

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 1 - 8
		REVISÓ Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

INFORME DE GESTIÓN OFICINA SIAU PRIMER SEMESTRE 2025

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, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), orientación y solicitudes:

1. página web www.isabu.gov.co. <https://isabu.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/transparencia/pqrsd/crear-pqrsd/>
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 PQRS 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 PQRS.
6. Línea nueva del call center 6077000341 cel. 3009138031 operando a partir del 10 de marzo de 2025 conformado por personal capacitado e idóneo.

Se socializó con los usuarios que las PQRSF pueden ser instauradas por los siguientes medios: de manera virtual, por correo electrónico, telefónicamente o presencial mediante los buzones instalados en cada en cada red de centros de salud o a través de la página web <https://isabu.gov.co/>



Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>

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: 2 - 8
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad



Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>



Fuente: pagina web <https://isabu.gov.co/>

MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS Y ATENCION AL USUARIO

En la ESE ISABU contamos con 22 buzones en la red de centros de salud y 6 buzones en las dos unidades hospitalarias Hospital local del Note y UIMIST con el fin de recepcionar todas las PQRSF.

A continuación relacionamos las PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2025:

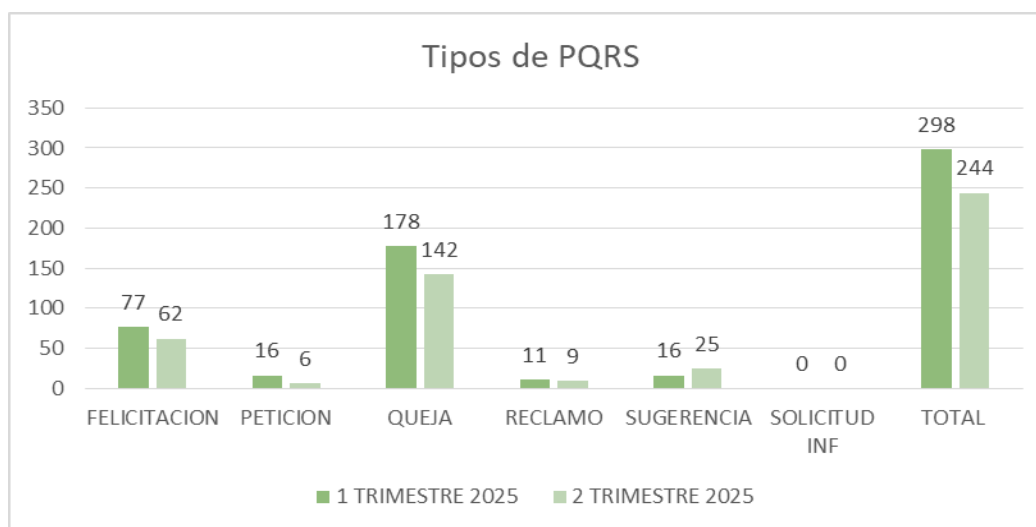
ISABU e.s.e INSTITUTO DE SALUD DE BUENOS AIRES	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 3 - 8
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

MEDIOS DE RECEPCION DE LAS PQRSF	1 TRIMESTRE 2025	2 TRIMESTRE 2025	TOTAL 1 SEMESTRE 2025
Electrónica. (página web, correo, teléfono)	94	85	179
Buzón o presencial	204	159	363
total	298	244	542

Posteriormente se clasifican cada una de las PQRSF recibidas con el fin de conocerlas y saber su porcentaje de participación global.

CLASIFICACION PQR'S	1 TRIMESTRE 2025	2 TRIMESTRE 2025	TOTAL 1 SEMESTRE 2025	% PARTICIPACION 2025
FELICITACION	77	62	139	26%
PETICION	16	6	22	4%
QUEJA	178	142	320	59%
RECLAMO	11	9	20	4%
SUGERENCIA	16	25	41	8%
SOLICITUD INF	0	0	0	0%
TOTAL	298	244	542	100%

Fuente: Estadísticas oficina SIAU



Fuente: Estadísticas oficina SIAU

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 4 - 8
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

Los usuarios pueden acceder a los servicios de manera presencial dependiendo de sus necesidades, para lo cual contamos con oficina del SIAU ubicada en el Hospital Local del Norte donde se les brinda la orientación necesaria, al igual que en los centros de salud por parte del personal del siau que realiza educación al usuario.

En la siguiente tabla podemos observar la descripción de las principales causas de cada PQRSF durante el primer semestre 2025.

PRINCIPALES CAUSAS PQRS:	1 trimestre 2025	2 trimestre 2025	TOTAL 1 SEMESTRE 2025
Felicitaciones	77	62	139
Demora en la atención de cita por medicina general.	19	16	35
Demora en la atención de urgencias.	17	19	36
Demora en la asignación de citas por medicina general y/o especializada	48	29	77
Mal trato por parte de los funcionarios de salud.	5	3	8
Insatisfacción por el servicio prestado (remisiones, dx)	14	12	26
Demora en la atención de cita por medicina especializada.	28	15	43
Solicitud de personal	25	19	44
Otras	21	25	46
Demora en la entrega de medicamentos.	19	15	34
Insuficiencia de equipos médicos y deterioro de los mismos.	2	5	7
Inadecuadas instalaciones locativas o daño en mobiliario.	9	5	14
Demora en la asignación y/o entrega de ayudas diagnósticas (rx lab)	4	3	7
Insatisfacción por procedimientos médicos inconclusos.	7	5	12
Mal trato por parte de los usuarios a los funcionarios.	0	2	2
Negación en la atención del servicio de urgencias.	0	0	0
Afiliación (multiafiliación, no asegurados, novedades en las bases datos)	3	9	12

Fuente: Oficina SIAU

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

SEGUIMIENTO A PQRS	ACTIVIDADES DE MEJORA
FELICITACIONES	Los usuarios agradecen la calidad del personal médico y las atenciones oportunas en diferentes servicios.
	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

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.

	FORMATO INFORME DE GESTION	FECHA ELABORACIÓN: 17-04-2023
	CODIGO: CAL-F-095	FECHA ACTUALIZACIÓN: 12-07-2024
	VERSION: 2	PAGINA: 5 - 8
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

OPORTUNIDAD	• 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	• Se realizó 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.

Fuente: Oficina SIAU

INDICADORES DE SATISFACCION

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

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: 6 - 8
			REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

TABLA DE DATOS					GRÁFICA														
Periodo de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS  <table><thead><tr><th>Periodo</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>95,89%</td></tr><tr><td>MAYO</td><td>95,75%</td></tr><tr><td>JUNIO</td><td>95,56%</td></tr></tbody></table>	Periodo	Resultado (%)	ENERO	94,68%	FEBRERO	94,75%	MARZO	95,72%	ABRIL	95,89%	MAYO	95,75%	JUNIO	95,56%
Periodo	Resultado (%)																		
ENERO	94,68%																		
FEBRERO	94,75%																		
MARZO	95,72%																		
ABRIL	95,89%																		
MAYO	95,75%																		
JUNIO	95,56%																		
ENERO	285	301	94,68%	90,00%															
FEBRERO	343	362	94,75%	90,00%															
MARZO	358	374	95,72%	90,00%															
ABRIL	373	389	95,89%	90,00%															
MAYO	586	612	95,75%	90,00%															
JUNIO	689	721	95,56%	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%		95,73%		#¡DIV/0!		#¡DIV/0!		95,39%		#¡DIV/0!	

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														
Periodo de Medición	Numerador	Denominador	Resultado	Meta	Proporción de usuarios que recomendaria su IPS a familiares y amigos <table><thead><tr><th>Periodo</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>97,17%</td></tr><tr><td>MAYO</td><td>96,08%</td></tr><tr><td>JUNIO</td><td>96,26%</td></tr></tbody></table>	Periodo	Resultado	ENERO	94,02%	FEBRERO	94,20%	MARZO	97,06%	ABRIL	97,17%	MAYO	96,08%	JUNIO	96,26%
Periodo	Resultado																		
ENERO	94,02%																		
FEBRERO	94,20%																		
MARZO	97,06%																		
ABRIL	97,17%																		
MAYO	96,08%																		
JUNIO	96,26%																		
ENERO	283	301	94,02%	90,00%															
FEBRERO	341	362	94,20%	90,00%															
MARZO	363	374	97,06%	90,00%															
ABRIL	378	389	97,17%	90,00%															
MAYO	588	612	96,08%	90,00%															
JUNIO	694	721	96,26%	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%	96.50%		#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	95.80%	#¡DIV/0!													

Fuente: Estadísticas oficina SIAU

ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA DEL PROGRAMA SIAU

- Atención de usuarios en cada una de las unidades operativas abiertas y Hospital Local del Norte.
- Se gestionaron y tramitaron internamente autorizaciones con las diferentes EPS-S que tienen contratados nuestros servicios.
- 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.
- Se atendieron las diferentes solicitudes de información por parte de los entes de control
- Se envió información constante a los usuarios sobre los servicios prestados, el acceso y canales de comunicación
- Se realizaron encuestas de satisfacción de manera virtual y presencial
- Se atendieron las diferentes auditorias cumpliendo con los planes de mejora

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 - 8
		REVISO Y APROBÓ: JEFE Oficina de Calidad

- Se adelantó la campaña en las filas de los centros de salud de educación al usuario para asignación de citas vía medios tecnológicos.
- 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.
- Se participó en mesas de trabajo con la comunidad.

ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025 CON RESPECTO A LA ESTRATEGIA PARTICIPACION SOCIAL Y COMUNITARIA ALIANZA DE USUARIOS

- De acuerdo con el cronograma de capacitaciones de la vigencia 2025 se dio cumplimiento con las capacitaciones sobre: rendicion de cuentas, participacion social, sistema general de seg social y politica de humanizacion.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ELABORACION Y APROBACION CRONOGRAMA												
CAPACITACION EN RENDICION DE CUENTAS												
CAPACITACION LIDERAZGO SOCIAL Y PARTICIPACION SOCIAL												
ASAMBLEA GENERAL ALIANZA 2024												
CAPACITACION EN SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL - REFORMA A LA SALUD												
CAPACITACION POLITICA DE HUMANIZACION												
CAPACITACION SISTEMAS Y DERECHOS DE PETICION												
CAPACITACION EN PRIMEROS AUXILIOS Y TRIAGE												
CAPACITACION EN PAMEC Y PROYECTOS												
CAPACITACION EN DERECHOS Y DEBERES												
CAPACITACION SISBEN, CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS												
REUNION FIN DE AÑO												

- Se publicó el acto administrativo Resolucion No 0088 del 25 de febrero de 2025 convocando la renovacion de la alianza de usuarios en el mes de abril de 2025.
- Participaron activamente en los programas que el ISABU realizó para la comunidad.
- Se realizaron reuniones con los lideres de juntas de accion comunal y ediles acompañados de los miembros de la alianza de usuarios para identificar expectativas y necesidades de los diferentes centros de salud de la ESE ISABU.
- Se socializó con los lideres los programas ofrecidos por la ese ISABU.
- Se realizaron reuniones y mesas de participacion social con ediles y lideres de la comunidad.
- 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 Territorial de seguridad social en salud, Junta directiva de la ESE ISABU y se tiene realizado la asamblea general de alianza de usuarios el dia 02 de abril de 2025

ESCENARIOS DE PARTICIPACION	INTEGRANTES (NOMBRES Y APELLIDOS)	DIRECCION	DOC DE INDETIDAD	CELULAR	CORREO ELECTRONICO
Un (1) representante ante el comité de participación comunitario en salud "COPACOS"	LUZ STELLA RANGEL BARRIENTOS	CALL 6 No 23-47 COMUNEROS	60280072	3166632543	luzstellarangel1955@gmail.com

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

Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalario	JORGE GRIMALDOS MARTHA MUÑOZ	CLL 4N No 17e -08 JUVENTUD CLL 24 No 10-34 GIRARDOT	91251097 63481446	3155272652 3174063478	jorgegrimaldo15@gmail.com marthamuñoz113@hotmail.com
Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud CTSSS	SANDRA VEGA	MORRORICO BUENOS AIRES	63500211	3204209800	sandrapatriciavega@gmail.com
JUNTA DIRECTIVA					
Presidente	PEDRO JULIO RUEDA SANCHEZ	CALL 20 No 5-61 NARIÑO	13800923	3107783985	pedrojulioruedasanchez@hotmail.com
Secretario	LIBARDO MELENDEZ ANAYA	CLL 16 No 14-15 GAITAN	13844812	3188554766	libardo.melendez@hotmail.com
Tesorero	GLORIA VERA	CRA 18w No 64-31 piso 2 MONTERREDONDO	27788424	3163761895	gloriavera71@gmail.com
Revisor Fiscal	LIBIA CARDENAS	CRA7OCC No 29-14 SANTANDER	63293969	3153627065	libiasantander@gmail.com
REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA ESE ISABU					
Representante	WILLIAM PORRAS CARRILLO	CALLE 13 # 18-24	91244513	3107878960	Wpc.123.dphe@hotmail.com

INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Gestión oportuna de pqr: 100%
Satisfacción del usuario: 95.73%
Actividades de capacitación: 100%

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Podemos concluir que las actividades de la oficina de atención al usuario (SIAU) y el plan de participación ciudadana se están ejecutando de acuerdo a lo planeado y de esta manera se da cumplimiento a la normatividad vigente y especialmente a la participación de los usuarios en las diferentes actividades, planes programas y proyectos que la institución realiza con el ánimo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE REALIZA EL INFORME



JUAN VICENTE SILVA DIAZ
LIDER ATENCION AL USUARIO
ESE ISABU