

**INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO  
ESE HOSPITAL DEL SUR "GJP"  
DICIEMBRE DE 2018**

En la ESE Hospital del Sur tiene establecido un Modelo de Escucha Activa con el fin de canalizar toda la información en referencia a la satisfacción del Cliente Interno y Externo, para esto se establecieron los procedimientos de:

**"Tramite de Quejas"** el objetivo de este procedimiento es Tramitar las quejas presentadas por el cliente interno y externo de forma oportuna y pertinente con el fin mejorar continuamente la prestación de servicios.

**"Gestión de Manifestaciones"** Objetivo: Gestionar las manifestaciones de los Clientes Internos y Externos en forma oportuna y pertinente, propendiendo por su satisfacción.

**"Encuestas de Satisfacción"** Con este procedimiento se pretende Estandarizar la aplicación de las encuestas de satisfacción de manera sistemática, oportuna y pertinente en los diferentes procesos de atención.

En el modelo de Escucha activa se establecen varios mecanismos o canales mediante los cuales se reciben las QRSF, entre ellos están: Los buzones de sugerencias, la página Web, la línea telefónica, y la atención personalizada en la oficina de atención a las personas, la cual presta sus servicio de lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm en jornada continua y los viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, con el fin de brindar un mejor servicio a nuestros usuarios.

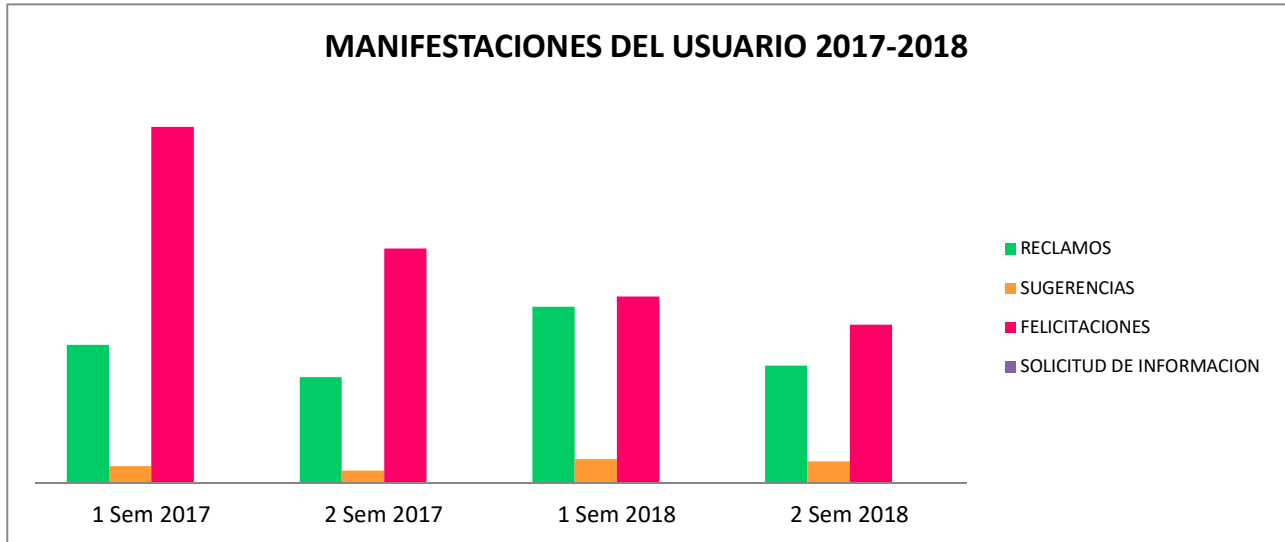
En referencia a la apertura de buzones esta se realiza una vez a la semana en las tres sedes de la ESE, la apertura la realizan un funcionario de la oficina de Atención al usuario, Jefe de control Interno y un delegado de la asociación de usuarios o en su defecto un usuario que se encuentre presente.

Con estos insumos se realiza Informe de Índice Combinado de Satisfacción mensual el cual se envía a los líderes de cada servicio para el análisis de este.

En el transcurso de Julio a Diciembre de 2018, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha se presentaron 696 manifestaciones distribuidas así:

Reclamos	Sugerencias	Solicitud de información	Felicitaciones
274	51	1	370

En el 2017 se recibieron un total de 2017 manifestaciones, 1194 en el primer semestre (323 reclamos, 40 sugerencias y 831 felicitaciones) y 823 en el segundo semestre (247 reclamaciones, 29 sugerencias y 547 felicitaciones) en el 2018 se recibieron 1595, 903 en el primer semestre y 696 en el segundo.



Las felicitaciones recibidas en el 2018 (de las cuales 436 corresponden al primer trimestre y 370 al segundo) se distribuyen en las siguientes áreas así:

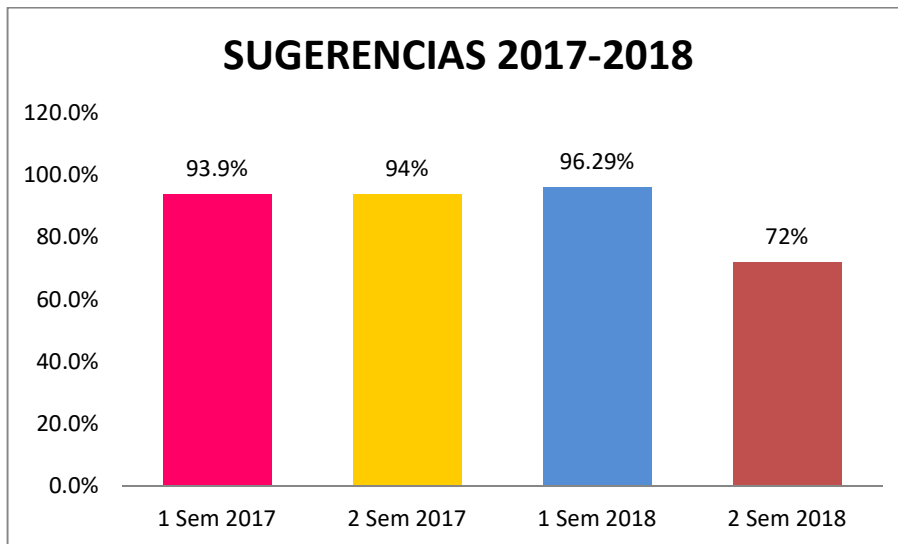
Área y/o Servicio	Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018
Consulta Externa	29	34
Odontología	94	62
Urgencias	73	85
Farmacia	34	27
PEDT	45	8
Laboratorio	31	85
Imaginología	31	7
Hospitalización	22	19
Admisiones	60	37
Call center	2	0
Vigilancia Ep.	9	6
Vacunación	6	0

En el 2017 se recibieron un total de 1378 felicitaciones, 831 en el primer semestre y 547 en el segundo semestre.

Área y/o Servicio	Primer semestre 2017	Segundo semestre 2017
Consulta Externa	59	36
Odontología	42	94
Urgencias	162	88
Farmacia	80	50
PEDT	209	84
Laboratorio	125	23
Imaginología	27	30
Hospitalización	51	33
Admisiones	60	96
Call center	0	0
Vigilancia Ep.	10	10
Vacunación	6	3



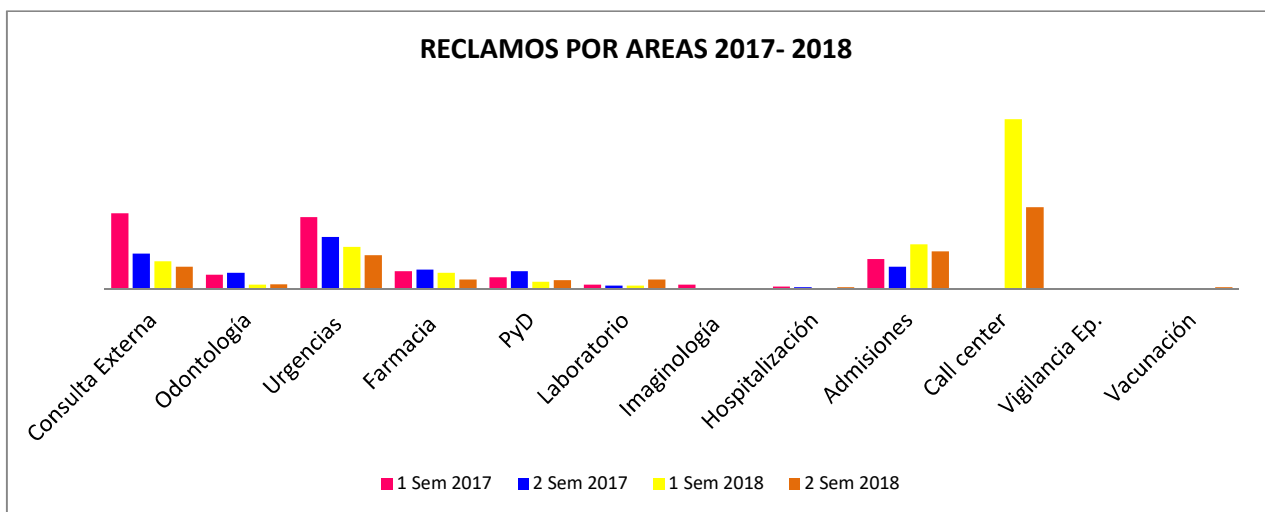
Las sugerencias las cuales equivalen a 7 % del total de las manifestaciones y que van encaminadas a mejorar la prestación de los servicio de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes el 18 relacionadas con la instalación de altavoces y pantallas en la sala de espera, apertura del laboratorio en la sede santa maria.



Las reclamaciones las cuales equivalente al 39% fueron por accesibilidad, oportunidad, pertinencia, información, puntualidad, respeto y trato y otras.

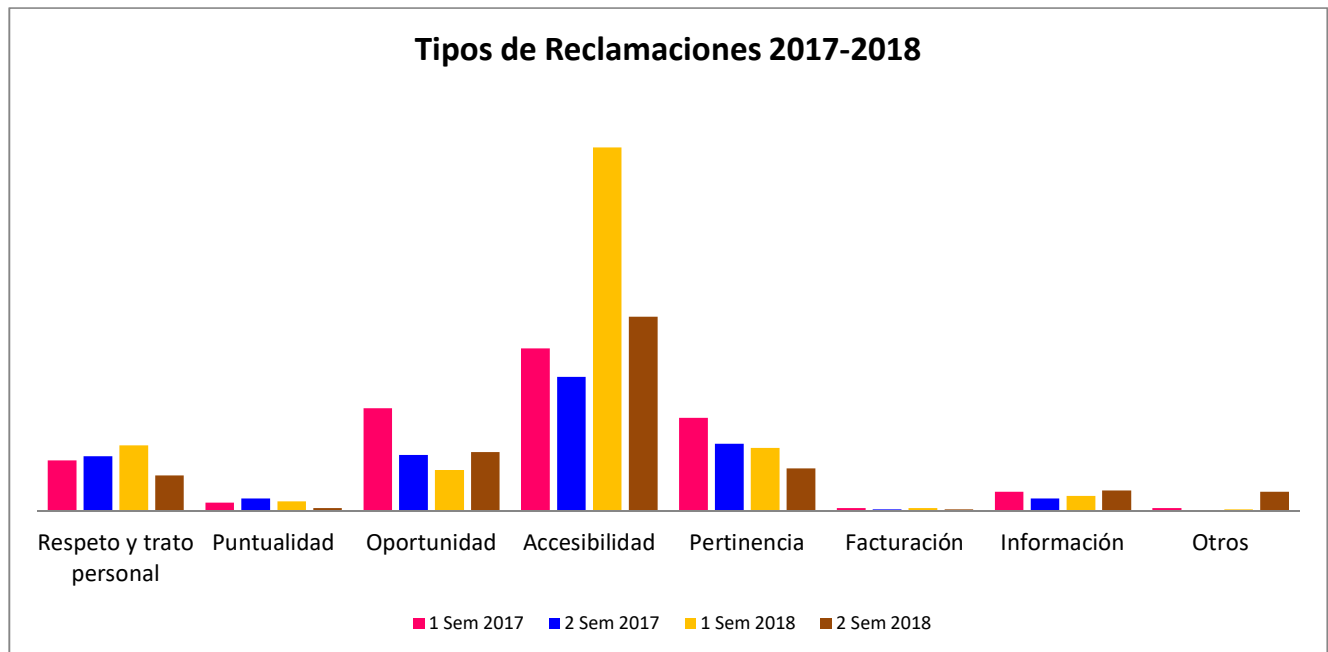
Reclamaciones presentadas en el primer semestre del año cuentan con planes de mejoramiento presentados por los líderes; con respecto a las del segundo semestre faltan los planes de mejoramiento correspondientes a los últimos 3 meses del año.

En el año 2017 se recibieron un total de 570 reclamaciones, y 685 en el 2018.

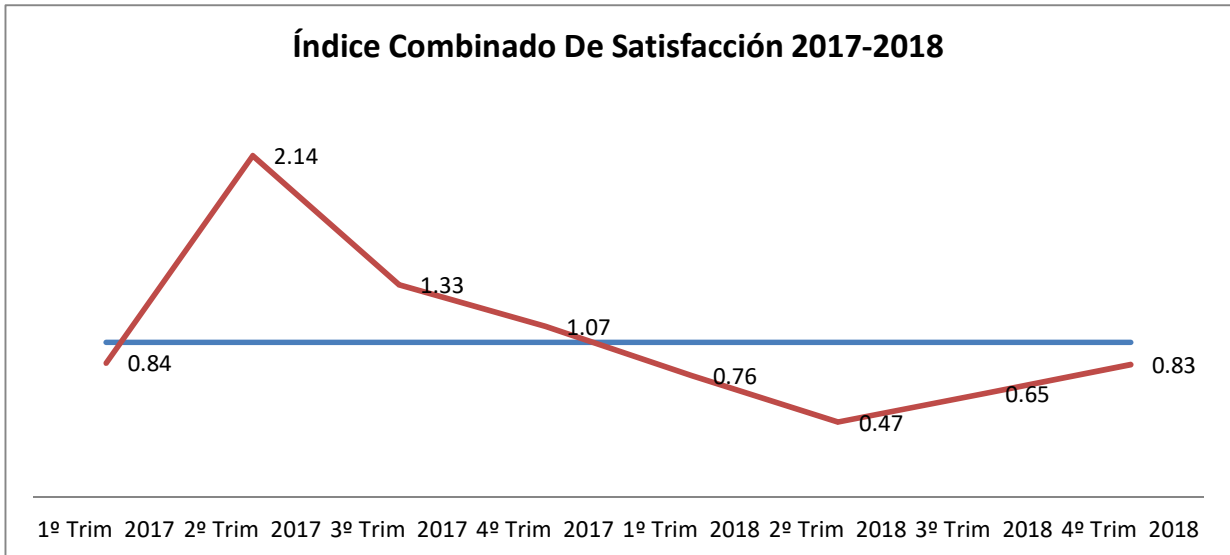


Entre las reclamaciones más frecuentes tenemos:

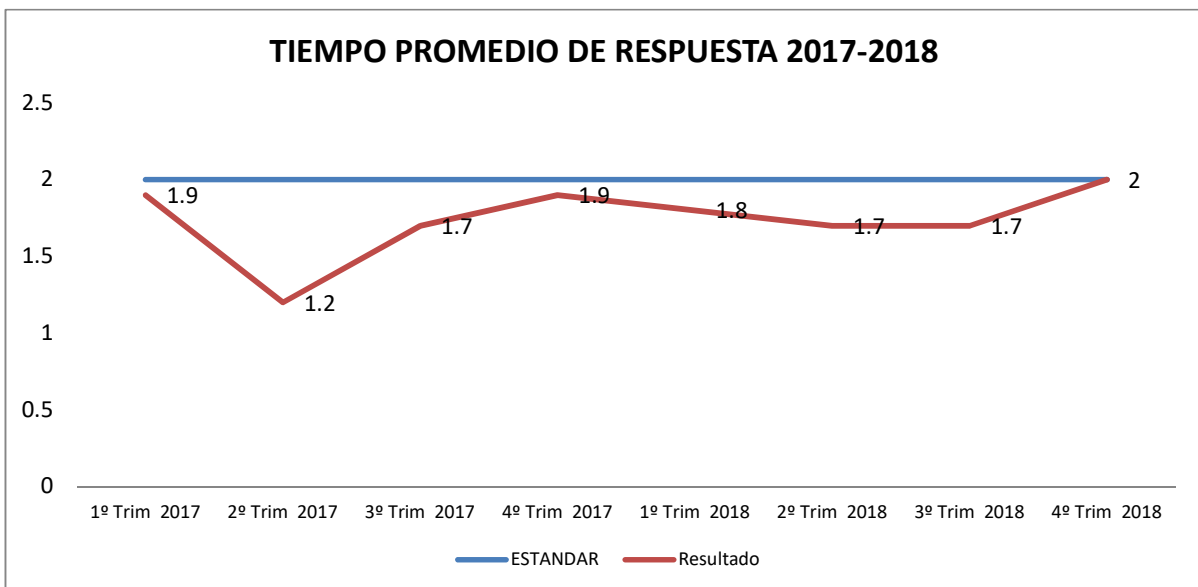
- Oportunidad con 43 reclamaciones: 18 de urgencias, 8 de farmacia, 7 de admisiones, 4 de PEDT, 5 de laboratorio y 1 del call center
- Accesibilidad con 142 reclamaciones: 107 en el área del call center, 21 de admisiones, 2 de consulta externa, 7 de urgencias, 2 de PEDT, 1 de odontología.
- Pertinencia con 31 reclamaciones: 9 de urgencias, 9 de consulta externa, 1 de odontología, 5 de admisiones, 1 de farmacia, 6 del laboratorio.
- Respeto y trato con 26 reclamaciones: 10 de admisiones, 8 de consulta externa, 4 de urgencias, 2 de odontología, 2 de farmacia.
- Información con 15 reclamaciones: 3 en admisiones, 6 de consulta externa, 3 de PEDT, 2 de odontología y 1 de hospitalización.
- Facturación con 1 reclamaciones en el servicio de admisiones.
- Puntualidad con 2 reclamos: en el servicio de PEDT.
- Otras reclamaciones 14: 4 de consulta externa, 6 de urgencias, 1 de laboratorio, 1 de hospitalización y 2 de admisiones.



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, con base en esta información se realiza mensualmente el informe índice combinado de satisfacción el cual se envía a los líderes de cada servicio para su análisis y trimestralmente se realizan planes de mejoramiento con los atributos de calidad que no están cumpliendo con el estándar el cual debe ser igual o superior a 0.97.



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.



En el primer trimestre se presentaron 152 reclamaciones las cuales se tramitaron en un tiempo de 1.8 días, en el segundo se presentaron 259 las cuales se tramitaron en un tiempo de 1.7 días, cumpliendo con la meta en cada uno de los trimestres, en el tercer y cuarto trimestre se cumplió con el estándar con resultados de 1.7 y 2 respectivamente.

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.