INFORME DE PQRS OFICINA SIAU

**1 TRIMESTRE 2021**

La ESE ISABU Tiene implementado los siguientes mecanismos para recopilar y medir las expectativas y necesidades de los usuarios a través de las pqrsf, orientación y solicitudes:

1. página web [www.isabu.gov.co](http://www.isabu.gov.co). Link contactenos-pqrsf. <http://www.isabu.gov.co/isabu/contactenos-pqrsf/>
2. fan page https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/
3. Correo electrónico: [atencionalusuario@isabu.gov.co](mailto:atencionalusuario@isabu.gov.co)
4. Línea telefónica siau 3167440481
5. Call center 6973655

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.



**PQRS AÑO 2021**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CLASIFICACION PQR’S 2020** | **TOTAL 1 TRIMESTRE 2020** | **TOTAL 1 TRIMESTRE 2021** | **PORCENTAJE** |
| **FELICITACION** | 46 | 21 | 17% |
| **PETICION** | 38 | 17 | 14% |
| **QUEJA** | 115 | 79 | 63% |
| **RECLAMO** | 17 | 6 | 5% |
| **SUGERENCIA** | 20 | 2 | 2% |
| **TOTAL** | 236 | 125 | 100% |

Tipos de pqrsf. Comparativo 2020-2021 Fuente Estadísticas oficina SIAU

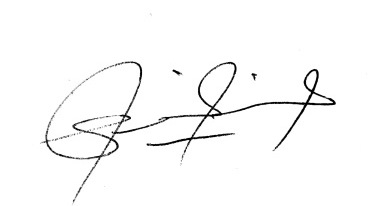
|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **Instituto de Salud de Bucaramanga  TABLERO DE INDICADORES** | | | | | | | |
|
|
| **Proporción de Quejas/ Reclamos Resueltas en un tiempo Igual O Menor 8 DÍAS** | | | | | |
| **Atributo de Calidad: Satisfacción AÑO: 2021** | | | | | |
| |  | | --- | | Periodo Concepto | | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Numerador: | 125 |  |  |  | 125 |
| Denominador: | 125 |  |  |  | 125 |
|  | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | Acumulado |
| Indicador (%) | 100,00 |  |  |  | 100,00 |
| Meta | 95 | 95 | 95 | 95 | 95,00 |
| Calidad Obser 2020 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF  1 TRIMESTRE 2021 | 2020 | 2021 |
| Electrónica. (página web, correo, teléfono) | 51 | 88 |
| Buzón o presencial | 185 | 37 |

|  |  |
| --- | --- |
| SEGUIMIENTO A PQRS | PLAN MEJORA |
| FELICITACIONES | Los usuarios felicitan al Isabu por el plan de vacunación contra covid 19, por la calidad de los médicos. |
| OPORTUNIDAD | • solicitud de mejorar el 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 | • se orienta a los usuarios sobre el procedimiento para reclamar los medicamentos o su respectiva espera para entrega domiciliaria |
| SATISFACCION DEL SERVICIO | ● 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 | * Se orientó a la comunidad sobre los servicios prestados y las líneas de atención además se revisó el procedimiento para entrega de información a los familiares de pacientes hospitalizados. * Se socializo las jornadas y puntos de atención para vacunación contra covid19 * Se implementó atención extramural en los corregimientos 1 y 2. * Se socializaron los derechos y deberes de los pacientes. * Se está dando cumplimiento a decreto 064 de 2020 sobre aseguramiento |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRINCIALES CAUSAS PQRS:** | **2020** | **2021** |
| **Felicitación** | 46 | 21 |
| **Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, diagnósticos)** | 24 | 12 |
| **Mal trato por parte de los funcionarios de salud.** | 12 | 5 |
| **Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada** | 48 | 52 |
| **Demora en la atención de cita por medicina general.** | 24 | 6 |
| **Solicitud de personal** | 9 | 10 |
| **Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.** | 0 | 0 |
| **Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)** | 5 | 0 |
| **Otras** | 27 | 8 |
| **Demora en la atención de cita por medicina especializada.** | 7 | 3 |
| **Demora en la entrega de medicamentos.** | 1 | 2 |
| **Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios de salud.** | 12 | 2 |
| **Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.** | 3 | 0 |
| **Demora en la atención de urgencias.** | 13 | 3 |
| **Negación en la atención del servicio de urgencias.** | 1 | 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.** | 4 | 1 |
| **TOTALES** | 236 | 125 |

Cordialmente,

****

**JUAN VICENTE SILVA**

Profesional Especializado E.S.E ISABU

líder oficina SIAU