

 E.S.E. 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-206

Bucaramanga, 22 de Julio de 2020

Señor
E.S.E. ISABU
Atte. Dr. GERMAN JESUS GOMEZ LIZARAZO
Gerente
Bucaramanga

Firma _____

Radicado: **00002630**

Enviado: 22/07/2020 - 2:24 p.m.

abenitez

ESE ISABU



ASUNTO: informe primer semestre 2020, Artículo 76 Ley 1474 de 2011

Cordial saludo Señor Gerente:

La Oficina de Gestión y Control Interno de la E.S.E ISABU, en cumplimiento al Artículo 76 Ley 1474 de 2011, envió informe de seguimiento a la oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos SIAU de la E.S.E ISABU correspondiente al primer semestre vigencia 2020

Agradezco su atención.

Cordialmente,


CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

Anexo: 22 folios

P/E: Daniel Enrique Cancino Garzón
Apoyo oficina de Control Interno
Revisó: Ciro Elberto Gamboa Serrano
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

 E.S.E. 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:

INFORME DE SEGUIMIENTO 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 comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020

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.

Conforme al 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.

Para la ejecución de lo anterior, la oficina de atención al usuario cuenta con los siguientes canales de comunicación:

 E.S.E. 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

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFONICO	Línea telefónicas -3167440481-3183878559-3214574201-6979898-6973009-3507545122-3185500877-3176386755-3166949106-3153817972	
FISICO	10 buzones distribuidos en las diferentes unidades operativas y 6 buzones en el Hospital Local del Norte a los que se les realiza apertura semanal levantando acta de apertura de buzones firmada por un testigo de los usuarios presente para realizar el respectivo trámite, gestión y resolución a cada una de las PQRS en los tiempos estipulados por la ley.	
VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
	SITIO WEB CONTACTENOS	http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/
PRESENCIAL	en los centros de salud abiertos en el plan de contingencia	

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL 1 SEMESTRE 2020	PORCENTAJE 2020
FELICITACION	115	31%
PETICION	68	18%
QUEJA	145	39%
RECLAMO	21	6%
SUGERENCIA	22	6%
TOTAL	371	100%

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

Durante el 1 semestre de la vigencia 2020 se recibieron un total de: 371 PQRSF, donde las quejas y las felicitaciones toman protagonismo, se puede ver un gran porcentaje (31%) de felicitaciones, lo cual siempre es bienvenido y demuestra el buen trabajo que la entidad ha estado realizando, luego las quejas tienen un porcentaje grande (39%) lo cual se debe en su gran mayoría a que de los 22 centros de salud que tiene a su disposición la E.S.E ISABU, solo 9 se encuentran abiertos, a causa de una estrategia de la entidad para disminuir los focos de covid-19.

 E.S.E. 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:

CLASIFICACION PQRSF	TOTAL SEMESTRE 2019	2PORCENTAJE 2019	TOTAL SEMESTRE 2020	1 PORCENTAJE 2020
FELICITACION	126	28%	115	31%
PETICION	28	6%	68	18%
QUEJA	250	57%	145	39%
RECLAMO	12	3%	21	6%
SUGERENCIA	26	6%	22	6%
TOTAL	443	100%	371	100%

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

Haciendo una comparación con el 2 semestre de la vigencia 2019 , se puede evidenciar una disminución del número de PQRSF de 443 a 371 siendo una disminución del 16.25% algo que se muestra muy favorable, ya que ante la disminución de PQRSF , las felicitaciones aumentaron un 2% entre los dos semestres, por el lado de las quejas disminuyeron un 18% , y se convirtieron en reclamos y sugerencias, lo que demuestra que la mentalidad de los usuarios está cambiando al ver una entidad más activa y de mayor efectividad hacia ellos.

CLASIFICACION PQR'S	TOTAL TRIMESTRE 2020	1 PORCENTAJE TRIMESTRE 2020	TOTAL TRIMESTRE 2020	2 PORCENTAJE TRIMESTRES 2020
FELICITACION	46	19%	69	31%
PETICION	38	16%	30	18%
QUEJA	115	49%	30	39%
RECLAMO	17	7%	4	6%
SUGERENCIA	20	8%	2	6%
TOTAL	236	100%	135	100%

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

CLASIFICACION PQR'S	TOTAL 1 TRIMESTRE 2020	PORCENTAJE 1 TRIMESTRE 2020	TOTAL 2 TRIMESTRE 2020	TOTAL 1 SEMESTRE 2020	PORCENTAJE 2 TRIMESTRES 2020
---------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------	-----------------------	------------------------------

 E.S.E. 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:	5/24

FELICITACION	46	19%	69	115	31%
PETICION	38	16%	30	68	18%
QUEJA	115	49%	30	145	39%
RECLAMO	17	7%	4	21	6%
SUGERENCIA	20	8%	2	22	6%
TOTAL	236	100%	135	371	100%

Con respecto a vigencias anteriores la tendencia histórica demuestra un comportamiento de disminución constante de las PQRSF a través de los trimestres de un 43% pues se pasó de 236 a 135 PQRSF gracias a las políticas de la dirección de atender todas las PQRSF, incrementado la pendiente de la curva entre trimestres, algo muy alentador para la alta gerencia, cuando discriminamos los diferentes ítems, vemos que en la gran mayoría hubo disminuciones, excepto en las peticiones que aumentaron en un 2 %.

Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias son tipificadas en diferentes motivos, estos son:

CAUSAS PQRSF:	2 SEM ESTRE 2019	total porcentaje 2 semestres 2019	TOTAL 1 SEMESTRE 2020	total porcentaje 1 semestre 2020	VARIACION
Felicitación	126	28%	115	31%	3%
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	26	6%	33	9%	3%
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	18	4%	13	4%	0%
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	94	21%	82	22%	1%
Demora en la atención de cita por medicina general.	29	7%	35	9%	2%
Solicitud de personal	25	6%	9	2%	-4%
Inadecuadas instalaciones locativas o daño	10	2%	0	0%	-2%

 E.S.E. 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 (CI GD)#5 2019	
	Código:	F-1400-27	Versión	1.0	Página:	6/24

en mobiliario.					
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	0%	5	1%	1%
Otras	28	6%	29	8%	2%
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	15	4%	7	2%	-2%
Demora en la entrega de medicamentos.	11	2%	8	2%	0%
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	11	2%	14	4%	1%
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	18	4%	3	1%	-3%
Demora en la atención de urgencias.	14	3%	13	4%	1%
Negación en la atención del servicio de urgencias.	7	2%	1	0%	-2%
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	9	2%	0	0%	-2%
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	2	0%	0	0%	0%
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	0%	4	1%	1%
TOTALES	443	100%	371	100%	-16.25%

Dentro de la clasificación de tipificación de manifestaciones se evidencio que las felicitaciones presentadas con 115 casos que corresponden al 21% de las manifestaciones creciendo en un 3% Las demás PQRSF que corresponden al 69 % siendo el ítem “Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada” esta última fue también entra las sugerencias más frecuentes aumentando un 1% en este semestre.

CAUSAS PQRSF:	1 TRIMESTRE 2020	PORCENTAJE 1 TRIMESTRE 2020	2 TRIMESTRE 2020	PORCENTAJE 2 TRIMESTRE 2020	VARIACION
Felicitación	46	19%	69	51%	32%
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	24	10%	9	7%	-4%
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	12	5%	1	1%	-4%
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o	48	20%	34	25%	5%

 E.S.E. 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:	7/24

especializada					
Demora en la atención de cita por medicina general.	24	10%	11	8%	-2%
Solicitud de personal	9	4%	0	0%	-4%
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0%	0	0%	0%
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	5	2%	0	0%	-2%
Otras	27	11%	2	1%	-10%
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	7	3%	0	0%	-3%
Demora en la entrega de medicamentos.	1	0%	7	5%	5%
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	12	5%	2	1%	-4%
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	3	1%	0	0%	-1%
Demora en la atención de urgencias.	13	6%	0	0%	-6%
Negación en la atención del servicio de urgencias.	1	0%	0	0%	0%
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0%	0	0%	0%
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0%	0	0%	0%
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	4	2%	0	0%	-2%
TOTALES	236	100%	135	100%	0%

Después de analizar el segundo semestre de 2019 y el primero de 2020, que mostraron una pendiente progresiva de avance hacia la satisfacción del cliente, pasamos a analizar el primer semestre 2020 para resaltar que entre los dos trimestres de 2020, la curva en el mejoramiento se ha vuelto más inclinada hacia lo positivo, vemos un incremento del 32% en las felicitaciones y la mayoría de los reclamos y quejas disminuyeron también, pero existe un aumento del 5% en el ítem "demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada", "Demora en la entrega de medicamentos". Siendo estos dos ítems en los que los usuarios continúan con inconformidades, para lo cual se realizaron varios planes de mejora por parte de la oficina del SIAU.

 E.S.E. 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:

SEGUIMIENTO A QUEJAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS 1 TRIMESTRE 2020

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PLAN MEJORA
OPORTUNIDAD	105	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> Generación, divulgación y aplicación de políticas de atención al ciudadano, humanización, discapacidad
SATISFACCION DEL SERVICIO	24	<ul style="list-style-type: none"> 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	

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

En el primer trimestre 2020 se realizaron planes de mejoramiento tendientes a disminuir las pqrfs 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.

SEGUIMIENTO A QUEJAS Y ACTIVIDADES REALIZADAS 2 TRIMESTRE 2020

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PLAN MEJORA
FELICITACIONES	69	Se realizó recorrido por los centros de salud en servicio y se dialogó con los usuarios solicitando diligenciar el formato pqrfs para expresar su satisfacción o expectativas.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

OPORTUNIDAD	49	<ul style="list-style-type: none"> • se establecieron líneas telefónicas de apoyo para la asignación de citas y whatsapp en los números telefónicos que se informaron a los usuarios • Se socializaron los servicios que se prestarán mientras la cuarentena por Covid 19
SATISFACCION DEL SERVICIO	9	<ul style="list-style-type: none"> • se socializo portafolio de servicios. • Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la E.S.E ISABU. • Se socializaron los servicios que se prestarán mientras la cuarentena por Covid 19
OTROS	8	Se orientó a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención para sospechosos covid
TOTAL	135	

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

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

- Redistribución de personal por parte de los directores técnicos para optimizar y mejorar la oportunidad en asignación de citas
- Desde la declaración de emergencia sanitaria se crearon más canales de comunicación virtuales para apoyar y orientar a los usuarios.
- Se distribuyeron las zonas de atención a la comunidad para apoyar y orientar a los usuarios de programas especiales: control prenatal, planificación familiar y riesgo cardiovascular, urgencias odontológicas, pediatría, enfermería.
- Se generaron campañas de orientación a los usuarios frente a la sintomatología covid 19, lavado de manos y puntos de atención.
- Se envió vía correo electrónico a los usuarios información de importancia sobre atención de citas prioritarias, urgencias y consulta domiciliaria
- Se está dando cumplimiento a decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento.

 E.S.E. 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:	10/24

Para todos los casos, se han generado acciones de mejora para subsanar las fallas presentadas; cabe resaltar que respecto a estos procedimientos, se siguen presentado fallas por la “Demora en la asignación de citas para medicina general y/o especializada” y “Demora en la entrega de medicamentos”. Sin embargo, estas situaciones son retroalimentadas a los usuarios en aras de lograr su comprensión, Con base en las manifestaciones presentadas se han identificado a la fecha, planes de mejora asignados a los diferentes procesos para su gestión como fuente de mejora continua y seguir mejorando el servicio de la entidad.

Las PQRSF se presentaron por los siguientes medios:

En la siguiente tabla se ve como

MEDIOS Y UTILIZACION	1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	TOTAL
Pqrsf recibidas de manera electrónica. (página web, correo, teléfono)	46	87	133
Pqrsf recibidas por buzón o presencial	191	48	239
TOTAL	237	135	372

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	<h2>COMUNICACIONES</h2>	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

Si perteneces al programa de **riesgo cardiovascular, control prenatal o control de planificación familiar** o si tienes una **NECESIDAD consulta médica con urgencia TRIAGE IV**, la ESE ISABU, ofrece para ti, servicio de teleconsulta para entrega de medicamentos en el domicilio para las EPS (COMPARTA, NUEVA EPS Y MEDIMAS) y formula médica en su correo electrónico (ASMETSALUD Y COOSALUD), con el fin de protegerte y que no salgas de tu casa para estas consultas.

Zona norte (Colorados, Café Madrid, Kennedy, Villarosa, Regaderos, IPC, Gaitán, Santander, Girardot Y San Rafael) llamar al **3507545122**

Zona sur (Rosario, Morrorico, Comuneros, Toledo Plata, Mutis, La Joya, Libertad, Campohermoso, Bucaramanga, Cristal, Concordia, Pablo VI) llamar al **3185500877**

Recuerda que nuestro deber es **PROTEGERTE QUEDATE EN CASAS!** tu consulta no es urgente y puede esperar demos prioridad a la gente que lo necesita y disminuimos exposición al COVID-19

CONSULTA DOMICILIARIA



Estimado afiliado, lo invitamos a que solicite su cita de **Medicina General Prioritaria**

La ESE ISABU ofrece para ti, servicio consulta medica domiciliaria para las EPS (COMPARTA, NUEVA EPS, MEDIMAS, ASMETSALUD Y COOSALUD) con el fin de protegerte y que no salgas de tu casa

Para estas consultas;
Comunícate al numero: **3232444623** de lunes a viernes en horario de 7am a 12pm

Recuerda que nuestro deber es protegerte **QUEDATE EN CASA**, si tu consulta no es urgente y puede esperar demos prioridad a la gente que lo necesita y disminuimos exposición al COVID-19



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- **LLÁMANOS** 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: 318 744 0481 318 397 8559 - 321 457 4201.

#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!



COMUNICADO

Le recomendamos que, si presenta síntomas como:

Febre superior a 38° C	Tos - Dolor de garganta
Dificultad para respirar	Fatiga o disnea (desaliento)

NO se desplace a los CENTROS DE SALUD, comuníquese a las líneas de orientación e información sobre COVID-19 de la ESE ISABU:

Durante el día: 317-6386755 - 316-6949106	Durante la noche: 315-3817972
--	----------------------------------

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 1 semestre 2020.

Lo anterior muestra que como resultado de la pandemia por el COVID-19 y de una fuerte difusión en medios de comunicación, redes sociales y la página de la entidad, los usuarios han ido utilizando los medios virtuales y no los presenciales para realizar sus PQRSF, Pasamos de un 35% a un 65% en medios virtuales, y una disminución del 80% al 20% en la PQRSF de forma presencial.

SEGUIMIENTO A LOS TELEFONOS DE PQRSF Y COVID-19 DE LA E.S.E ISABU

De acuerdo y en cumplimiento de sus funciones establecidas en la ley 87 de 1993 La Oficina de Gestión y Control Interno de la E.S.E ISABU, realizo un seguimiento a los diferentes teléfonos que en su momento se encontraban en conocimiento de la ciudadanía para PQRSF, TELECONSULTA Y COVID-19, a continuación se presenta el informe derivado:

 E.S.E. 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:

Referencia	Entrevistadores
SEGUIMIENTO	DANIEL ENRIQUE CANCINO GARZÓN
Entrevistado	Entidad
Funcionarios encargados de la Respuesta telefónica	Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
Fecha	Correo Electrónico Institucional
JULIO 10 DE 2020	Controlinterno@isabu.gov.co
Asunto	Cargo de los entrevistadores
AUDITORIA RESPUESTA TELEFONICA	Profesionales de Apoyo a Control interno
Seguimiento respuesta telefónica E.S.E ISABU 2020	
<p>*TELEFONO: 3167440481 COORDINADOR PQRS, no contesto pero devolvió la llamada FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020 HORA DE LLAMADAS: 9:08 AM, DEVOLVIO LLAMADA: 9:11 AM</p> <p>PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONIENDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.</p> <p>1. Pregunta: ¿Cuál es su nombre? Respuesta: Juan Vicente Silva</p> <p>2. Pregunta: ¿usted es la única persona que contesta el teléfono? Respuesta: si, cuando estoy ocupado con otra llamada, inmediatamente acabo devuelvo la llamada</p> <p>3. Pregunta: ¿solo tiene esa función? Respuesta: claro, desde este teléfono gestiono las preguntas y solicitudes de los usuarios</p>	

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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. **Pregunta:** ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?

Respuesta: le pregunto el nombre y cuál es su necesidad e inmediatamente lo direcciono al encargado para darle pronta solución al problema. Es mejor solucionar que enumerarlas.

5. **Pregunta:** ¿Cuántas llamadas recibe al día?

Respuesta: 50-100

6. **Pregunta:** ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?

Respuesta: si, deberían poner a mas funcionarios en esta labor

7. **Pregunta:** ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?

Respuesta: si, porque hay mucha demanda de llamadas

8. **Pregunta:** ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?

Respuesta: aumentaron las llamadas, pero disminuyeron las quejas por el buzón,

***TELEFONO: 32145714201**

Se hicieron varias llamadas alrededor del día 07/07/20 y no fue respondido

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADAS: 9:19 AM, 9:25 AM, 10:04 AM, 10:48 AM, 15:13 AM

***TELEFONO: 3183878559**

Teléfono no es del ISABU, grave falla, se llamó varias veces y la persona que respondía decía lo mismo.

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADAS: 9:09 AM, 11:30 AM,

***TELEFONO: 6979898 Hospital Local del Norte se respondió a la segunda llamada**

PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONINDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020
HORA DE LLAMADAS: 9:21 AM, 09:27 AM,

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Liseth Pacheco Calderón

2. **Pregunta:** ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?

Respuesta: si, durante el turno de la mañana, turno 7 am a 2 pm

3. **Pregunta:** ¿solo tiene esa función?

Respuesta: no, también en ventanilla de historias clínicas.

4. **Pregunta:** ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?

Respuesta: se pregunta el nombre y luego se le da solución o se direcciona

5. **Pregunta:** ¿Cuántas llamadas recibe al día?

Respuesta: 20-30 llamadas en el turno

6. **Pregunta:** ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?

Respuesta: si, solo para esta labor de contestar el teléfono

7. **Pregunta:** ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?

Respuesta: si, una línea adicional

8. **Pregunta:** ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?

Respuesta: han disminuido

***TELEFONO: 6973009 UIMIST NO CONTESTARON**

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADAS: 9:23 AM, 9:32 AM, 9:33 AM, 10:05 AM, 10:49 AM, 15:14 PM

***TELEFONO: 3507545122 línea de soporte telefónico covid-19**

No contestaron 07/07/2020, averiguar si es una línea solo para whatsapp

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADAS: 13:18 PM, 15:15 PM

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

***TELEFONO: 3185500877 línea de soporte covid-19**

PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONINDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADAS: 13:18 PM, 15:16 PM,

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Leidy Bibiana Ramírez

2. **Pregunta:** ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?

Respuesta: si, hay otra persona que contesta la línea del whatsapp

3. **Pregunta:** ¿solo tiene esa función?

Respuesta: si

4. **Pregunta:** ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?

Respuesta: me presento, miro si la cita es pertinente, documento, si tiene todo en regla, orientación si es teleconsulta o presencial

5. **Pregunta:** ¿Cuántas llamadas recibe al día?

Respuesta: 200-300, turno de 6am a 6 pm

6. **Pregunta:** ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?

Respuesta: no más funcionarios, mejor otro sistema como un conmutador que deje las llamadas en espera que le diga que uno en que numero de fila va.

7. **Pregunta:** ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?

Respuesta: otro sistema, el de teléfono celular no es el más práctico, se pierden muchas llamadas (durante la llamada realizada por el auditor se perdieron 3 llamadas)

8. **Pregunta:** ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?

Respuesta: se han mantenido

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

***TELEFONO: 3176386755-3166949106 casos COVID día**

FECHA DE LLAMADA: 07/07/2020

HORA DE LLAMADA: 13:19 PM

PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONINDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Stella Sánchez Martínez

2. **Pregunta:** ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?

Respuesta: no son 3. Contestamos también el 3166949106

3. **Pregunta:** ¿solo tiene esa función?

Respuesta: odontóloga, trabajo en casa,

4. **Pregunta:** ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?

Respuesta: escribe en un drive las citas, datos personales, EPS, colaborar si debe hacer una entrevista personal de campo

5. **Pregunta:** ¿Cuántas llamadas recibe al día?

Respuesta: 2 teléfonos, 18 -20 turno de día

6. **Pregunta:** ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?

Respuesta: no

7. **Pregunta:** ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?

Respuesta: no, solicita que solo este teléfono sea para covid-19, ya que en este recibe llamadas sobre todo, preguntas de todo tipo.

8. **Pregunta:** ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?

Respuesta: han aumentado por el incremento de focos y casos.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

***TELEFONO: 3153817972 casos COVID noche**

PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONINDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.

FECHA DE LLAMADA: 09/07/2020

HORA DE LLAMADA: 20:00 PM

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Jeison Pérez

2. **Pregunta:** ¿usted es la única persona que contesta el teléfono?

Respuesta: si, en este turno

3. **Pregunta:** ¿solo tiene esa función?

Respuesta: no, además contesto el teléfono de referencia (3168740206) para traslados y urgencias, y soy el enfermero de urgencias durante el turno.

4. **Pregunta:** ¿Cuál es el protocolo para la respuesta a un usuario?

Respuesta: se le pregunta al paciente que de que EPS es, y se direcciona.

5. **Pregunta:** ¿Cuántas llamadas recibe al día?

Respuesta: durante el turno más o menos 4 , en este teléfono , en el otro un poco mas

6. **Pregunta:** ¿cree que deberían colocar a un funcionario solo para esta labor?

Respuesta: si, sería lo ideal, ya que cuanto hay una urgencia él no puede contestar y se pierden las llamadas.

7. **Pregunta:** ¿cree que deberían instalar más teléfonos para esta labor?

Respuesta: no, solo una persona para esa labor

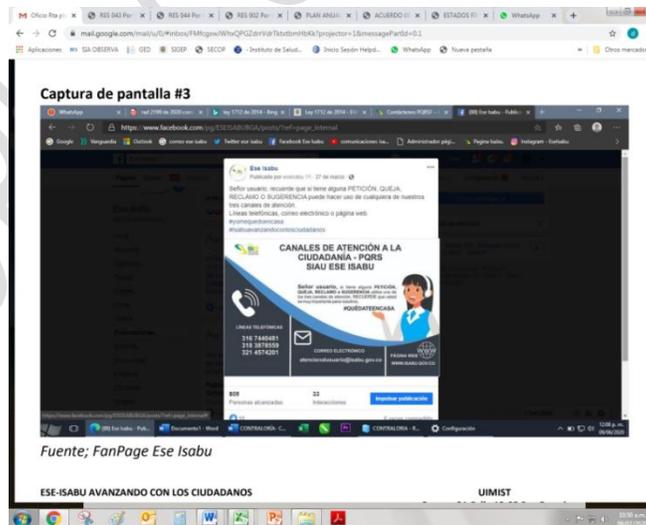
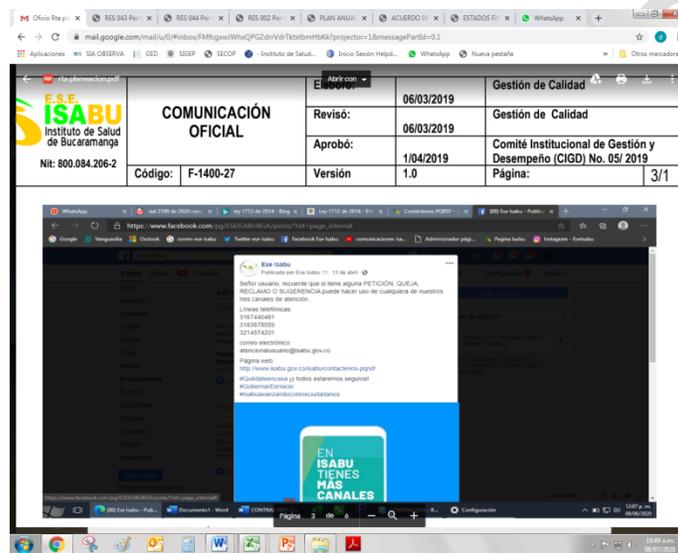
8. **Pregunta:** ¿En razón de la emergencia del COVID-19, aumentaron o disminuyeron las llamadas?

Respuesta: han subido.

	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

RESUMEN:

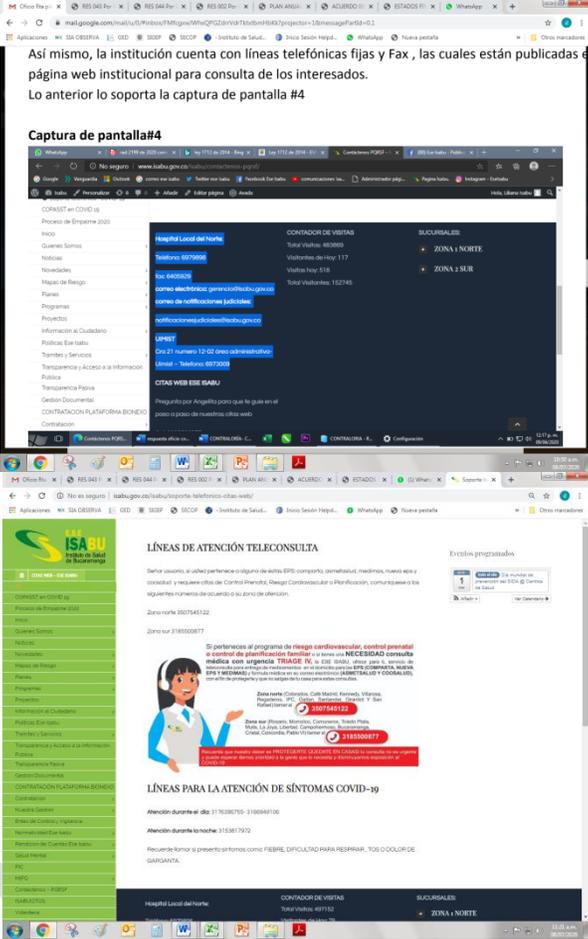
Se realizaron las llamadas pertinentes a los teléfonos a los que hacía referencia al oficio de respuesta la oficina Asesora de Planeación con radicado nro.: 2242 del 09/06/20,



	COMUNICACIONES	Elabora	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

Así mismo, la institución cuenta con líneas telefónicas fijas y Fax, las cuales están publicadas en la página web institucional para consulta de los interesados. Lo anterior lo soporta la captura de pantalla #4

Captura de pantalla#4



Encontrando que el :

- 3167440481 es el telefono del cordinador de pqrs del ISABU, el cual no contesto pero devolvio la llamada.
- 3183878559 presenta una irregularidad, pues es un telefono que no es del ISABU, deberian verificar esto ya que como responden en el oficio este numero esta entre los que se publicaron en redes sociales.
- 3214574201 pqrs se intento llamar a este telefono sin tener contestacion .

Telefonos de la pagina del ISABU

- 6979898 telefono del hospital del norte, constestaron al segundo intento .

ESE-ISABU AVANZANDO CON LOS CIUDADANOS

UIMIST
 Carrera 21 Calle 12-02 San Francisco
 Conmutador:6973009-6719613
 Web: www.Isabu.gov.co
 Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

-6973009 telefono de la UIMIST , se intento llamar a este telefono sin tener contestacion

3507545122 linea de soporte telefonico covid-19 teleconsulta no contestaron , verificar y colocar en la pagina si es solo para mensajes via whatsapp

-3185500877 linea de soporte telefonico covid-19 teleconsulta , contestaron al segundo intento.

-3176386755 linea para la atencion de sintomas covid-19 respondieron al primer intento.

-3166949106 linea para la atencion de sintomas covid-19 responde la misma persona.

-3153817972 línea para la atención de síntomas covid-19 noche, respondieron al primer intento.

En el seguimiento a los teléfonos publicados en los diferentes medios por la E.S.E. ISABU, se pudo encontrar que los funcionarios que contestan están bien preparados, responden con calidez y excelente tono y dispuestos a ayudar a las personas que están haciendo la llamada, caso especial del Coordinador de PQRS, que tiene la virtud de devolver la llamada si no ha podido contestar el teléfono. Se evidencio dentro del desarrollo del seguimiento la buena disposición, el grado de conocimientos de los funcionarios asignados a esta labor y su compromiso con la misión de la E.S.E. ISABU.

SE RECOMIENDA:

- revisar el teléfono 3183878559 que presenta una irregularidad , pues es un número telefónico que no es del ISABU, se debe verificar esta situación ya que se publicó en redes sociales.

- revisar los números telefónicos ya que en la mayoría los funcionarios tienen más de una función y eso afecta la eficiencia en la operación, ya que existe una alta demanda de llamadas.

- cambiar el sistema de recibo de llamadas con una central que enumere o haga una fila virtual, para no perder tantas llamadas, ya que cuando se realizó la llamada para el seguimiento se evidencio la perdida de varias llamadas.

- revisar e informar cuales líneas son de llamadas y cuáles de respuesta por la aplicación whatsapp para que así los usuarios no se equivoquen y provoquen quejas e inconformidades

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:	21/24

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La evaluación realizada, a la oficina de PQRSF, consistió en la verificación de la gestión al interior de la institución para implementar acciones efectivas ante las manifestaciones de inconformidad de los usuarios; y determinar la gestión de manifestaciones realizadas por los usuarios a través de su tipificación, para priorizar puntos de gestión relevantes en el mejoramiento de los servicios y la satisfacción 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 proceso, procedimientos y manuales documentados, manuales 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, corresponden al 31% 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.

PANDEMIA COVID-19

Como consecuencia de la pandemia que estamos enfrentando, la E.S.E ISABU, ha trabajado de forma estratégica agrupando a la población en solo 9 centros de salud abiertos de los 22 de que dispone , así centrando su servicio en los 4 puntos cardinales de Bucaramanga, además fortaleciendo los servicios de Teleconsulta y consulta a Domicilio con los profesionales de la salud contratados, además de lograr con esta disminución de centros de salud del 60% la contención de la población que no tiene urgencias reales manifiestas , una disminución mayúscula en los focos de infección del virus COVID-19 .

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:	22/24

FORTALEZAS

- Se tienen varias líneas de atención 24 horas para la información y atención al COVID-19.
- El personal que contesta las líneas COVID-19 es amable y profesional, con conocimientos del tema y herramientas para direccionar al usuario.
- En la página web de la entidad están definidas las líneas que son específicas para COVID-19.

HALLAZGOS (No se formulan)

RECOMENDACIONES

- En la fecha en que se hizo el seguimiento a las líneas telefónicas destinadas para COVID-19, la respuesta fue oportuna y efectiva, pero días después hubo una queja recurrente de que estos teléfonos no eran contestados, así que se recomienda estar revisando periódicamente estos números telefónicos que en estos momentos son una herramienta principal para los usuarios en estas épocas de pandemia.
- Que en la página web, se debería resaltar con un banner los teléfonos destinados para COVID-19 para que así la comunidad no tenga que escrudiñar en menús para poder tener conocimiento de estos medios de comunicación, lo anterior se evidencia en que los usuarios no tienen conocimiento de la diferencia entre los teléfonos COVID-19 y los de PQRSF.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:	23/24

PQRSF Oficina Del SIAU

FORTALEZAS

- el proceso SIAU esta normalizado y establecido como proceso estrategico , ya que se le realiza seguimiento permanente de las PQRSF.
- la oficina de pqrsf realizo unos planes de mejora para prestar un mejor servicio dentro de la emergencia, los cuales se ven reflejados en una disminución drástica cuando comparamos los trimestres 1 y 2 , en quejas, con un porcentaje de 39% , por otro lado las felicitaciones aumentaron, demostrando así que los planes de mejora que se llevaron a cabo están surtiendo efecto ,
- el SIAU se constituye en uno de los insumos del modelo de mejoramiento institucional y pieza clave para la toma de decisiones en sus diferentes niveles de operación y de la alta gerencia .

HALLAZGOS (No se formulan)

RECOMENDACIONES

- Dada la priorización presentada, las PQRSF; se recomienda continuar las acciones de mejora para así continuar el mejoramiento en la prestación de los servicios, como es el caso de la entrega de medicamentos y la oportunidad en las citas médicas.
- Dar continuidad a las campañas de fortalecimiento de atención al usuario, humanización, seguridad del paciente, inducción y reinducción institucional.
- Hacer seguimiento y verificación de tiempos de espera en los servicios, proponer acciones de mejora que propender la oportunidad en la prestación de servicio y cubrimiento de la demanda.
- revisar e informar cuales líneas son de llamadas y cuáles de whatsapp para que así los usuarios no se equivoquen, y generen inconformidades y quejas.

 <p>E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	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:

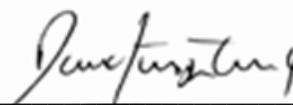
- Revisar urgente, la línea telefónica 3183878559 que presenta una irregularidad, pues es un número telefónico que no es del ISABU, se debe verificar esta situación ya que se publicó en redes sociales.

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

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, para que el usuario cada vez este 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


 DANIEL ENRIQUE CANCINO GARZÓN
 Profesional de Apoyo a Control Interno


 CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
 JEFE OFICINA DE GESTIÓN Y CONTROL INTERNO

P/E: Daniel Enrique Cancino Garzón
 Apoyo oficina de Control Interno
 Revisó: Ciro Elberto Gamboa Serrano
 Jefe Oficina de Gestión y Control Interno