

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 1 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

1. TITULO

Informe de gestión oficina SIAU

2. PERIODO DEL INFORME:

1 Trimestre 2025

3. PROCESO, AREA O SERVICIO

Proceso de Atención al Usuario

4. REPONSABLE

Juan Vicente Silva Díaz

5. OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento a las actividades programadas en la oficina de atención al usuario frente a la gestión oportuna de pqr, satisfacción del usuario y evaluar las estrategias desarrolladas para incentivar y promover la participación ciudadana en la vigencia 2025

6. DESARROLLO DEL INFORME

INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU 1 TRIMESTRE 2025

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 pqr, orientación y solicitudes:

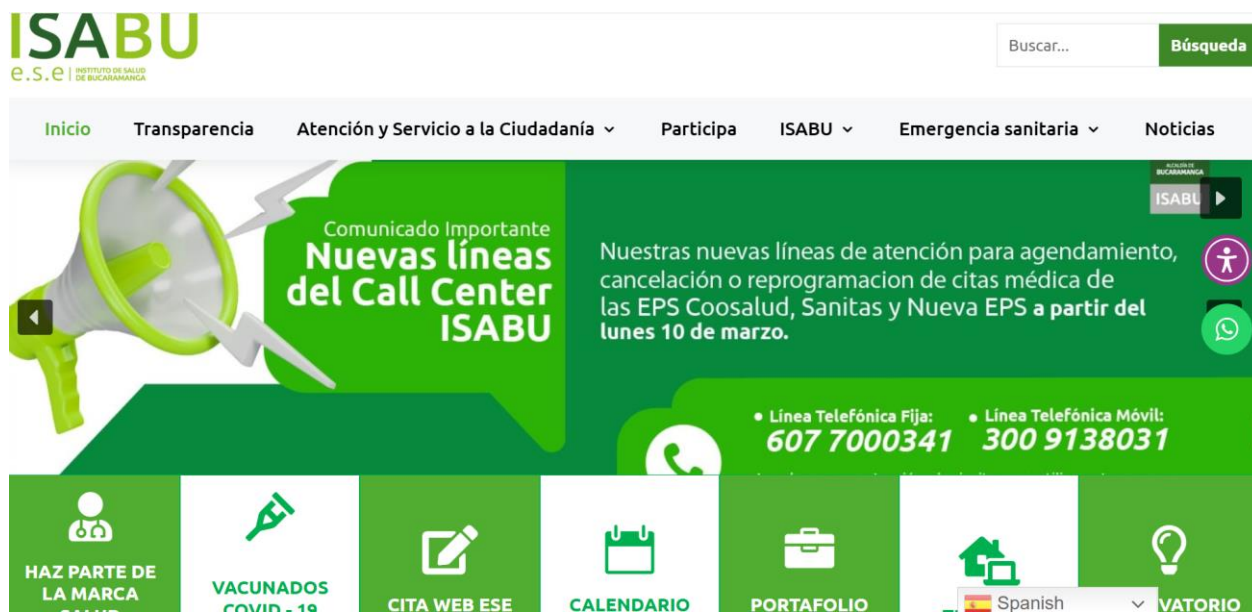
1. página web www.isabu.gov.co. <https://isabu.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/transparencia/pqr/crear-pqr/>
2. fan page <https://es-la.facebook.com/ESEISABUBGA/>
3. Correo electrónico: atencionalusuario@isabu.gov.co
4. Línea telefónica SIAU 3167440481, 3173582998 y 24 horas 607-6985833
5. Buzones de pqr hay 1 en cada centro de salud y 6 en las unidades hospitalarias que se abren semanalmente por el personal de la oficina del SIAU para consolidar y gestionar las pqr.
6. Call center 6077000341 -3009138031 operado por personal equipado con las tecnologías y conocimiento para la asignación de citas de medicina general, especializada y odontología

Los canales de comunicación más utilizados son:

Telefónico
Correo electrónico
Página web
Chatboot

Se diseñaron piezas publicitarias y se comunicó a los usuarios que las pqr las podrían instaurar de manera virtual por correo electrónico, telefónicamente, e-mail o página web. Sin embargo, también se gestionaron pqr de manera presencial en los centros de salud mediante los buzones instalados en cada centro de salud y unidades hospitalarias.

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 2 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 3 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



1. SOLICITUDES DE INFORMACION

En esta tabla relacionamos las solicitudes de información que fueron recibidas y gestionadas en le ESE ISABU durante el 1 trimestre de 2025 y las que fueron trasladadas de acuerdo al contenido de dicha solicitud de información.

	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
1.1 número de solicitudes recibidas	0	0
1.2 número de solicitudes trasladadas a otra institución	0	0
1.3 tiempo de respuesta a la solicitud	3 DIAS	3 DIAS
1.4 número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información.	0	0

2. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en los centros de salud y 6 buzones en las unidades hospitalarias para la recepción de pqr., también contamos con medios tecnológicos para la recepción de las mismas y donde los usuarios pueden acceder de manera virtual correo electrónico y la página web. A continuación presentamos un informe de las pqr recibidas de acuerdo a los medios o canales de comunicación utilizados por nuestros usuarios para interponerlas.

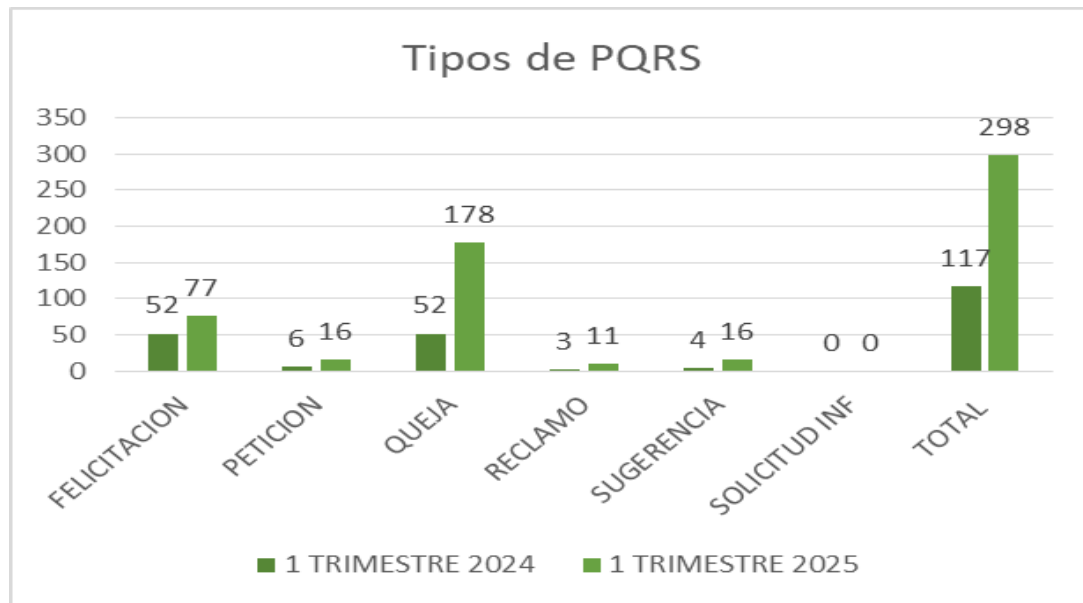
3. PQRS PRIMER TRIMESTRE 2025

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	29	94
Buzón o presencial	88	204
total	117	298

En la siguiente tabla se clasifican las pqr's y su porcentaje de participación en el global identificando los cambios comparativos en el 1 trimestre 2024-2025.

CLASIFICACION PQR'S	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025	% PARTICIPACION 2024
FELICITACION	52	77	27%
PETICION	6	16	6%
QUEJA	52	178	61%
RECLAMO	3	11	4%
SUGERENCIA	4	16	6%
SOLICITUD INF	0	0	0%
TOTAL	117	298	100%

Tipos de pqr's 2025. Fuente Estadísticas oficina siau SIAU



Los usuarios pueden acceder a los servicios de manera presencial o virtual dependiendo de sus necesidades, en la oficina del SIAU ubicada en el HLN se da la orientación al igual que en los centros de salud por parte del personal de facturación.

A continuación presentamos informe de las pqr's recibidas y el tiempo de gestión para su respuesta y dar cumplimiento a la normatividad vigente

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 5 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRS (Circular supersalud)	1 TRIMESTRE 2024	1 TRIMESTRE 2025
1-3 DIAS	117	298
TRASLADO A OTRA ENTIDAD	0	0
SIN RESPUESTA	0	0
TOTAL	117	298

En la siguiente tabla podemos observar la descripción de las principales causas de cada pqrsf durante el 1 trimestre 2025 vs 1 trimestre 2024

PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2024	1 trimestre 2025
Felicitaciones	52	77
Demora en la atención de cita por medicina general.	7	19
Demora en la atención de urgencias.	9	17
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	9	48
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	12	5
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, dx)	10	14
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	1	28
Solicitud de personal	1	25
Otras	6	21
Demora en la entrega de medicamentos.	1	19
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	6	2
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	2	9
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	1	4
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	0	7
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios.	0	0
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	0	3

A continuación relacionamos las actividades de mejora implementadas buscando disminuir las causas de las pqrsf en cada periodo

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 6 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

SEGUIMIENTO A PQRS	ACTIVIDADES DE MEJORA
FELICITACIONES	• Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios.
OPORTUNIDAD	• Atención a los usuarios que van de manera presencial mejorando con la estrategia de cero filas donde en varios centros de salud se están asignando las citas por medios tecnológicos y capacitando a los usuarios para que las próximas citas las pueden sacar de manera virtual ya sea por call center o página web • Mejoramiento de servicio de asignación de citas por medio del call center con nuevo operador y único número fijo y celular • Agendamiento abierto para mejorar la disponibilidad de citas a los usuarios. • Socializar los diferentes horarios, canales y mecanismos de asignación de citas. Junto con los deberes y derechos de los usuarios y escala de triage. • Reuniones con asociación de usuarios para resolver expectativas y necesidades y socializar los diferentes mecanismos de atención
SATISFACCION DEL SERVICIO	• Socialización de las actividades a realizar para que la comunidad esté enterada y pueda participar como (jornadas de vacunación, jornadas extramurales, plan de intervenciones colectivas, programas de maternidad segura, atención primaria en salud y programas de pyp entre otros) • Aplicación del programa de humanización con sus actividades (manejo del silencio. Isabu en atención en salud, derechos y deberes de los usuarios, Isabu espiritual, manejo de duelo, intervención psicosocial) • Socialización de la guía de atención al usuario. • Socialización política de humanización a funcionarios y semana de la calidad.
OTROS	• Realización de actividades para mejorar la relación paciente / funcionario • Realizar los mantenimientos necesarios a los equipos y planta física en los centros de salud y unidades hospitalarias para la adecuada prestación de los servicios • Incentivar la participación social en salud en los diferentes mecanismos como comité de ética hospitalaria, copaco, consejo territorial de seguridad social en salud y alianza • Se renovaron los cargos de la alianza de usuarios y representantes de los usuarios ante copaco, ctsss, y comité de ética hospitalaria. • Cumplimiento de cronograma de reuniones y capacitaciones con la alianza de usuarios. • Reunión con gestores de diferentes EPS para conciliar pqrs y estrategias de servicios • Reuniones con ediles y líderes de la comunidad para revisar necesidades y expectativas.

4. INDICADORES DE SATISFACCION

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA	FORMATO INFORME DE GESTION		FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2		PAGINA: 7 - 9
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

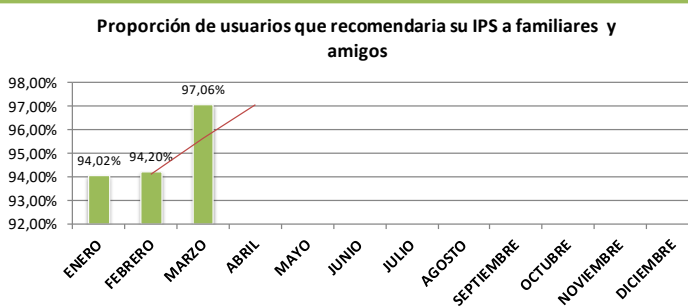
En el siguiente tablero de indicadores se muestra el seguimiento y análisis realizado a la satisfacción de nuestros usuarios mediante la aplicación de encuestas en todas las unidades operativas y centros de salud de manera mensual.

INDICADOR
NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS QUE OPINAN BUENA O MUY BUENA LA SATISFACCION GLOBAL DEL SERVICIO
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

TABLA DE DATOS					GRÁFICA																										
Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS <table><caption>Data for Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS</caption><thead><tr><th>Período</th><th>Resultado (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>ENERO</td><td>94,68%</td></tr><tr><td>FEBRERO</td><td>94,75%</td></tr><tr><td>MARZO</td><td>95,72%</td></tr><tr><td>ABRIL</td><td></td></tr><tr><td>MAYO</td><td></td></tr><tr><td>JUNIO</td><td></td></tr><tr><td>JULIO</td><td></td></tr><tr><td>AGOSTO</td><td></td></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td></td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td></td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td></td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td></td></tr></tbody></table>	Período	Resultado (%)	ENERO	94,68%	FEBRERO	94,75%	MARZO	95,72%	ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Período	Resultado (%)																														
ENERO	94,68%																														
FEBRERO	94,75%																														
MARZO	95,72%																														
ABRIL																															
MAYO																															
JUNIO																															
JULIO																															
AGOSTO																															
SEPTIEMBRE																															
OCTUBRE																															
NOVIEMBRE																															
DICIEMBRE																															
ENERO	285	301	94,68%	90,00%																											
FEBRERO	343	362	94,75%	90,00%																											
MARZO	358	374	95,72%	90,00%																											
ABRIL				90,00%																											
MAYO				90,00%																											
JUNIO				90,00%																											
JULIO				90,00%																											
AGOSTO				90,00%																											
SEPTIEMBRE				90,00%																											
OCTUBRE				90,00%																											
NOVIEMBRE				90,00%																											
DICIEMBRE				90,00%																											

ANÁLISIS											
I TRIMESTRE		II TRIMESTRE		III TRIMESTRE		IV TRIMESTRE		I SEMESTRE		II SEMESTRE	
95,05%		#¡DIVIÓ!		#¡DIVIÓ!		#¡DIVIÓ!		#¡DIVIÓ!		#¡DIVIÓ!	

INDICADOR
NUMERO DE RESPUESTAS DE USUARIOS DEFINITIVAMENTE SI O PROBABLEMENTE SI RECOMENDARIA EL ISABU A SUS AMIGOS Y/O FAMILIARES
NUMERO TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS

TABLA DE DATOS					GRÁFICA																																					
Período de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos																																					
ENERO	283	301	94,02%	90,00%	 <table><caption>Data for Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos</caption><thead><tr><th>Período</th><th>Resultado (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>ENERO</td><td>94,02%</td></tr><tr><td>FEBRERO</td><td>94,20%</td></tr><tr><td>MARZO</td><td>97,06%</td></tr><tr><td>ABRIL</td><td></td></tr><tr><td>MAYO</td><td></td></tr><tr><td>JUNIO</td><td></td></tr><tr><td>JULIO</td><td></td></tr><tr><td>AGOSTO</td><td></td></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td></td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td></td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td></td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td></td></tr></tbody></table>												Período	Resultado (%)	ENERO	94,02%	FEBRERO	94,20%	MARZO	97,06%	ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
Período	Resultado (%)																																									
ENERO	94,02%																																									
FEBRERO	94,20%																																									
MARZO	97,06%																																									
ABRIL																																										
MAYO																																										
JUNIO																																										
JULIO																																										
AGOSTO																																										
SEPTIEMBRE																																										
OCTUBRE																																										
NOVIEMBRE																																										
DICIEMBRE																																										
FEBRERO	341	362	94,20%	90,00%																																						
MARZO	363	374	97,06%	90,00%																																						
ABRIL				90,00%																																						
MAYO				90,00%																																						
JUNIO				90,00%																																						
JULIO				90,00%																																						
AGOSTO				90,00%																																						
SEPTIEMBRE				90,00%																																						
OCTUBRE				90,00%																																						
NOVIEMBRE				90,00%																																						
DICIEMBRE				90,00%																																						

ANÁLISIS						
I TRIMESTRE	II TRIMESTRE		III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	I SEMESTRE	II SEMESTRE
95,09%	#¡DIVIÓ!		#¡DIVIÓ!	#¡DIVIÓ!	#¡DIVIÓ!	#¡DIVIÓ!
ANUAL			#¡DIVIÓ!			

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 8 - 9
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

5. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 1 TRIMESTRE 2025 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 al 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 atendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control
5. Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación
6. Se realizaron encuestas de satisfacción de manera virtual y presencial
7. Se atendieron las diferentes auditorias cumpliendo con los planes de mejora
8. Se adelantó la campaña en las filas de los centros de salud de educación al usuario para asignación de citas vía medios tecnológicos.
9. Se socializo la guía de atención al usuario, el decálogo de derechos y deberes, escala de triage y el programa de humanización a los usuarios.
10. Se participó en mesas de trabajo con la comunidad.

6. ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL 1 TRIMESTRE 2025 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

- Se realizaron las capacitaciones de acuerdo con el cronograma de capacitaciones de la alianza de usuarios aprobado en el mes de enero de 2025
- La alianza de usuarios se encuentra actualizada en cada uno de sus integrantes y representantes de acuerdo a la normatividad vigente (decreto 1757 de 1994 y decreto 780 de 2016) ante los espacios de participacion social y comunitaria: Copaco, Comité de Etica Hospitalaria, Consejo Terrotorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU y se realizo convocatoria para su renovacion el 02 de abril de 2025

