

## INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

En la ESE Hospital del Sur se estableció el Modelo de Escucha Activa con el fin de canalizar, tabular, tramitar todas las manifestaciones del Cliente Externo e interno, en el cual se establecen los mecanismos por los cuales se reciben las QRSF,

En el transcurso de Enero a Junio de 2014, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha activa como son: El buzón de sugerencias, la página Web, el teléfono, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas se han presentado 1.382 expresiones en donde 1.173 son felicitaciones que nuestros usuarios han realizado por la atención recibida en los diferentes servicios que presta la ESE, 61 sugerencias para mejorar la prestación de nuestros servicios y 148 reclamaciones.

Estas expresiones presentadas por los usuarios fueron registradas en la base de datos de escucha activa y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresión.

En lo relacionado con las reclamaciones se tiene establecido un indicador llamado tiempo promedio para la resolución de reclamaciones el cual tiene como objetivo Verificar la oportunidad para la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios, este indicador se mide trimestralmente y se tiene establecido como tiempo de respuestas a estas reclamaciones 2 días hábiles.

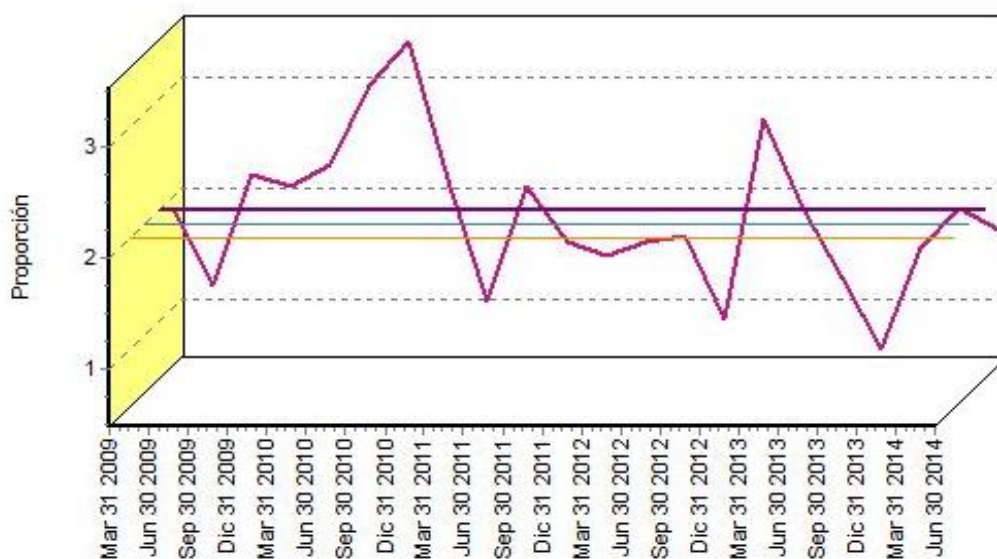
### TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Los valores están actualizados según su frecuencia

Cumple con la meta

Por debajo del rango de tolerancia inferior

Tiende a bajar



Como se muestra en la gráfica en este semestre estamos cumpliendo con la meta pues todas las reclamaciones presentadas (148) se tramitaron en un tiempo de 1.8 días.

Así mismo estas manifestaciones son publicadas mensualmente en las carteleras dispuestas en la ESE en cada una de las sedes con el fin de que los usuarios evidencien el trámite dado a sus manifestaciones.

**MÓNICA AGUDELO**  
Líder Oficina Atención al Usuario

**ALEX SALAZAR SANTAMARÍA**  
Jefe de Control Interno