

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

1300-39.01
CI - 021

Bucaramanga enero 29 de 2021

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

Firma _____
Radicado: **00000307**
Enviado: 29/01/2021 - 3:57 p.m.
abenitez
ESE ISABU



ASUNTO: Informe segundo semestre 2020 SIAU, Artículo 76 Ley 1474 de 2011

Cordial saludo:

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

Agradezco su atención.

Cordialmente,

CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
Jefe Oficina de Gestión y Control Interno

Anexo: Catorce (14) folios

P/E: Elvis Jiménez Quiroz
Profesional de apoyo control interno

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

INFORME DE SEGUIMIENTO II SEMESTRE VIGENCIA 2020 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 correspondiente al II semestre vigencia 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	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFONICO	Línea telefónicas -3167440481 - 3186397223	
FISICO	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	

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 mediante los buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.



EN ISABU TIENES MÁS CANALES DE ATENCIÓN A TU SERVICIO

- 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: 316 744 0481 318 387 8559 - 321 457 4201.

#QUÉDATEENCASA
¡Y TODOS ESTAREMOS SEGUROS!



CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - PQRS SIAU ESE ISABU

Señor usuario, si tiene alguna **PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO** o **SUGERENCIA** utilice uno de los tres canales de atención, **RECUERDE** que usted es muy importante para nosotros.

#QUÉDATEENCASA

LÍNEAS TELEFÓNICAS
316 7440481

CORREO ELECTRÓNICO
atencionalusuario@isabu.gov.co

PÁGINA WEB
WWW.ISABU.GOV.CO

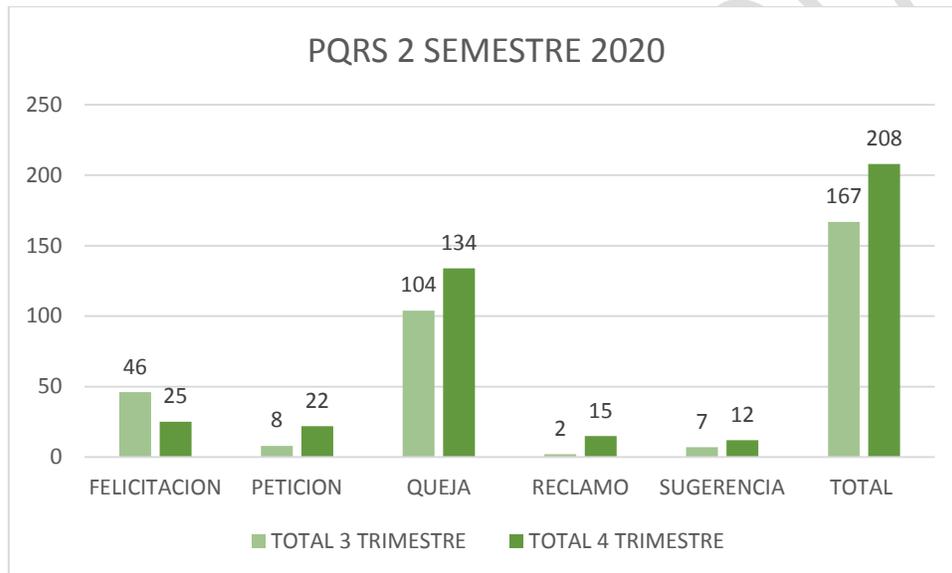
ISABU COMPROMETIDO CON LA SALUD Y BIENESTAR DE SUS USUARIOS

HOSPITAL LOCAL DEL NORTE
Carrera 9 Calle 12 Norte
Teléfono: 6979898
Web: www.isabu.gov.co
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

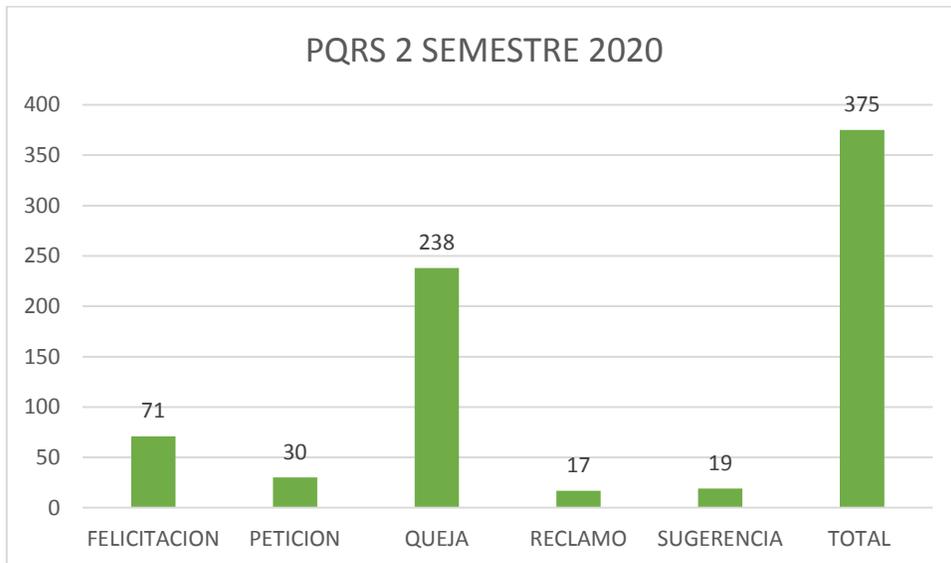
 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

CLASIFICACION PQR'S 2020	TOTAL 3 TRIMESTRE	TOTAL 4 TRIMESTRE	ACUMULADO 2 SEMESTRE	PORCENTAJE ACUMULADO
FELICITACION	46	25	71	19%
PETICION	8	22	30	8%
QUEJA	104	134	238	63%
RECLAMO	2	15	17	5%
SUGERENCIA	7	12	19	5%
TOTAL	167	208	375	100%

FUENTE: Informe de PQRSF oficina del SIAU correspondiente al 2 semestre 2020.



 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0



Los principales motivos de las PQRS

CAUSAS PQRS:	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	TOTAL
Felicitación	46	25	71
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	5	9	14
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	2	7
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	82	102	184
Demora en la atención de cita por medicina general.	2	8	10
Solicitud de personal	4	27	31
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	1	0	1
Otras	2	3	5
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	0	0	0
Demora en la entrega de medicamentos.	11	22	33
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	4	2	6
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	0	0
Demora en la atención de urgencias.	4	4	8
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	0	0	0
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	0	0	0
Negación o demora en la prestación del servicio de ambulancia.	1	4	5
TOTALES	167	208	375

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	282
Buzón o presencial	93

SEGUIMIENTO A QUEJAS	CANTIDAD	PLAN MEJORA
FELICITACIONES	71	Los usuarios felicitan al Isabu por la reapertura de los centros de salud, las visitas domiciliarias y la atención
OPORTUNIDAD	192	<ul style="list-style-type: none"> • 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	33	• se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria
SATISFACCION DEL SERVICIO	37	<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. • Se socializaron los servicios y como acceder a ellos usando medios digitales • Se orientó a los usuarios sobre cuidados y protocolos de bioseguridad
OTROS	42	Se orientó a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención para sospechosos Covid-19, al igual que los protocolos de bioseguridad, epp para su atención. Varios usuarios solicitan más personal de facturación por

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

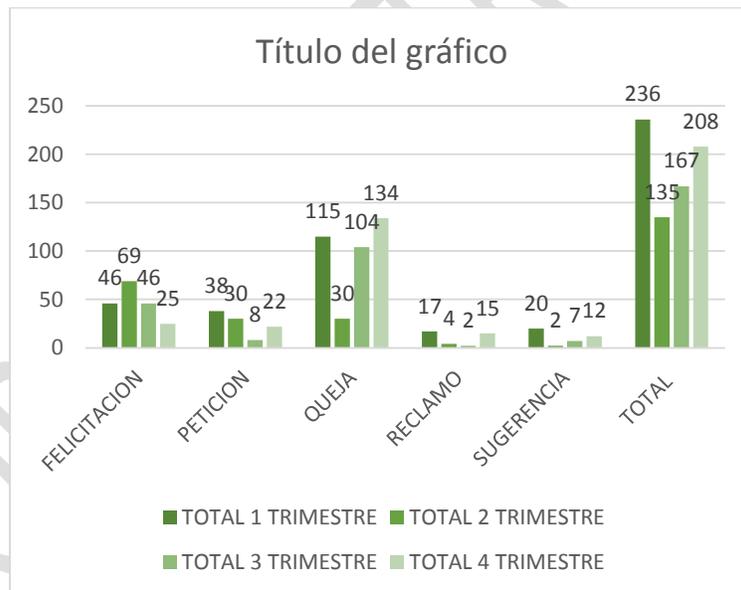
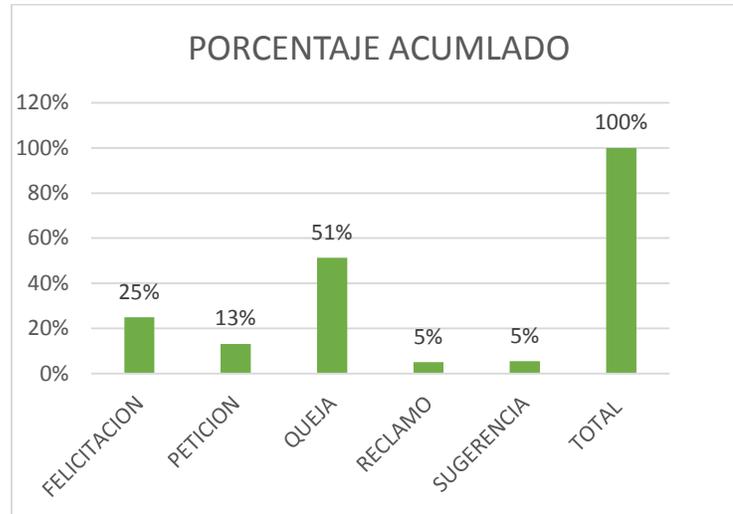
		lo que se realiza la solicitud a la jefe de zona o mejorar la oportunidad mediante call center
TOTAL	375	

En 2 semestre 2020 se realizaron planes de mejoramiento tendientes a disminuir las pqr's y mejorar la satisfacción del servicio.

- 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 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 está dando cumplimiento a decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento.
- 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

ACUMULADO DE PQRS AÑO 2020

CLASIFICACION PQR'S 2020	TOTAL 1 TRIMESTRE	TOTAL 2 TRIMESTRE	TOTAL 3 TRIMESTRE	TOTAL 4 TRIMESTRE	ACUMULADO	PORCENTAJE ACUMLADO
FELICITACION	46	69	46	25	186	25%
PETICION	38	30	8	22	98	13%
QUEJA	115	30	104	134	383	51%
RECLAMO	17	4	2	15	38	5%
SUGERENCIA	20	2	7	12	41	5%
TOTAL	236	135	167	208	746	100%



 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

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
IV TRIMESTRE	208	Máximo 5 días
TOTAL	746	Máximo 5 días

CAUSAS PQRS:	TRIMESTRES 2020				TOTAL
	1	2	3	4	
Felicitación	46	69	46	25	186
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)	24	9	5	9	47
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	12	1	5	2	20
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	48	34	82	102	266
Demora en la atención de cita por medicina general.	24	11	2	8	45
Solicitud de personal	9	0	4	27	40
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	0	0	0	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	5	0	1	0	6
Otras	27	2	2	3	34
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	7	0	0	0	7
Demora en la entrega de medicamentos.	1	7	11	22	41
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.	12	2	4	2	20
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	3	0	0	0	3
Demora en la atención de urgencias.	13	0	4	4	21
Negación en la atención del servicio de urgencias.	1	0	0	0	1
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	0	1	4	9
TOTALES	236	135	167	208	746

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

- Se puede apreciar que la demora en la asignación de citas es la queja más recurrente por lo que se hace necesario tomar medidas para mejorar esta queja mediante la creación del call center o estrategias de agendamiento vía medios electrónicos.
- La insatisfacción por el servicio prestado hace referencia a los usuarios que solicitan algunos exámenes o tratamientos que a criterio médico no son los adecuados o necesarios y se soluciona con explicaciones y orientaciones claras por parte del personal a los familiares y/o pacientes, también la información actualizada y oportuna del estado del paciente sobre todo en el HLN.
- La demora en entrega de medicamentos en muchas ocasiones depende de los trámites de la EPS con su proveedor de medicamentos.

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:

Referencia	Entrevistadores
SEGUIMIENTO	ELVIS ENRIQUE JIMENEZ QUIROZ
Entrevistado	Entidad
Funcionarios encargados de la Respuesta telefónica	Instituto de Salud de Bucaramanga - E.S.E. ISABU
Fecha	Correo Electrónico Institucional
ENERO 26 DE 2021	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	

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

***TELEFONO: 3167440481 COORDINADOR PQRS,** FECHA DE LLAMADA: 26/01/2021
 HORA DE LLAMADAS: 10 am

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.

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Juan Vicente Silva

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

Respuesta: Si

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

Respuesta: No, además gestionar pqrsf, entregar informes y trabajar la política de participación ciudadana,

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

Respuesta: Depende de la solicitud

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

Respuesta: 30,

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

Respuesta: Si

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

Respuesta: Si, para ampliar la cobertura del servicio

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

Respuesta: Aumentaron, por la gente utiliza más medios tecnológicos

TELEFONO: - 3186397223. Funcionaria de la Oficina Atencion al usuario en el H.L.N Ingrid Alexandra Restrepo Peña, telefono personal

PRESENTACION DEL PROFESIONAL DE APOYO A CONTROL INTERNO EXPONIENDO QUE SE VA A REALIZAR UNA SERIE DE PREGUNTAS PARA

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

VERIFICAR LA RESPUESTA DE LA E.S.E ISABU A SUS USUARIOS POR MEDIO DE LINEAS TELEFONICAS.

FECHA DE LLAMADA: 26/01/2021

HORA DE LLAMADA: **10:03 AM**

1. **Pregunta:** ¿Cuál es su nombre?

Respuesta: Ingrid Alexandra Restrepo Peña

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

Respuesta:

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

Respuesta:

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

Respuesta:

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

Respuesta:

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

Respuesta:

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

Respuesta:

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

Respuesta:

RESUMEN:

Se realizaron las llamadas a los teléfonos que se describe en el informe del segundo (II), semestre del programa SIAU, encontrando que:

-3167440481 es el telefono del cordinador de pqrs del ISABU, el cual contesto oportunamente. Según el Dr JUAN VICENTE SILVA, lider Oficina SIAU, en estos momento esta linea telefonica opera para prestar el servicio a toda la institucion.

 NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
PROCESO DE GESTION DE CALIDAD	VERSION		2.0	

- 3186397223, esta linea telefonica es personal de la Trabajadora Social INGRID ALEXANDRA RESTREPO PEÑA, la cual no esta habilitada para atender a los usuarios, por lo tanto no se le aplico el Cuestionario-Entrevista.

- La trabajadora Social INGRID ALEXANDRA RESTREPO PEÑA quein esta al frente de la ofcina de Atencion al Usuario en el Hospital Local del Norte, es la encargada de darle apertura a los Busones semanalmente, atiende personalmente las PQRSF, que se generan en el H.L.N, y las E.P.S, con que trabajamos y levanta un informe para el Dr JUAN VICENTE SILVA,

- Apartir de la primera semana de septiembre de 2020, todos los Centros de Salud, se pusieron al servicio de las comunidades. No hay lineas especifica para atender los pacientes sospechoso de Covid-19, estos son direccionados inicialmente a sus E.P.S, estas lineas telefonicas fueron reemplazadas por el CALL-CENTER, (tel. 6973655), ubicado en la UIMIST por este medios tambien se atiende las citas de Medicina General, Especializada y Odontologia.

- En la oficina de Atencion al Usuario, se generan informes periodicos para el Concejo de Bucaramanga, Control interno. MIPG, Plan de Accion y Pagina Web de la Institucion.

Encontrando que:

-3167440481 es el telefono del cordinador de pqrs del ISABU, se evidencio que responde permanentemente y esta presto a resolver las Inquietudes solicitadas.

- 3186397223, esta linea telefonica es personal de la Trabajadora Social, INGRID ALEXANDRA RESTREPO PEÑA.

- se evidencio que en estos momentos funciona el call center, (6973655), y la atencion alli por parte de las operadoras es deficiente, no me fue posible encontrar respuesta, solo queda la operadora, hasta que uno como usuario toma la decisión de colgar el telefono, según la prueba que se hizo apartir de las 2:10 pm enero 28 2021.

-En la tabulacion de las pqrsf, vemos que el indice de quejas en la asignacion de citas medicas generales como en las especializada el porcentaje de insatisfacion, el promedio durante el año es alto (51%).

- 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. 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.se. isabu

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
PROCESO DE GESTION DE CALIDAD			VERSION	2.0

SE RECOMIENDA:

- revisar el teléfono 3186397223, que es un telefono personal de la funcionaria, y no es del ISABU, se debe verificar esta situación ya que figura los informes emitidos por la oficina de atencion al Usuario.
- Los funcionarios que laboran en la oficina de atencion al usuario, continuar con esa entrega y sentido de pertenencia en la prestacion del servicio a la comunidad.
- Continuar con las campañas de fortalecimiento de atencion al usuario, humanizacion, seguridad del paciente, induccion y reinduccion Institucional.
- Hacer un plan de mejora especifico, con el fin de disminuir el porcentaje de insatisfacion en la asignacion de Citas Medicas General y Especializada.
- Se resalta el proceso de mejoramiento continuo por parte de la entidad y de la oficina del area de PQRSF, para que el usuario cada vez este mas agradecido y reciba todos sus servicios de manera oportuna y eficaz de parte de la E.S.E ISABU

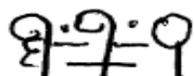
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La evaluación realizada, a la oficina de Atención al Usuario, 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 las inquietudes 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.
- 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, que permiten establecer medios disponibles a toda la comunidad. Las felicitaciones presentadas, corresponden al 25% 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

 E.S.E. ISABU Instituto de Salud de Bucaramanga NIT: 800.084-206-2	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	FORMATO UNICO COMUNICACIONES	CODIGO	F-1400-27
			FECHA	30/07/2020
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD		VERSION	2.0

oportuna y se han gestionado acciones por parte de los líderes de proceso para fortalecer el mejoramiento continuo y satisfacción de los usuarios.

- El otro índice para destacar es la insatisfacción de los usuarios, es la demora en la asignación de citas de medicina general y especializada (51%), en este aspecto debemos actuar rápidamente en la solución, ya que este índice es de mayor impacto en la comunidad.
- En el informe el Dr JUAN VICENTE SILVA, expone como alternativa para disminuir el índice de quejas sobre la asignación de citas medicas, la puesta en marcha de un CALL CENTER, en estos momento se encuentra funcionando, y a enero 28 de 2021 se evidencio el regular servicio que se esta presentando alli, se recomienda tomar acciones inmediata para mejorar este servicio.



ELVIS ENRIQUE JIMENEZ QUIROZ
 Profesional de Apoyo a Control Interno



CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO
 JEFE OFICINA DE GESTION Y CONTROL INTERNO

P/E: Elvis Jiménez Quiroz
 Apoyo oficina de Control Interno