

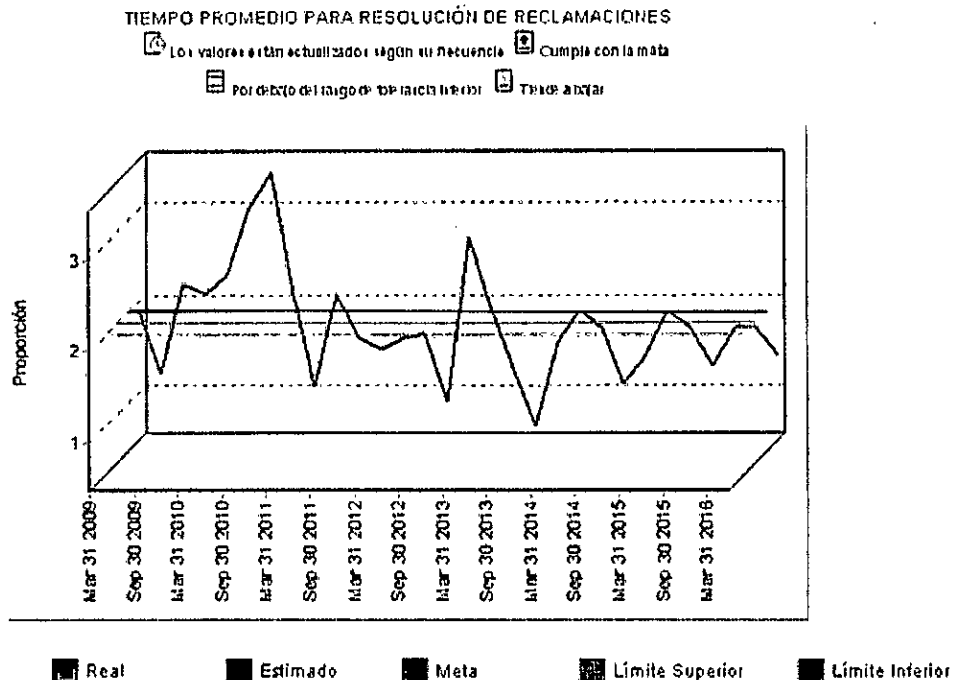
INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL DEL SUR "GJP" JUNIO DE 2016

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 2016, 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 740 expresiones en donde 456 son felicitaciones que nuestros usuarios han realizado por la atención recibida en los diferentes servicios que presta la ESE, 93 sugerencias para mejorar la prestación de nuestros servicios de las cuales el 95% fueron no pertinentes debido a que correspondían a adecuaciones en la planta física externa del servicio de urgencias servicio al que ya se le realizaron las adecuaciones necesarias y 191 reclamaciones de las cuales el 39% fueron por accesibilidad, el 18% por respeto y trato, el 17% por oportunidad y el 14% por pertinencia.

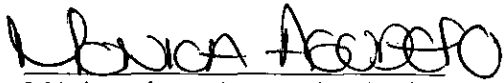
Estas expresiones presentadas por los usuarios fueron registradas en la base de datos de escucha activa y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresión, Así mismo son enviadas mensualmente cada líder con el fin de realizar las acciones de mejoras correspondientes, del cual envían plan de mejoramiento al Servicio de Atención al usuario y desde allí se revisa la pertinencia en las acciones y el cumplimiento de las mismas.

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 en el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios, este indicador se mide trimestralmente y se tiene establecido como tiempo de respuesta a estas reclamaciones 2 días hábiles.

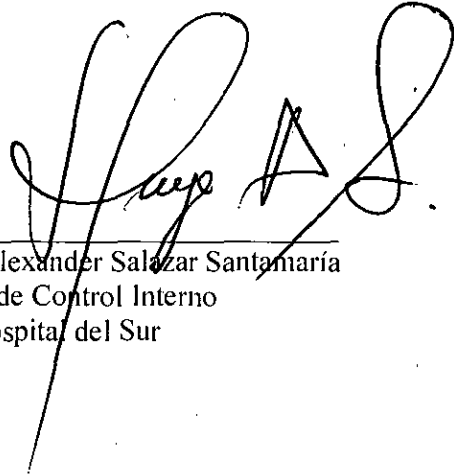


Como se muestra en la gráfica en este semestre estamos cumpliendo con la meta pues todas las reclamaciones presentadas (191) se tramitaron en un tiempo de 1.55 días.

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 Alexandra Agudelo Mejía
Asesora de Atención a las Personas
ESE Hospital del Sur



Jorge Alexander Salazar Santamaría
Asesor de Control Interno
ESE Hospital del Sur