



**GOBERNAR
ES HACER**



INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA ESE ISABU

TEMA



RESULTADOS – PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021



PLAN DE DESARROLLO

97,5%

El plan de desarrollo Institucional 2020-2023 “ISABU COMPROMETIDO CON LA SALUD Y BIENESTAR DE SUS USUARIOS” fue aprobado mediante Acuerdo N°003 de 17 de Julio de 2020.

Las actividades del plan de acción se enfocan en dar cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados en el plan de desarrollo.

Para la vigencia 2021 el plan operativo anual de la institución contó, 27 proyectos, 7 programas y 4 objetivos estratégicos.

Se evidencia un cumplimiento del plan de acción que corresponde al 97,5%, cumpliendo con el estándar definido para este indicador el cual debe ser \geq a 90%. Se programaron 40 actividades programadas, de las cuales 39 actividades cumplieron con la meta propuesta.

La meta no alcanzada fue:

- ASIGNACIÓN DE CITAS WEB DE CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGÍA DE LA ESE ISABU A TRAVÉS DE DIFERENTES HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

Se recomienda generar un plan de mejoramiento en donde se refuerce y fortalezca la cultura de asignación de citas por medios tecnológicos.

RESULTADOS — PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021

ACTIVIDAD NO CUMPLIDA:

2.1.1 - ASIGNACIÓN DE CITAS WEB DE CONSULTA DE MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGÍA DE LA ESE ISABU A TRAVÉS DE DIFERENTES HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

INDICADOR: NÚMERO DE CITAS WEB ASIGNADAS PARA CONSULTA MEDICINA GENERAL Y ODONTOLOGÍA DE LA ESE ISABU A TRAVÉS DE DIFERENTES HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS/ NÚMERO TOTAL DE CITAS ASIGNADAS PARA MEDICINA Y ODONTOLOGÍA DE LA ESE ISABU *100

META: 35%

LOGRO: 17.41%

1. La institución inició este año el servicio de citas telefónicas apoyado en la implementación de un contact center de 3 operadores, 14 líneas telefónicas digitales y un número centralizado para recepcionar las llamadas. (6973655). Para esto se implementó un servidor virtualizado con un software de gestión y administración de telefonía IP, 3 equipos de cómputo y 3 diademas especiales para Call center.

Con este servicio se puede atender 3 llamadas de manera simultánea y 12 llamadas en cola de espera.

Se realizó el seguimiento del número de citas agendadas por los diferentes medios tecnológicos utilizando un reporteador creado por el departamento de sistemas el cual permite realizar una trazabilidad del número de citas agendadas por página web y Call center, sin embargo, el Call center compuesto por tres personas atendiendo las líneas no da abasto para los 139.000 usuarios afiliados; en el segundo trimestre se reunió la oficina asesora de planeación y los directores técnicos de la zona norte y sur y se sugiere contratar una empresa para ampliar la capacidad de atención, estamos a la espera del estudio de las propuestas.

En el tercer trimestre, la entidad decidió implementar una solución de recepción de llamadas para citas médicas para los usuarios de Coosalud, para lo cual se implementó un servidor virtual de Voz IP, 2 operadores, 2 equipos de cómputo, 2 diademas especializadas para Call center y 10 líneas telefónicas digitales con un número exclusivo. (6978141).

Con esto se pueden atender 2 llamadas de manera simultánea y 8 en cola.

Es importante resaltar que los dos servicios se pueden combinar y se configuró de tal manera que se puedan transferir llamadas entre operadores para brindar una mejor atención, ofreciendo citas de medicina general, odontología y medicina especializada con programas de promoción y prevención de acuerdo al ciclo de vida, con una duración de tiempo para asignación de citas de 15 minutos para verificar usuarios y crear si es el caso en nuestro sistema de información. Para continuar con el fortalecimiento en la asignación de citas se debe realizar un trabajo multidisciplinario en la ESE ISABU como son: planeación-administrativa-calidad-facturación con el fin de lograr la meta esperada.

Durante el tercer trimestre el indicador de números de citas por Call center ha aumentado, sin embargo, el canal más utilizado continúa siendo el presencial.

Medio de asignación	# de citas 1 trim	# de citas 2 trim	# de citas 3 trim	# de citas 4 trim	TOTAL
Call center - Telefónica	14.961	13.271	13.514	17.208	58.954
presencial	94.116	102.984	112.461	104.982	414.543
WEB	8.502	8.466	6.550	4.974	28.492
TOTAL	117.579	124.721	132.525	127.164	501.989

RESULTADOS — PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021

A corte de 31 de diciembre del 2021 se asignaron 501.989 citas a los usuarios de la ESE ISABU, donde se mantuvo a lo largo del año como medio de asignación prioritario las solicitudes presenciales, seguidas de las solicitudes por Call center donde el porcentaje de citas por medios tecnológicos es del 17.41%, cabe destacar que se observa un aumento en la solicitud telefónica de citas por parte de los usuarios trimestre a trimestre, iniciando el año con 14.961 citas asignadas por Call center y culminando en el cuarto trimestre con 17.208, lo cual muestra un aumento de 2.247 citas más que las asignadas al inicio del año 2021.

En el cuarto trimestre se presenta una disminución en la asignación en todas las modalidades, debido a las actividades del mes de diciembre lo cual refleja una disminución en la prestación de los servicios.

Teniendo en cuenta el resultado de la modalidad de solicitud de citas, se requiere generar una herramienta tecnológica virtual más robusta, para lo cual se solicita para la vigencia 2022 una reunión con oficina de planeación, facturación y sistemas con el objetivo de proponer acciones y dar cumplimiento al indicador.

3. Se generó el material IEC por la oficina de comunicaciones.

4. Se socializó el proceso para la asignación de citas por medio de las diferentes redes sociales y demás medios de comunicación, mostrando los números telefónicos asignados; se realizó socialización a los líderes de la Alianza de Usuarios con el fin de contar con este apoyo en la difusión de la información en los barrios y sectores para lograr subir el agendamiento, pero los usuarios se quejan que el Call center no funciona o no contestan las llamadas y que no cuentan con computadores en casa para solicitar cita por la página web; los usuarios y las alianzas solicitan que se fortalezca el Call center para mejorar la asignación de citas.

5. Se entrega un documento con un análisis del comportamiento de la asignación de citas por medios tecnológicos; se relacionan a continuación la opción de mejora para la asignación de citas web:

- Fortalecimiento y empoderamiento a la población para que acceda a las herramientas tecnológicas.
- Cargue masivo de usuarios de las EPS contratadas en el sistema de información
- Cambio de servidor para tener el informe detallado del cumplimiento en esta estrategia
- Sensibilización al personal misional en el compromiso de esta meta de bienestar que es transversal a los objetivos institucional.
- Apoyo de las diferentes áreas de la ESE ISABU para lograr el cumplimiento y empoderamiento en la utilización de herramientas tecnológicas en la asignación de citas de medicina general, odontología y especializada.

Se adjunta plan de mejoramiento, para optimizar los tiempos del Call center.

RESULTADOS – PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021



PLAN DE DESARROLLO

Los siguientes planes se encuentran como proyectos inmersos dentro del plan de desarrollo y su cumplimiento fue el siguiente:

1. Plan anual de Adquisiciones. 100%
2. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. 100%
3. Plan estratégico de tecnologías de la formación y las comunicaciones PETI. 100%
4. Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información. 100%
5. Plan de Seguridad y Privacidad de la Información. 100%

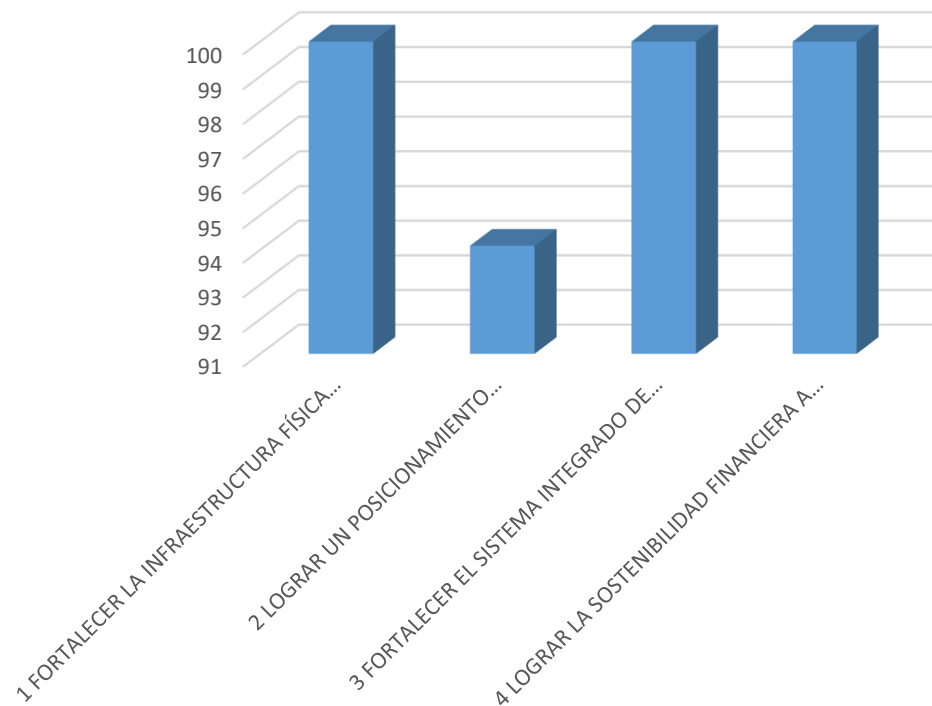
97,5%

RESULTADOS – PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021

OBJETIVO ESTRATÉGICO	PROGRAMA	# DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS PARA LA VIGENCIA 2021	# DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA LA VIGENCIA 2021	% DE CUMPLIMIENTO PARA LA VIGENCIA 2021
1 FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA DE LA E.S.E ISABU.	1.1 MEJORAMIENTO A LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA	7	7	100
	1.2 MANTENIMIENTO BIOMÉDICO Y HOSPITALARIO			
	1.3 INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL			
2 LOGRAR UN POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO, MEDIANTE UN ENFOQUE INTEGRAL DEL RIESGO, ÉNFASIS EN ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, MATERNIDAD SEGURA Y VOCACIÓN DOCENCIA SERVICIO.	2.1 FOMENTO DEL AUTOCUIDADO PARA LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES, GENERANDO BIENESTAR A LOS USUARIOS DE LA ESE ISABU CON ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD.	16	17	94,12
	2.2 SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA CON CALIDEZ AMABILIDAD Y EMPATÍA			
3 FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE GARANTICE MAYOR EFICIENCIA, MEJORES RESULTADOS, ENFOCADOS EN LAS COMPETENCIAS DEL SER, LA HUMANIZACIÓN, EL SABER Y EL HACER EN LA GESTIÓN DE SALUD.	3.1 GESTIÓN INTEGRAL Y DESEMPEÑO	11	11	100
4 LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA A TRAVÉS DE MEDIDAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL QUE ASEGURE EL FLUJO DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD.	4.1 FORTALECIMIENTO FINANCIERO Y EQUILIBRIO PRESUPUESTAL	5	5	100

RESULTADOS – PLAN DE ACCIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2021

% DE CUMPLIMIENTO PARA LA VIGENCIA 2021



OBJETIVO ESTRATÉGICO	% DE CUMPLIMIENTO PARA LA VIGENCIA 2021
1 FORTALECER LA INFRAESTRUCTURA FÍSICA Y TECNOLÓGICA DE LA E.S.E ISABU.	100
2 LOGRAR UN POSICIONAMIENTO INSTITUCIONAL ESTRATÉGICO, MEDIANTE UN ENFOQUE INTEGRAL DEL RIESGO, ÉNFASIS EN ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD, PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN, MATERNIDAD SEGURA Y VOCACIÓN DOCENCIA SERVICIO.	94,12
3 FORTALECER EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA QUE GARANTICE MAYOR EFICIENCIA, MEJORES RESULTADOS, ENFOCADOS EN LAS COMPETENCIAS DEL SER, LA HUMANIZACIÓN, EL SABER Y EL HACER EN LA GESTIÓN DE SALUD.	100
4 LOGRAR LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA A TRAVÉS DE MEDIDAS DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL QUE ASEGURE EL FLUJO DE LOS RECURSOS NECESARIOS PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE SALUD.	100

GRACIAS



**GOBERNAR
ES HACER**