 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

1300-39.01
CI- 05

Bucaramanga, 11 de enero de 2022

Señores
 E.S.E. ISABU
Atte. Dr. GERMAN JESUS GOMEZ LIZARAZO
 Gerente
Atte. Dr. JUAN VICENTE SILVA DIAZ
 Profesional especializado área de Atención al Usuario
 Bucaramanga

Firma _____
 Radicado: **00000087**
 Enviado: 11/01/2022 - 1:14 p.m.
 abenitez
 ESE ISABU



ASUNTO: Informe segundo 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 del 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 segundo semestre vigencia 2021.


Agradezco su atención.

Cordialmente,

SILVIA JULIANA PINZON CUEVAS
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

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

Revisó: Silvia Juliana Pinzón Cuevas
 Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

 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

INFORME DE SEGUIMIENTO II 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 el periodo 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.

Teniendo en cuenta el 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.

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

CANAL	MODO DE CONTACTO
TELEFONICO	Línea telefónicas: Call center 6973655 3167440481, 3186397223, 3173582998

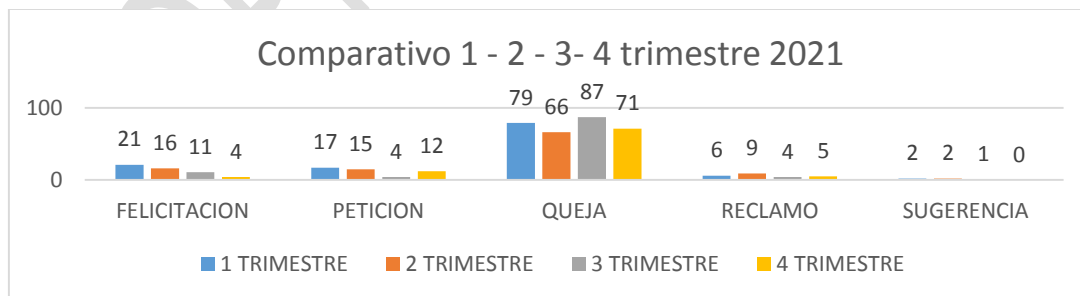
 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		FECHA	30/07/2020
			VERSION	2.0


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: atencionalusuario@isabu.gov.co
	SITIO WEB CONTACTENOS	http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/
FAN PAGE	https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/	

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

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	87	71	77%
RECLAMO	6	9	4	5	5%
SUGERENCIA	2	2	1	0	0%
TOTAL	125	108	107	92	100%

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



 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

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

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%

FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 4 TRIMESTRE 2021.


Durante el cuarto trimestre de la vigencia 2021 se recibieron un total de: 92 PQRSF, donde las quejas y las felicitaciones toman protagonismo; se puede evidenciar un porcentaje del 4%, correspondiente a las felicitaciones, lo cual es bienvenido y demuestra que la entidad ha estado realizando acciones para su mejora, sin embargo, se debe intensificar las buenas prácticas con el fin 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 se tiene un porcentaje (77%), evidenciándose una disminución respecto al trimestre inmediatamente anterior.

Es necesario resaltar que para la siguiente anualidad, se requiere mayor atención y centrar esfuerzos en una de las causas de PQRS denominada "*Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada*" como lo muestra la siguiente tabla.

PRINCIPALES CAUSAS PQRS:

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

 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

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
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


FUENTE: INFORME DE PQRS CONTROL INTERNO 4 TRIMESTRE 2021.

Los servicios donde más se presentan las PQRS son en facturación por la asignación de citas y por el trato ofrecido 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.

SERVICIO DE LA PQRS	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 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

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios que las PQRSF las podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web.

Sin embargo, también se gestionaron las PQRSF de manera presencial en los centros de salud, mediante los buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.

 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



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-pqrs/
- 3- LLAMANOS** de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. en jornada continua, a las líneas de contacto: 318 744 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

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


La evaluación realizada por la Oficina de Control Interno, a la oficina de PQRSF, consistió en la verificación de la gestión al interior de la institución con el fin de implementar acciones efectivas ante las manifestaciones de inconformidad 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 procesos, procedimientos y manuales documentados, 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 para el cuarto (4) trimestre, corresponden al 4% 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.


 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

SE RECOMIENDA:

1. Ofrecer más opciones de servicios en el call center, de tal manera que el usuario tenga diversidad al momento de solicitar el servicio requerido.
2. Aumentar el número de recurso humano, ya que debido al alto flujo de llamadas en el call center, se presenta una espera promedio de 30 minutos, evidenciándose por ende, el abandono de las llamadas.¹
3. Con el fin de iniciar la atención de una manera más cordial, es necesario implementar un mensaje de bienvenida a la hora de contestar los teléfonos.
4. 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 más recurrente en el trimestre.
5. Realizar seguimiento y verificación de tiempos de espera en los servicios, proponer acciones de mejora que propendan la oportuna prestación del servicio y cubrimiento de la demanda.
6. Dada la priorización presentada de las PQRSF, se recomienda continuar las acciones de mejora a fin de aunar en el mejoramiento en la prestación de los servicios, como es el caso de la entrega de medicamentos y la oportuna asignación de citas médicas.
7. Dar continuidad a las campañas de fortalecimiento de atención al usuario, humanización, seguridad del paciente, inducción y reinducción institucional.
8. Se recomienda que la asignación de citas se separe del proceso de Facturación, descongestionando el mismo y en procura de una atención más oportuna a la respuesta de las llamadas.

Con base en toda la información obtenida, más el análisis de los factores internos y externos de la E.S.E ISABU, se ha aunado en que la experiencia del usuario sea satisfactoria, minimizando las situaciones en que se vean vulnerados sus derechos.

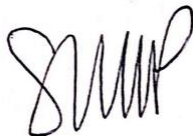
¹ Este tiempo de espera se estimó realizando una muestra del servicio por parte de esta Oficina al Call Center. Esta observación quedó plasmada en el informe presentado anteriormente, correspondiente al primer semestre de 2021.

 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

La oficina de atención 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 área de PQRSF, procurando que el usuario cada vez esté más 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.



SILVIA JULIANA PINZON CUEVAS
JEFE OFICINA DE GESTION Y CONTROL INTERNO



WILLIAM FIGUEROA PINEDA
Profesional de Apoyo a Control Interno

P/E: William Figueroa Pineda
 Apoyo oficina de Control Interno

Revisó: Silvia Juliana Pinzón Cuevas
 Jefe Oficina de Gestión y Control Interno