**GESTIÓN OPORTUNA DE P.Q.R.D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS)**

Se realizaron las aperturas de los buzones ubicados en los centros de salud y las unidades hospitalarias, se clasificaron, tramitaron, gestionaron y respondieron un total de 236 PQRSF a las cuales se les realizo plan de mejoramiento buscando la prestación de servicios de calidad, pertinencia y oportunidad de acuerdo al procedimiento establecido. El tiempo promedio de respuesta al usuario fue de 5 días que de acuerdo a la normatividad es el tiempo máximo para dar respuesta.

La institución cuenta con varios canales de comunicación

1. página web [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co). Link contactenos-pqrsf. <http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/>
2. Correo electrónico: [atencionalusuario@isabu.gov.co](mailto:atencionalusuario@isabu.gov.co)
3. Línea telefónica 3167440481, 3214574201
4. Se actualizaron los procesos y procedimientos de la oficina del SIAU.
5. Cada unidad operativa cuenta con un buzón de sugerencias, a los cuales se les da apertura semanalmente realizando el respectivo trámite, gestión y resolución a cada una de las PQRS en los tiempos estipulados por la ley.
6. En el periodo correspondiente al 1 trimestre 2020 se clasificaron y tramitaron 236 PQRSF en total

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CLASIFICACION PQR’S | TOTAL 1 TRIMESTRE 2019 | TOTAL 1 TRIMESTRE 2020 | PORCENTAJE 2020 |
| FELICITACION | 61 | 46 | 19% |
| PETICION | 22 | 38 | 16% |
| QUEJA | 81 | 115 | 49% |
| RECLAMO | 4 | 17 | 7% |
| SUGERENCIA | 22 | 20 | 8% |
| TOTAL | 190 | 236 | 100% |

Pqrsf. Fuente Estadísticas oficina SIAU

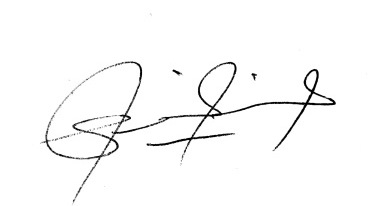
Tipos de pqrsf. Comparativo 2019-2020 Fuente Estadísticas oficina SIAU

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAUSAS PQRS:** | | | | **1 TRIMESTRE 2019** | **1 TRIMESTRE 2020** | |
| Felicitación | | | | 61 | 46 | |
| Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos y tratamientos). | | | | 13 | 24 | |
| Mal trato por parte de los funcionarios de salud. | | | | 14 | 12 | |
| Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada | | | | 29 | 48 | |
| Demora en la atención de cita por medicina general. | | | | 14 | 24 | |
| solicitud de personal | | | | 8 | 9 | |
| Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario. | | | | 4 | 0 | |
| Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases de datos). | | | | 0 | 5 | |
| otras | | | | 17 | 27 | |
| Demora en la atención de cita por medicina especializada. | | | | 6 | 7 | |
| Demora en la entrega de medicamentos. | | | | 0 | 1 | |
| Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud. | | | | 0 | 12 | |
| Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos. | | | | 6 | 3 | |
| Demora en la atención de urgencias. | | | | 9 | 13 | |
| Negación en la atención del servicio de urgencias. | | | | 0 | 1 | |
| Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos. | | | | 5 | 0 | |
| Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (laboratorio, rx, ecografías,etc) | | | | 4 | 0 | |
| Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia. | | | | 0 | 4 | |
| **TOTALES** | | | | **190** | 236 | |
| **SEGUIMIENTO A QUEJAS** | **CANTIDAD** | **PLAN MEJORA** | | |
| **OPORTUNIDAD** | 105 | ● Se realizó capacitación, orientación y se incentivó a los usuarios a utilizar el agendamiento de citas web ● se reorganizo personal en urgencias y centros de salud | | |
| **MALTRATO USUARIOS Y FUNCIONARIOS** | 24 | ● Generación, divulgación y aplicación de políticas de atención al ciudadano, humanización, discapacidad | | |
| **SATISFACCION DEL SERVICIO** | 24 | ● se socializo portafolio de servicios. ● Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la ese Isabu. | | |
| **TOTAL** | 236 |  | | |

En el primer trimestre 2020 se realizaron planes de mejoramiento tendientes a disminuir las pqrs y mejorar la satisfacción del servicio.

* Capacitaciones en servicio al cliente
* Generación, divulgación y aplicación de políticas de atención al ciudadano, humanización, discapacidad.
* Capacitación y motivación a uso de estrategia de citas web.
* Estrategias de agendamiento abierto y zonificación.
* Orientación a usuarios y funcionarios en derechos y deberes.
* Capacitación a usuarios en triage, convenios y portafolio de servicios.
* Redistribución de personal por parte de los directores técnicos.

Cordialmente

****

JUAN VICENTE SILVA

Profesional Especializado E.S.E ISABU

líder oficina SIAU