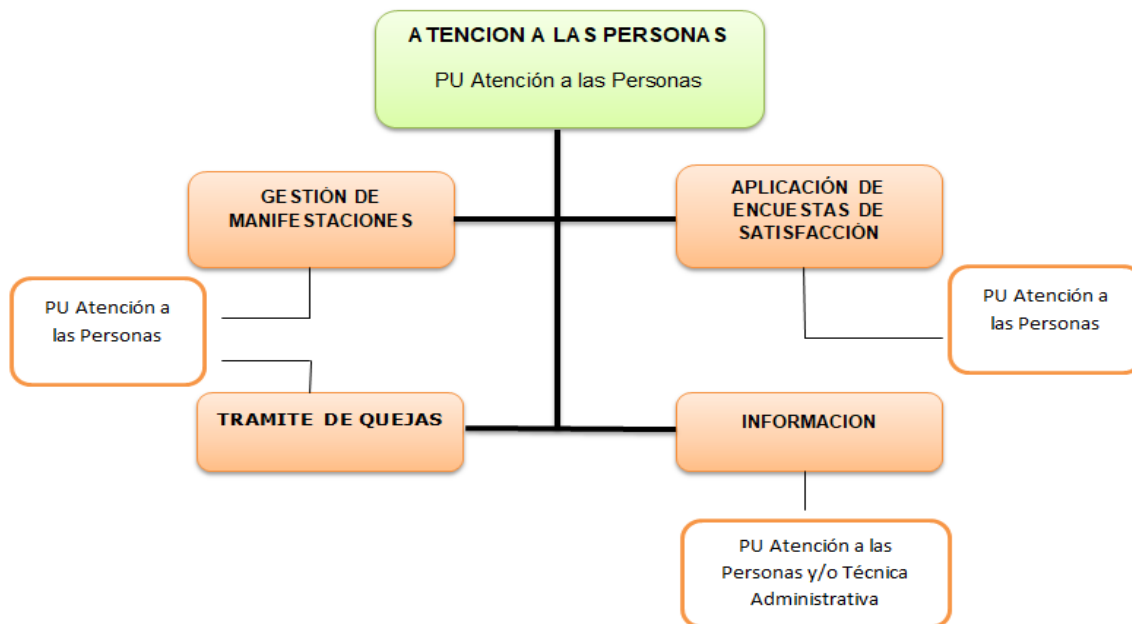


INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP” DICIEMBRE 2020

En la ESE Hospital del Sur tiene establecido un Modelo de Escucha Activa para el cliente interno y externo con el objetivo de canalizar toda la información de la satisfacción del Cliente Interno y Externo, en este modelo se establecen varias herramientas o canales mediante los cuales se canalizan las PQRSDF, 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

El servicio de atención a las personas es el área responsable del modelo de escucha activa del cliente externo, para ello cuenta con 4 procedimientos:



1. **PROCEDIMIENTO INFORMACION:** El objetivo es Informar y orientar al usuario de forma oportuna, pertinente y confiable con el fin de satisfacer sus expectativas y necesidades
2. **PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE QUEJAS:** Su objetivo 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.

3. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:

Su objetivo es estandarizar la aplicación de las encuestas de satisfacción de manera sistemática, oportuna y pertinente en los diferentes procesos de atención.

Las encuestas de satisfacción se aplican en todos los servicios y sedes de la ESE trimestralmente, a través del software STAT se calcula el tamaño de la muestra, con un error máximo permitido del 5%, un nivel deseado de confianza del 95% y un porcentaje de muestra entre el 5% y 95.

Finalizando el trimestre se consolida la información y se envía a cada uno de los líderes de los diferentes servicios con el fin de que realicen el respectivo plan de mejoramiento y/o acciones correctivas frente a los a tributos que no cumplan con la meta.

4. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE MANIFESTACIONES

El objetivo es gestionar las manifestaciones de los Clientes Internos y Externos en forma oportuna y pertinente, propendiendo por su satisfacción.

Para ello se realizan recorridos para la apertura de buzones para la recolección de las manifestaciones, estas se clasifican y se registran en la base de datos, de acuerdo al servicio, tipo de expresión presentada, sede en la que se presenta, tipo de expresión sede en la que se presenta. Los reclamos se envían al responsable de servicio y se solicita la respuesta a las expresiones de acuerdo a la oportunidad establecida para dar respuesta al usuario.

MANIFESTACIONES -PQRSDf

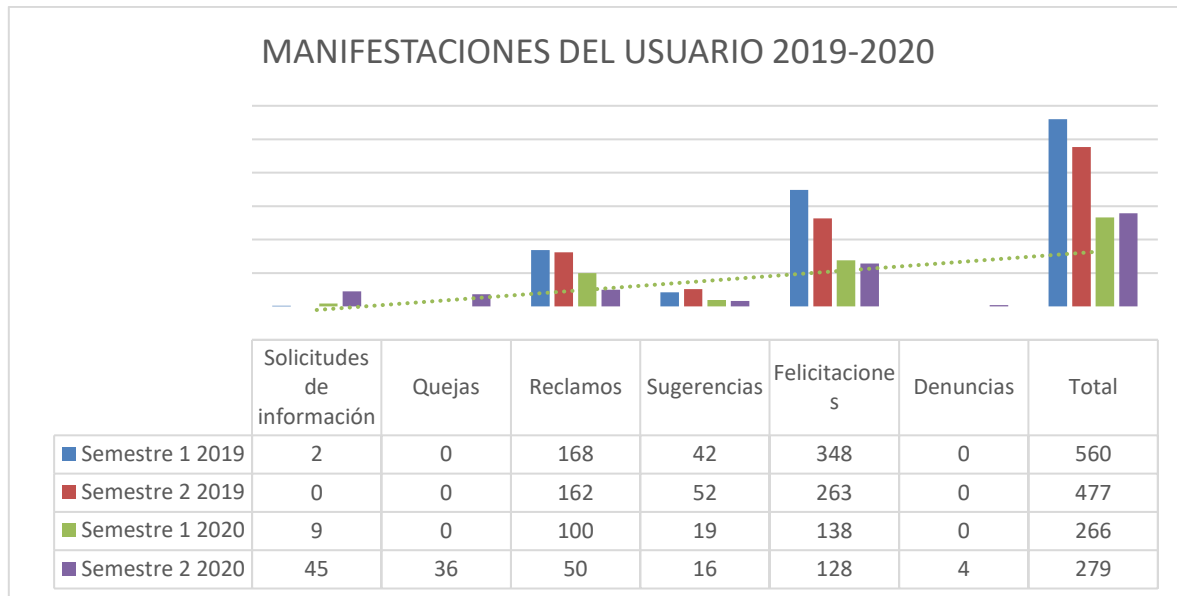
En el segundo semestre del año 2020, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 279 manifestaciones distribuidas así: 50 reclamos, 16 sugerencias, 45 solicitudes de información, 4 denuncias, 36 quejas y 128 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Mes						Total
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Denuncia	0	0	3	1	0	0	4
Reclamos	6	9	8	6	9	12	50
Quejas	2	5	6	7	11	5	36
Sugerencias	3	0	4	3	5	1	16
Solicitud De Información	8	8	10	11	5	3	45
Felicitaciones	7	5	21	14	61	20	128
Total Manifestaciones	26	27	52	42	91	41	279

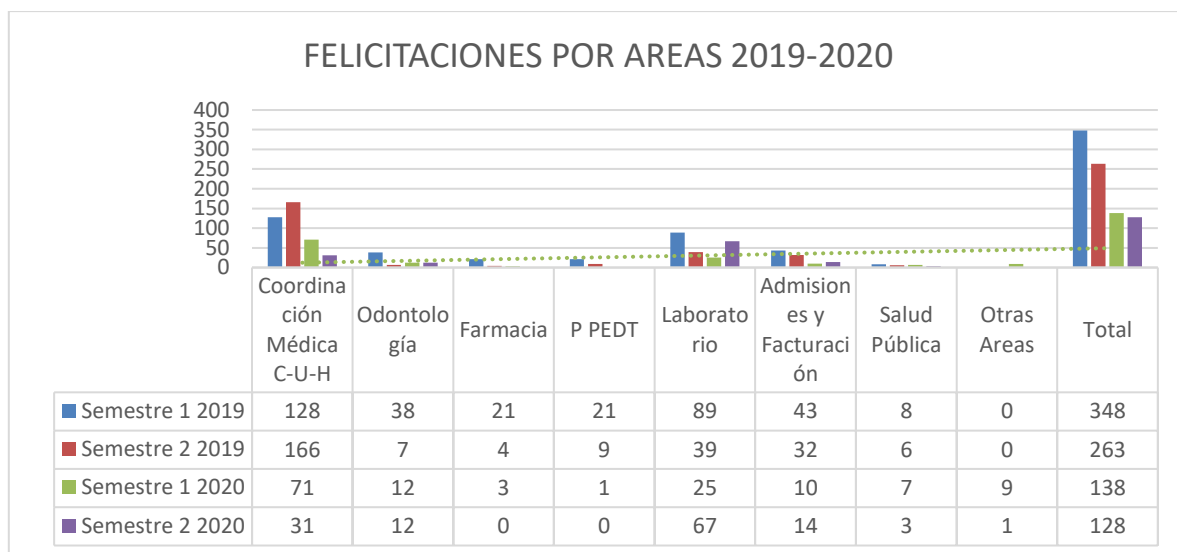
ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"
Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11
Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co

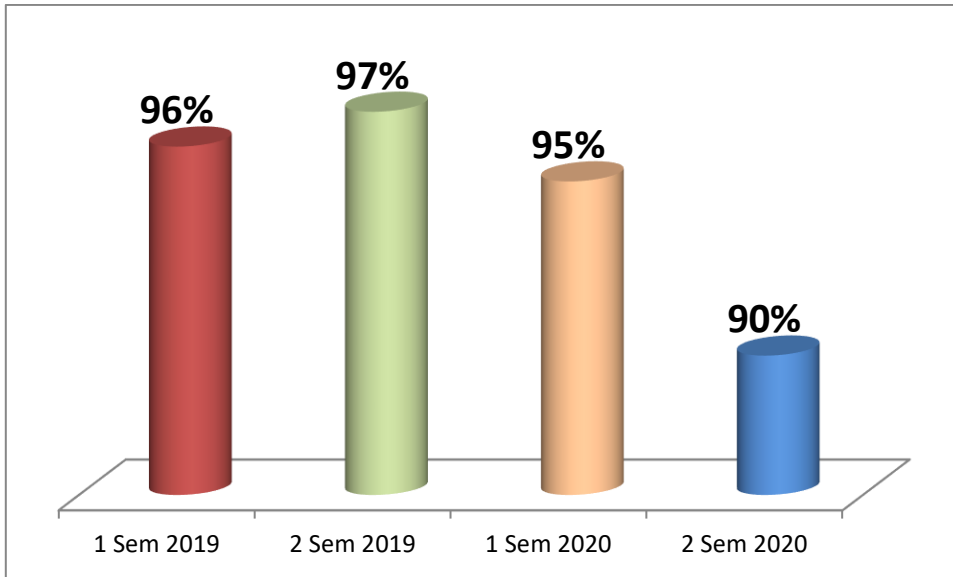
En el 2019 se recibieron 1037 manifestaciones: 560 en el primer semestre y 477 en el segundo. En el año 2020 se recibieron 545 de las cuales 266 corresponden al primer semestre y 279 al segundo), presentándose una disminución en 47.44% con respecto al año 2019, generada en gran parte por la pandemia del COVID-19.



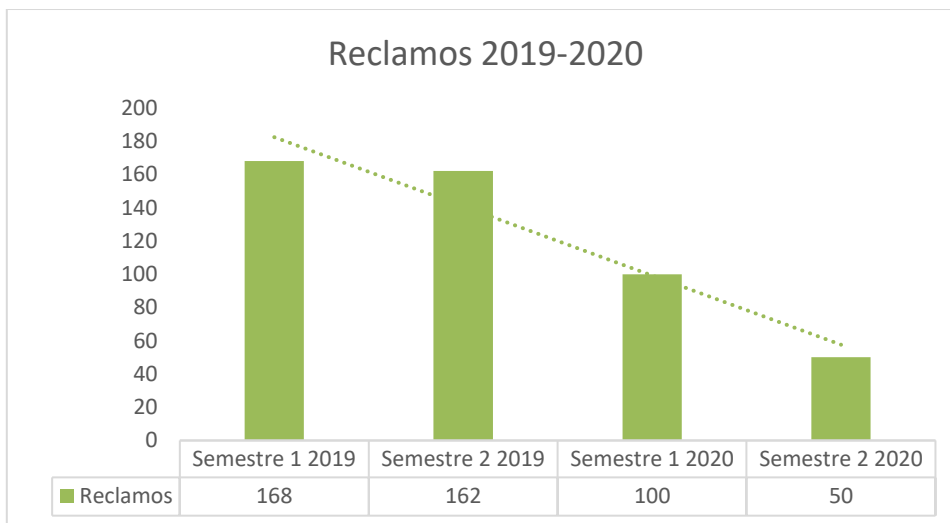
Durante el año 2020 se recibieron un total de 266 y en el año anterior 611 distribuidas así:



Las sugerencias van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes 10 y aprobadas e implementadas 9, relacionadas con brindar atención preferencial a la población vulnerable, incrementar el personal en el servicio de farmacia y traslado del servicio de vacunación.



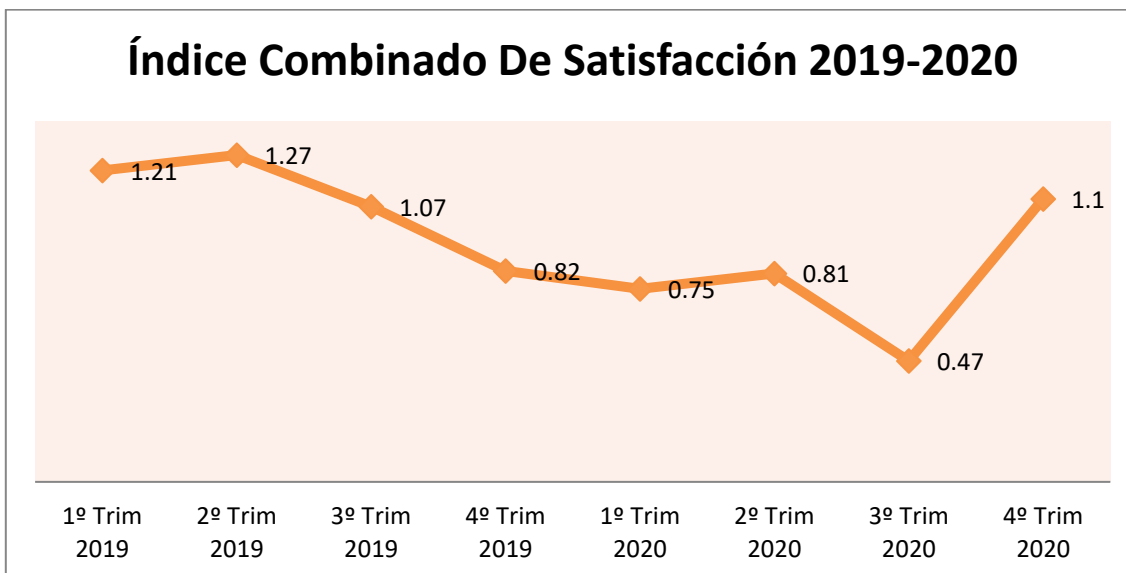
Con respecto a las reclamaciones estas son analizadas por los líderes de servicios para realizar las respectivas acciones de mejoramiento. Durante el segundo semestre se recibieron un total de 50, presentándose una disminución significativa con respecto al semestre anterior.



ESE HOSPITAL DEL SUR "GABRIEL JARAMILLO PIEDRAHITA"
 Sede San Pío: Calle 33 No. 50A-25 – Administración piso 3 – Sede Calatrava: Calle 63 No. 58FF-11
 Sede Santamaría: Calle 73 A No. 52B-25 – PBX: 444 57 55

www.hospitaldelsur.gov.co

Todas estas manifestaciones son registradas en el software de pqrs y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresión, con 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 cuando no se alcanza el de 0.97.



TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

La ESE Hospital del Sur mediante resolución 106 de abril 14 de 2020, adoptó la ampliación de términos para atender las peticiones que se encontraban en curso o que se radicaran durante la vigencia de la emergencia sanitaria, de acuerdo a lo establecido en el decreto nacional 491 en su artículo 5 de Marzo 28 de 2020 así:

Tipo Documental	Términos Normales	Términos de Emergencia
Petición de Consulta	30 días hábiles	35 días hábiles
Petición de Documentación	10 días hábiles	20 días hábiles
Petición de Información	15 días hábiles	20 días hábiles

Este indicador tiene como objetivo medir la oportunidad para la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios, las mediciones se realizan trimestralmente la ESE internamente tenía establecido como tiempo de respuesta un promedio de 2 días, pero desde el cuarto trimestre del 2019 se determinó dar respuesta de acuerdo a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la ley 1755 de 2015, así:

Denuncia: Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. **10 diez días hábiles para dar respuesta.**

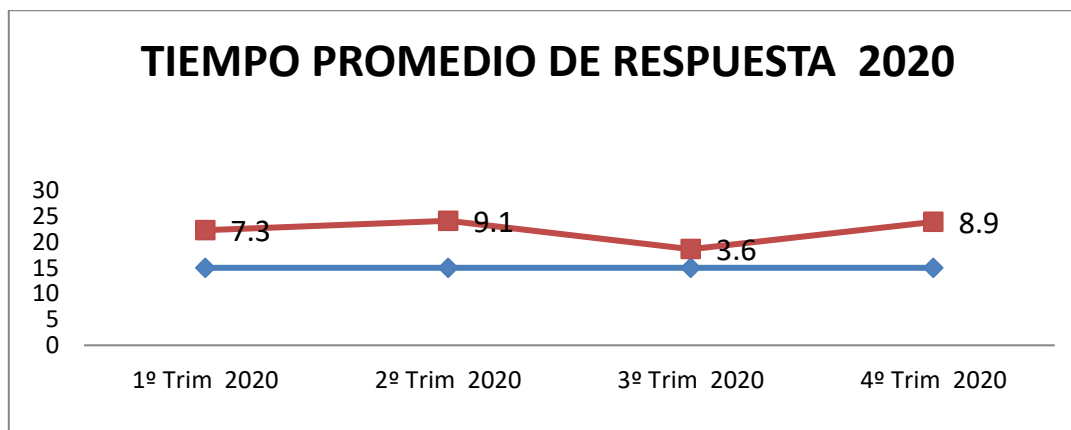
Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. **35 treinta y cinco días hábiles para dar respuesta.**

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. **20 veinte días hábiles para dar respuesta.**

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. **20 veinte días hábiles para dar respuesta.**

Queja: Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. **15 quince días hábiles para dar respuesta.**

Reclamo: Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de la misma que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. **15 quince días hábiles para dar respuesta.**



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.