Bucaramanga, octubre 07 de 2020

REF: Informe de PQRSF y satisfacción oficina del SIAU correspondiente al Tercer trimestre 2020.

ESTRATEGIA 1.

PROGRAMA SIAU

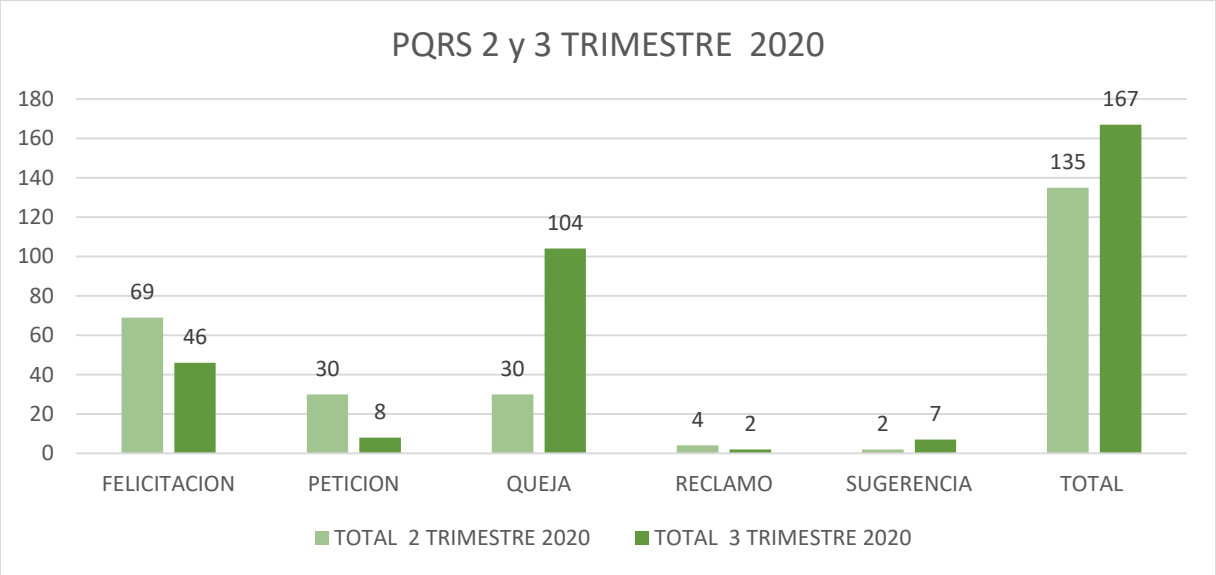
La ESE ISABU Tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

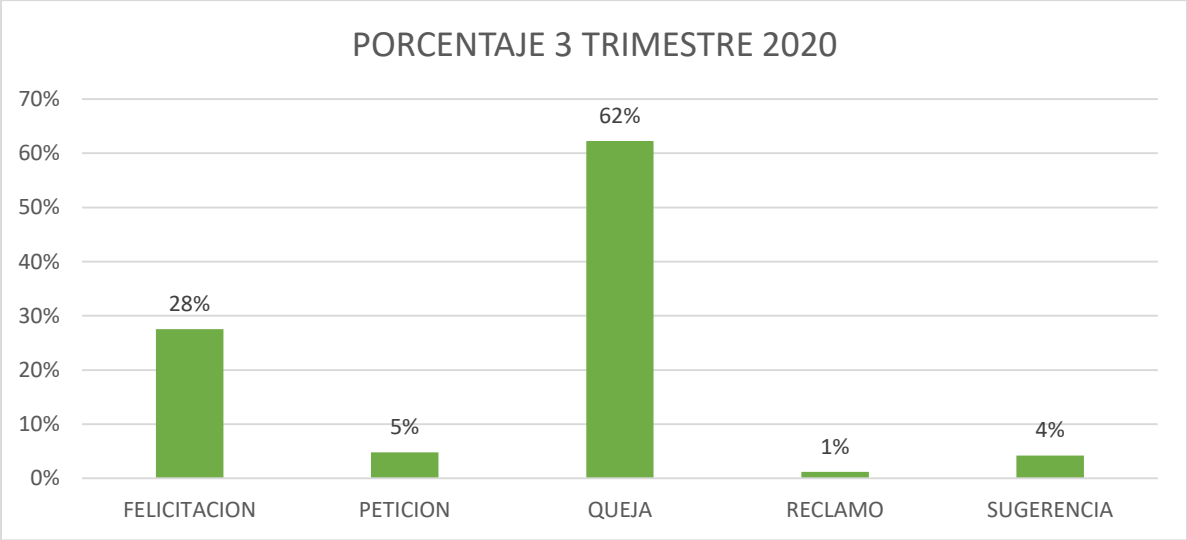
1. página web www.isabu.gov.co. Link contactenos-pqrsf. http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/
2. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
3. Línea telefónica 3167440481, 3186397223
4. se les da apertura de buzones semanalmente realizando el respectivo trámite, gestión y resolución a cada una de las PQRS en los tiempos estipulados por la ley.

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios las que las pqrsf las podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqrsf de manera presencial en los centros de salud abiertos en el plan de contingencia

CLASIFICACION PQR'S	TOTAL 2 TRIMESTRE 2020	TOTAL 3 TRIMESTRE 2020	PORCENTAJE 2020	ACUMULADO 2020
FELICITACION	69	46	28%	161
PETICION	30	8	5%	76
QUEJA	30	104	62%	249
RECLAMO	4	2	1%	23
SUGERENCIA	2	7	4%	29
TOTAL	135	167	100%	538

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





Pqrsf. Fuente Estadísticas oficina SIAU

Los principales motivos de las PQRS

CAUSAS PQRS:	2 TRIMESTRE 2020	3 TRIMESTRE 2020
Felicitación	69	46
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	9	5
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	1	5
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	34	82
Demora en la atención de cita por medicina general.	11	2
Solicitud de personal	0	4
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	1
Otras	2	2
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	0	0
Demora en la entrega de medicamentos.	7	11
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	2	4
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0
Demora en la atención de urgencias.	0	4
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	0	1
TOTALES	135	167

RECEPCIÓN DE QUEJAS	NÚMERO DE QUEJAS RECIBIDAS EN SIAU	Plazo respuesta
		Se dio respuesta en días
I TRIMESTRE	236	Máximo 5 días
II TRIMESTRE	135	Máximo 5 días
III TRIMESTRE	167	Máximo 5 días
TOTAL	538	Máximo 5 días

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	126
Buzón o presencial	41

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PLAN MEJORA
FELICITACIONES	46	Los usuarios felicitan al Isabu por la reapertura de los centros de salud, las visitas domiciliarias y la atención
OPORTUNIDAD	82	• reapertura gradual de los centros de salud • solicitud de call center y asignación de citas vía página web, telefónica, WhatsApp o presencial. • Se continua con visitas domiciliarias, tele consulta y citas presenciales • Se envió vía correo electrónico a los usuarios información de importancia sobre atención de citas prioritarias, urgencias y consulta domiciliaria
DEMORA EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	11	• se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria
SATISFACCION DEL SERVICIO	5	● se socializo portafolio de servicios. ● Se capacito a los usuarios en temas de triage, deberes y derechos y políticas de la ese Isabu. ● Se socializaron los servicios que se prestaran mientras la cuarentena por Covid 19 ●Se orientó a los usuarios sobre cuidados y protocolos de bioseguridad
OTROS	23	Se oriento a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención para sospechosos covid al igual que los protocolos de bioseguridad, epp para su atención.
TOTAL	167	

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

Las pqrsf disminuyeron en comparación con el 3 trimestre del 2019 en un 20% debido en gran parte al plan de contingencia diseñado y ejecutado por la ese Isabu para atender la emergencia sanitaria por covid 19

- Redistribución de personal por parte de las directoras técnicas 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. Página web, WhatsApp, y telefónico.
- Se reaperturaron mas centros de salud para aumentar la cobertura en atención
- Se distribuyeron las zonas de atención a la comunidad para continuar prestando el servicio de consulta domiciliaria, tele consulta y consulta presencial

- 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.
- Se continua con visitas domiciliarias, tele consulta y citas presenciales
- Se orientó a la comunidad sobre accesibilidad a servicios por medio de canales electrónicos.
- Se orientó a la comunidad sobre asignación de citas mediante la página web www.isabu.gov.co, y vía WhatsApp

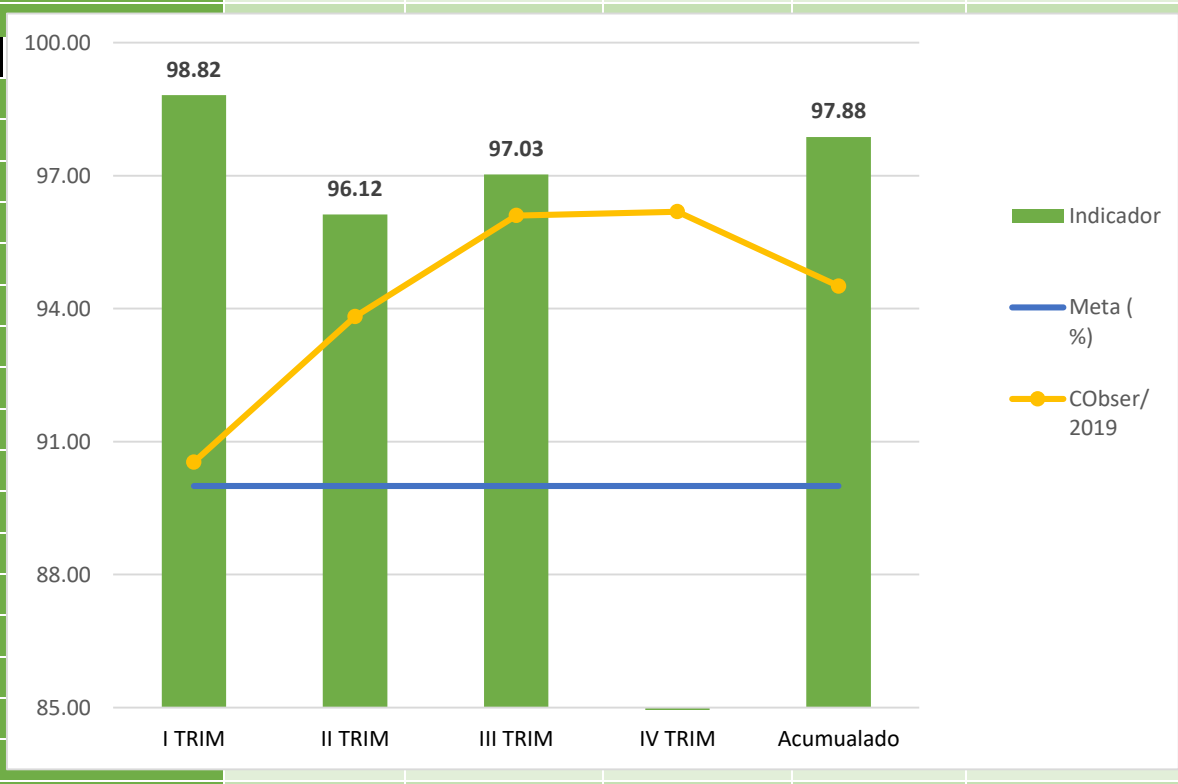
Mensualmente se evalúa la satisfacción de nuestros usuarios a través de la encuesta institucional, la cual es aplicada de manera virtual y en cada una de las unidades operativas abiertas y evaluando uno a uno los servicios para identificar las oportunidades de mejora continua.

Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES

Proporción de Satisfacción Global de Usuarios

Atributo Calidad : Satisfacción **AÑO: 2020**

Periodo / Concepto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador	1256	471	392		2119
Denominador	1271	490	404		2165
	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	98,82	96,12	97,03	#¡DIV/0!	97,88
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObser/ 2019	90,54	93,82	96,10	96,19	94,51



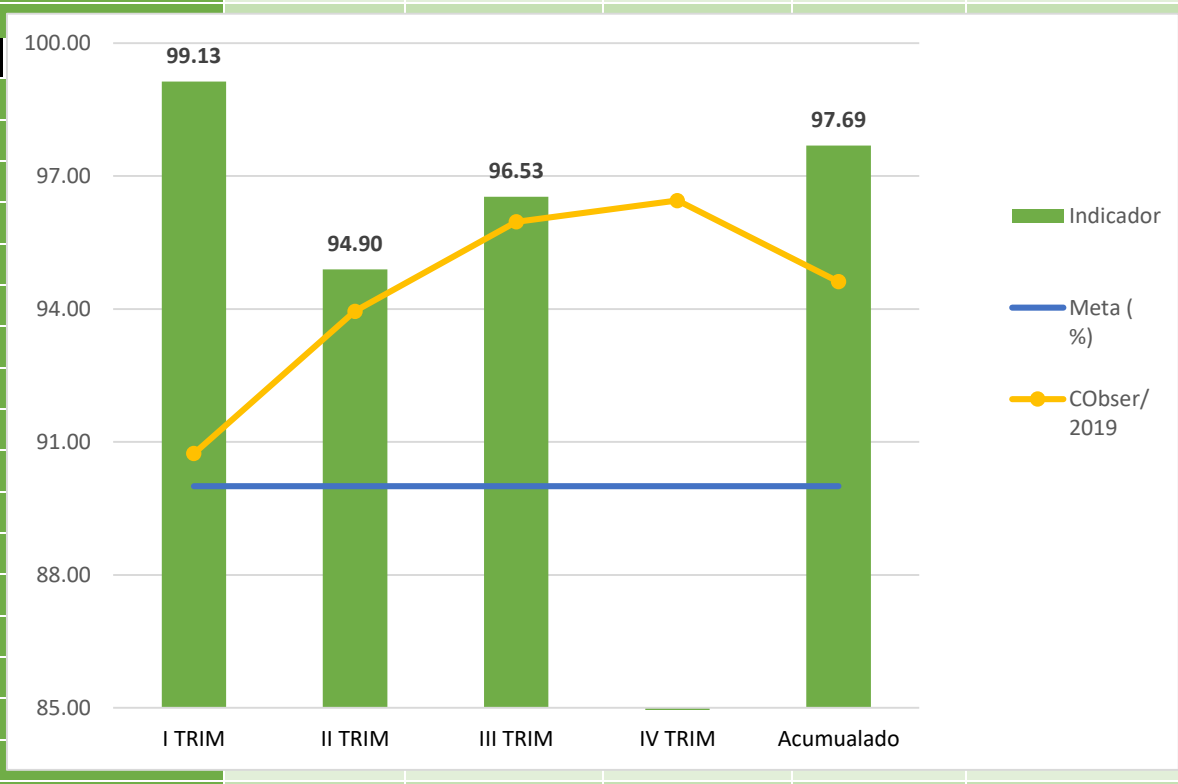
Instituto de Salud de Bucaramanga
TABLERO DE INDICADORES

Proporción de Usuarios que Recomendaría su IPS a Familiares y Amigos

Atributo Calidad : Satisfacción **AÑO: 2020**

Periodo / Concepto	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Numerador	1260	465	390		2115
Denominador	1271	490	404		2165

	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	Acumulado
Indicador	99,13	94,90	96,53	#¡DIV/0!	97,69
Meta (%)	90,00	90,00	90,00	90,00	90,00
CObser/ 2019	90,74	93,95	95,97	96,45	94,62



ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO JULIO A SEPTIEMBRE DE 2020 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA SIAU

1. Atención de usuarios en cada una de las unidades operativas abiertas y Hospital Local del Norte.
2. Se gestionaron y tramitaron internamente autorizaciones con las diferentes EPS-S que tienen contratados nuestros servicios.
3. capacitaciones a todo el personal con el fin de fortalecer la humanización del servicio y sensibilizar a nuestros funcionarios en el trato digno y con calidez humana, la participación social y la orientación del usuario.
4. Se tendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control (control interno, secretaria de salud y ambiente, contraloría municipal).
5. Se realizó la afiliación de oficio o por medio del SAT de la población no asegurada para dar cumplimiento al decreto 064 de 2020 en cuanto a población PPNA y aseguramiento.
6. Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación durante el plan de contingencia por la cuarentena del covid
7. Las encuestas de satisfacción se enviaron de manera virtual por correo electrónico para ser contestada por los usuarios.

Cordialmente,

JUAN VICENTE SILVA
Profesional Especializado E.S.E ISABU
líder oficina SIAU