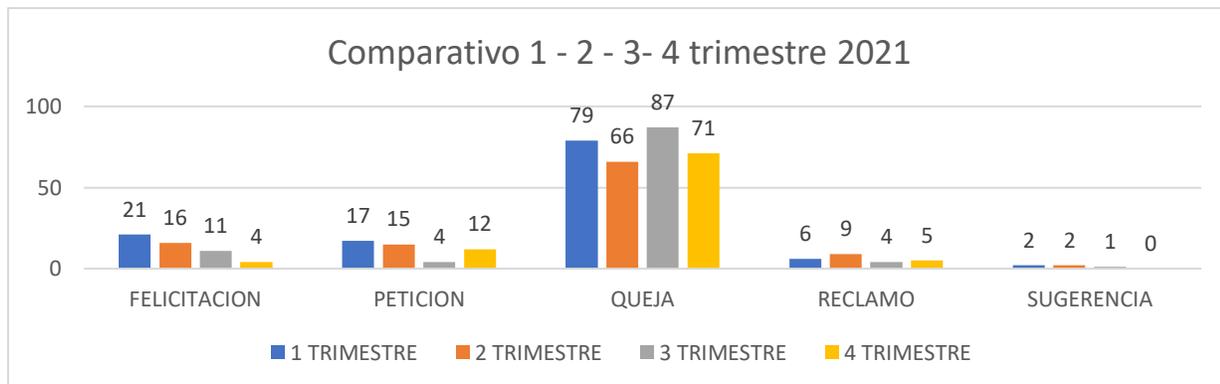
2. GESTION OPORTUNA DE PQRS

Durante la vigencia 2021 se tramitaron un total de 432 pqrs

CLASIFICACION PQR'S 2021	TOTAL 1 TRIMESTRE	TOTAL 2 TRIMESTRE	TOTAL 3 TRIMESTRE	TOTAL 4 TRIMESTRE	PORCENTAJE 4 TRIMESTRE
FELICITACION	21	16	11	4	4%
PETICION	17	15	4	12	13%
QUEJA	79	66	86	70	77%
RECLAMO	6	9	4	5	5%
SUGERENCIA	2	2	1	0	0%
TOTAL	125	108	107	92	100%

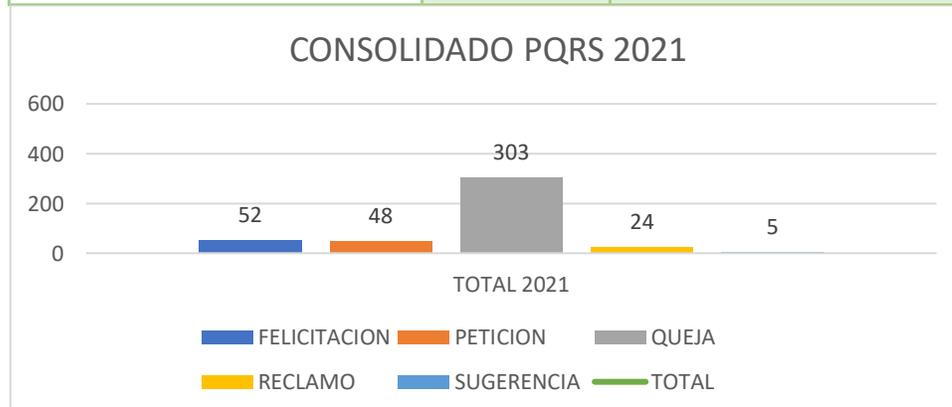
Tipos de pqrsf. Comparativo 1, 2, 3 y 4 trimestre 2021. Fuente Estadísticas oficina

 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



PQRS CONSOLIDADO 2021

CLASIFICACION PQR'S 2021	TOTAL 2021	PORCENTAJE 2021
FELICITACION	52	12%
PETICION	48	11%
QUEJA	303	70%
RECLAMO	24	6%
SUGERENCIA	5	1%
TOTAL	432	100%



 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

3, MEDIOS DE RECEPCION, TIEMPO DE RESPUESTA Y ATENCION DE PQRS

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	88	56	65	38
Buzón o presencial	37	52	42	54
total	125	108	107	92

En el 4 trimestre aumento la utilización de canales presenciales para instauración de pqrs por parte de los usuarios debido a que hay más usuarios de manera presencial en los diferentes servicios y centros de salud. Siendo el buzón el medio más utilizado. En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en los centros de salud y 6 buzones en las unidades hospitalarias para la recepción de pqrs. También se identificó el aumento en el uso del call center y la página web como un medio de acceso a servicios de solicitud de citas

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS (Circular 08)	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE
1-3 DIAS	28	5	0	23
4-5 DIAS	93	92	102	68
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	4	11	5	1
SIN RESPUESTA	0	0	0	0
TOTAL	125	108	107	92

Dando cumplimiento a la circular 08 de la súper se da respuesta en un plazo máximo de 5 días a las pqrs que no sean riesgo de vida, también se trasladan las que no son de nuestra competencia.

- Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades de caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de cinco (5) días para resolver las PQR deben entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata. Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada ley:
- Peticiones generales: 15.
- Solicitudes de información: 10 días.
- Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

 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

SERVICIO DE LA PQRS	1	2	3	4
	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE
RADIOLOGIA - LABORATORIO	0	0	0	2
MEDICAMENTOS	2	1	2	0
FUNCIONARIOS	35	26	34	33
VIGILANCIA	4	11	5	3
FACTURACION	62	52	55	50
SEV GENERALES	1	2	0	0
TOTAL	104	92	96	88
FELICITACIONES	21	16	11	4

Los servicios donde más se presentan las pqrs son en facturación por la asignación de citas y contra el trato por parte de algunos funcionarios, para lo cual se están realizando estrategias como el programa de humanización con sus respectivas actividades y el mejoramiento en la cobertura del call center y las citas web.

PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1	2	3	4
Felicitación	21	16	11	4
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	12	6	5	1
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	8	14	6
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	52	45	53	50
Demora en la atención de cita por medicina general.	6	3	5	8
Solicitud de personal	10	6	2	4
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	2	0	1
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	0	0	0
Otras	8	6	2	3
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	3	4	6	7
Demora en la entrega de medicamentos.	2	1	2	0
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	4	5	2
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0	0	0

 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

Demora en la atención de urgencias.	3	4	2	3
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	1	0	1
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0	0	2
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	1	2	0	0
TOTALES	125	108	107	92

4. ACCIONES DE MEJORA TENDIENTES A DISMINUIR LAS CAUSAS DE LAS PQRS

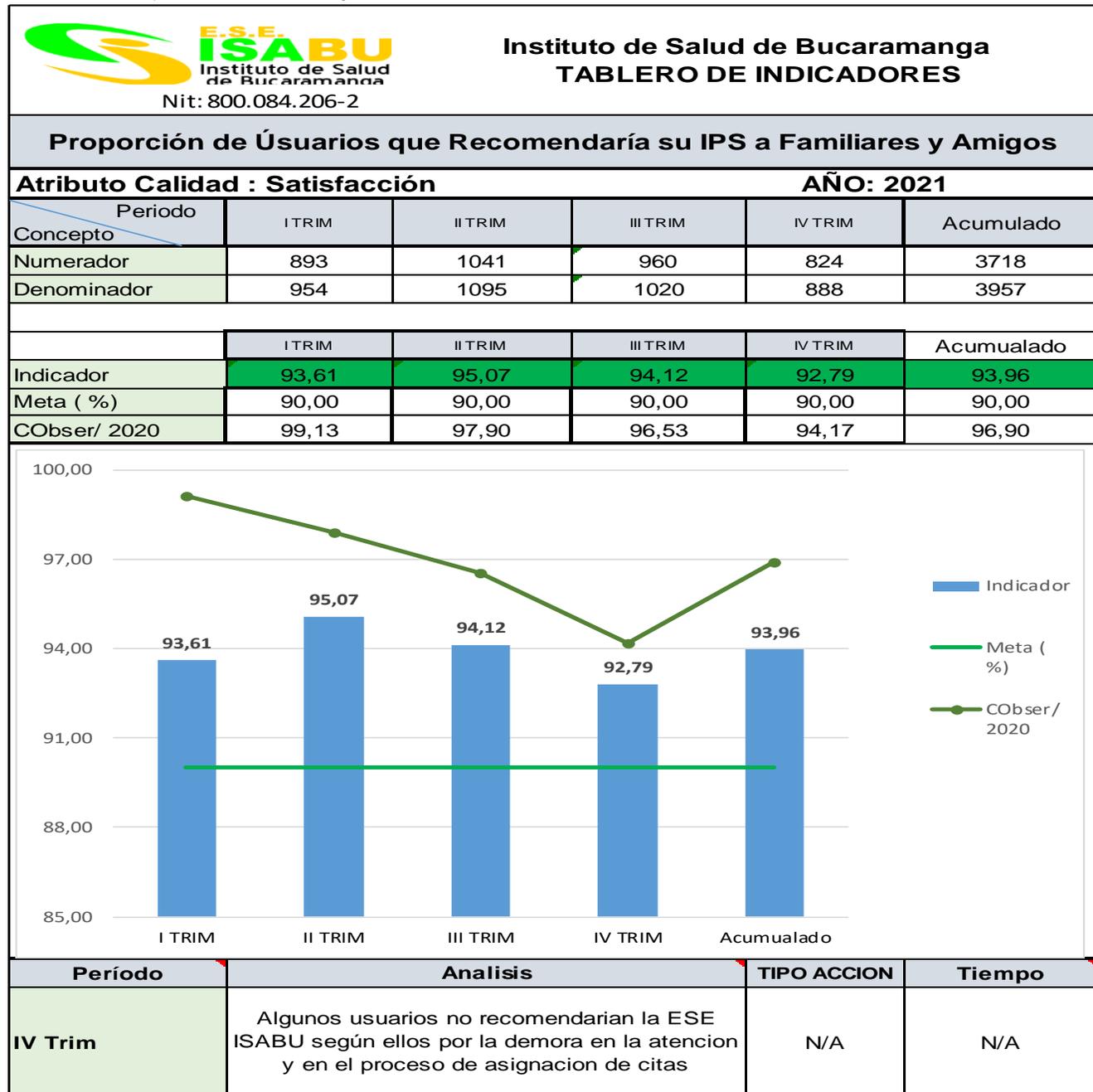
SEGUIMIENTO A PQRS	ACTIVIDADES DE MEJORA
FELICITACIONES	<ul style="list-style-type: none"> Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las actividades del programa de humanización.
OPORTUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar de los mecanismos web para asignación de citas (página web y call center). Se está realizando capacitación en asignación de citas web a los usuarios que se encuentran en filas de los centros de salud para que puedan solicitar la cita por medio de la página web. Atender a los usuarios que van de manera presencial. Asignando las citas a diferentes programas de pyp, y recordando la asistencia o cancelación de la cita asignada para disminuir la cantidad de insistentes y reasignar estas citas para disminuir la oportunidad. Agendamiento abierto para mejorar la disponibilidad de citas a los usuarios. Rotación del personal de facturación de acuerdo a las necesidades de la comunidad Socializar los diferentes horarios, canales y mecanismos de asignación de citas. Junto con los deberes y derechos de los usuarios.
SATISFACCION DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Socializar 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 y programas de pyp entre otros) Mejorar el trato de los funcionarios hacia los usuarios. Mediante el 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) Realizar y socializar los, protocolos de información y atención a los usuarios en las unidades hospitalarias
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la capacitación de los usuarios frente al triage. Realizar actividades para mejorar la relación paciente / funcionario

 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

- 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
- Escuchar las expectativas y necesidades de los usuarios mediante reuniones con los líderes de la comunidad.
- 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 de usuarios entre otros

 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 a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera virtual y en cada una de las unidades operativas abiertas y evaluando los servicios para identificar las oportunidades de mejora continua.

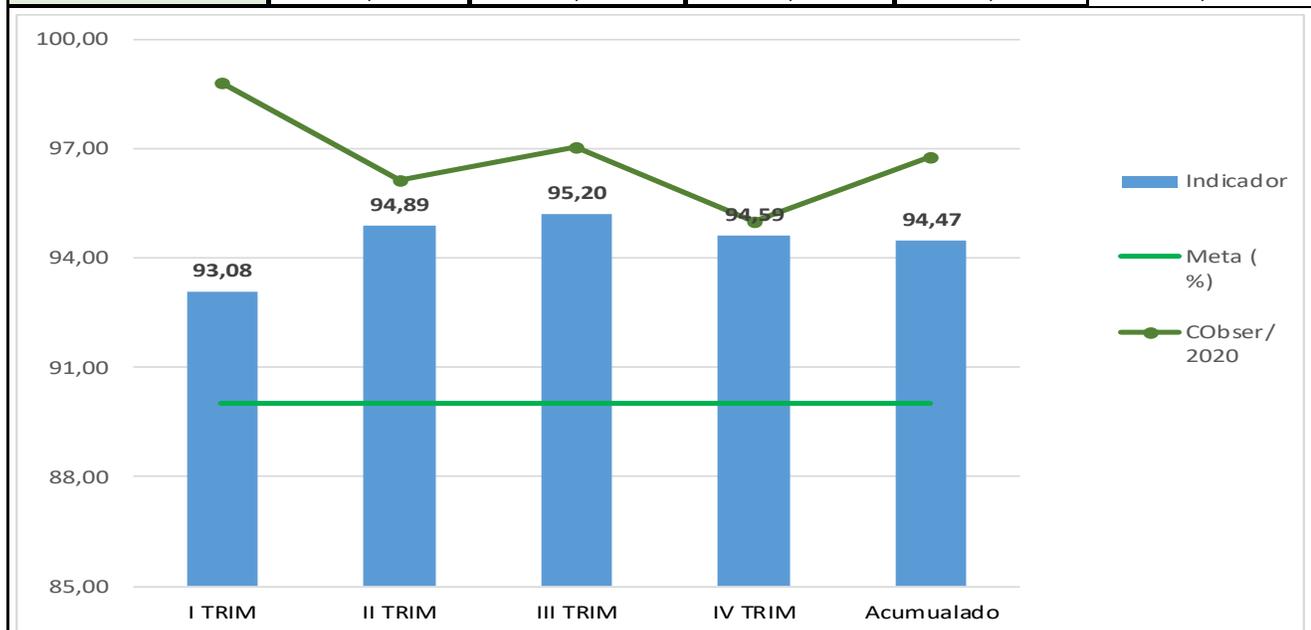


 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0


Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES
 Nit: 800.084.206-2

Proporción de Satisfacción Global de Usuarios

Atributo Calidad : Satisfacción					AÑO: 2021
Periodo	ITRIM	IITRIM	IIITRIM	IIIVTRIM	Acumulado
Concepto					
Numerador	888	1039	971	840	3738
Denominador	954	1095	1020	888	3957
	ITRIM	IITRIM	IIITRIM	IIIVTRIM	Acumulado
Indicador	93,08	94,89	95,20	94,59	94,47
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObserv/ 2020	98,82	96,12	97,03	95,02	96,75



Período	Analisis	TIPO ACCION	Tiempo
IV Trim	la satisfacción global de los usuarios se mantuvo por encima del 90% y se están realizando actividades para mejorar los temas de asignación de citas y tiempo de atención que son las desviaciones encontradas	N/A	N/A

INDICADOR
NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN BUENA O MUY BUENA LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

 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

ACTIVIDADES EJECUTADAS 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
7. Las encuestas de satisfacción también se realizaron de manera virtual por medio de la página web www.isabu.gov.co
8. El procedimiento de experiencia del usuario se actualizo para dar cumplimiento a la normatividad en tiempos de respuesta.

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

- Se realizaron las reuniones y capacitaciones mensuales de acuerdo al cronograma establecido
- 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 Etica 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.

 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

- Participaron activamente en los programas que el ISABU realizo para la comunidad como jornadas de vacunacion y estrategias de acceso a servicios.
- Se realizaron mesas de trabajo con gerencia para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Se realizo reunion presencial de la alianza de usuarios con las directivas de la ESE ISABU y el secretario de salud para hablar sobre las expectativas y necesidades de cada sector y realizar la entrega de distintivos (chalecos) a los miembros de la alianza de cada centro de salud.
- Capacitaciones realizadas: politica IAMI, politica de humanizacion, sistemas, portafolio de servicios, Participacion ciudadana,.Primeros auxilios, pamec, derechos y deberes.

CRONOGRAMA GENERAL DE CAPACITACIONES ALIANZA DE USUARIOS 2021

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DCIEMBRE
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												█

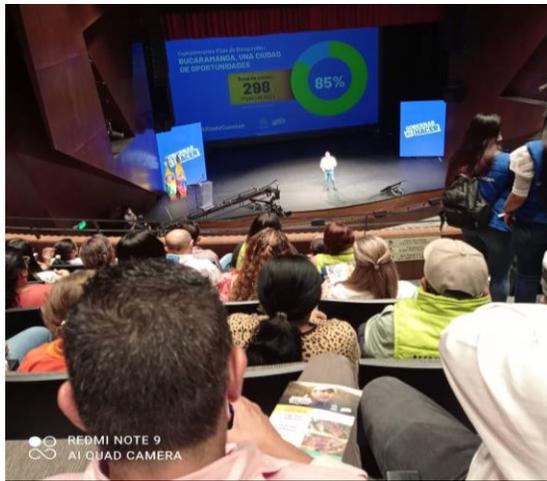
NOTA DEBIDO A TEMAS DE PANDEMIA SE REALIZARAN LAS CAPACITACIONES DE MANERA VIRTUAL HASTA QUE LA NORMALIDAD PERMITA NUEVAMENTE LAS REUNIONES PRESENCIALES

Cordialmente,



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

 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 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.lsabu.gov.co
 Bucaramanga, 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



 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