

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro	04/01/2019	Gestión de Calidad
			Revisó:	04/01/2019	Gestión de Calidad
			Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5 2019
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:

1300-39.01
CI- 018

Bucaramanga, 20 de Enero de 2020

Firma _____
 Radicado: 00000285
 Enviado: 20/01/2020 - 3:46 p.m.
 abenitez
 ESE ISABU



Señores
 E.S.E. ISABU
Atte. Dr. JUAN EDUARDO DURAN DURAN
 Gerente
 Carrera 21 número 12-02 San Francisco
 Bucaramanga

ASUNTO: Informe segundo semestre 2019, Artículo 76 Ley 1474 de 2011

Cordial saludo Doctor Duran:

En cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, envío informe de seguimiento a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos SIAU de la E.S.E. ISABU correspondiente al segundo semestre vigencia 2019

Agradezco su atención.

Cordialmente,



CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
 Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

Anexo: Cuatro (4) folios

P/E: Vianey González Gamarra

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5 2019	
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:	1/4

INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, RECIBIDAS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN 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, interpuestas por la ciudadanía y recibidas durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019.

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

La implementación de mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

1. La institución cuenta con página web www.isabu.gov.co. Link [contactenos-pqrsf/](http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/)
2. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
3. Línea telefónica celular numero 3167440481
4. Se cuenta con buzón de sugerencias en los centros de salud y unidades hospitalarias, a los cuales se les da apertura 2 veces semanalmente realizando el respectivo trámite, gestión y resolución a cada una de las PQRS en los tiempos estipulados por la ley.

Descripción de las PQRS correspondiente al Segundo semestre vigencia 2019

Cuadro N° 1 Tipo de PQRS

CLASIFICACION PQR'S	TOTAL 2sdo SEMESTRE	TOTAL % 2sdo SEMESTRE
FELICITACIÓN	126	28%
PETICIÓN	28	6%
QUEJA	250	57%
RECLAMO	12	3%
SUGERENCIA	26	6%
TOTAL	443	100%

Fuente: Informe SIAU E.S.E. ISABU

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5 2019	
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:	2/4

En el periodo del 2 semestre 2019 corresponden a un total de 443 PQRSF, se observa el siguiente comportamiento:

Se evidencia que en mayor porcentaje se presentan las Quejas para un total de doscientos cincuenta (250) recibidas, lo que corresponde a un 57%, seguido en porcentaje la Felicitación con un total de ciento veintiséis recibidas (126) correspondiente al 28%, continua en porcentaje la opción Petición con veintiocho (28) recibidas lo que equivale a un (6%), continua en porcentaje la opción Sugerencia con veintiséis (26) recibidas lo que representa un (6%); y por último en porcentaje la opción Reclamo representados en doce (12) recibidas lo que equivale a un (3%).

Entre los motivos de las PQRS encontramos:

Cuadro N° 2 MOTIVOS PQRS

MOTIVOS PQR'S	TOTAL 2sdo SEMESTRE	TOTAL % 2sdo SEMESTRE
Felicitación	126	28%
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos y tratamientos).	26	6%
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	18	4%
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	94	21%
Demora en la atención de cita por medicina general.	29	7%
solicitud de personal	25	6%
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	10	2%
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases de datos).	0	0%
otras	28	6%
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	15	4%
Demora en la entrega de medicamentos.	11	2,3%
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	11	2,3%
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	18	4%

 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5 2019	
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:	3/4

MOTIVOS PQR'S	TOTAL 2sdo SEMESTRE	TOTAL % 2sdo SEMESTRE
Demora en la atención de urgencias.	14	3%
Negación en la atención del servicio de urgencias.	7	2%
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	9	2%
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (laboratorio, rx, ecografías, etc.)	2	0,4%
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0%
TOTAL	443	100%

Fuente: Informe SIAU E.S.E. ISABU

En relación con el motivo de las PQR'S se observa que 126 recibidas se designan a felicitaciones y las otras 317 corresponden a diferentes solicitudes de acuerdo a las situaciones presentadas donde se refleja que la mayor PQR'S reincide en la demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada con un total de 94 recibidas.

Mensualmente se evalúa la satisfacción de los usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada en cada una de las unidades operativas y a cada uno de los servicios.

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES DURANTE EL II SEMESTRE 2019

Cuadro N° 3 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN PQR'S

RECEPCIÓN DE QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS EN SIAU	Se realizó gestión a los usuarios insatisfechos?			Plazo respuesta
		CUANTOS SI?	CUANTOS NO?	EN PROCESO	Se dio respuesta en días
III TRIMESTRE	209	209	0	0	PROMEDIO 4.5 días
IV TRIMESTRE	234	234	0	0	PROMEDIO 4.2 días
TOTAL II SEMESTRE	443	443	0	0	PROMEDIO 4.3 días

Fuente: Informe SIAU E.S.E. ISABU

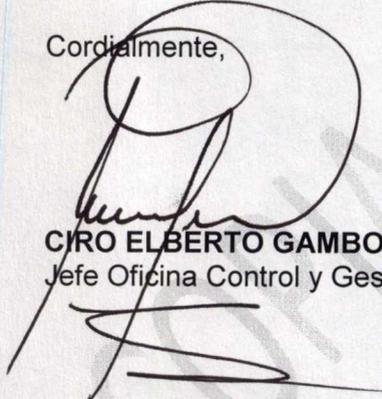
 ESE ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2	COMUNICACIONES		Elaboro	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Revisó:	04/01/2019	Gestión de Calidad	
			Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5 2019	
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:	4/4

La tabla anterior, muestra el total de PQR'S recibidos en el SIAU de la E.S.E ISABU para el primer semestre, registrando un plazo de respuesta máximo de 4,3 días; en términos generales las PQR'S fueron respondidas en el menor tiempo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se evidencia como fortaleza del proceso Gestión de Atención al Usuario que se encuentra establecido como proceso estratégico de la E.S.E ISABU, lo que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Cumplimiento con la normatividad establecida artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."
- Continuar con las capacitaciones a los diferentes apoyos en atención al usuario.
- Fortalecer las acciones correctivas, ante todos los motivos que originaron las PQR'S y realizar el debido seguimiento.
- Determinar un sistema de autocontrol con el fin de mitigar esos casos en que las contestaciones no sean oportunas.

Cordialmente,


CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
 Jefe Oficina Control y Gestión Interno