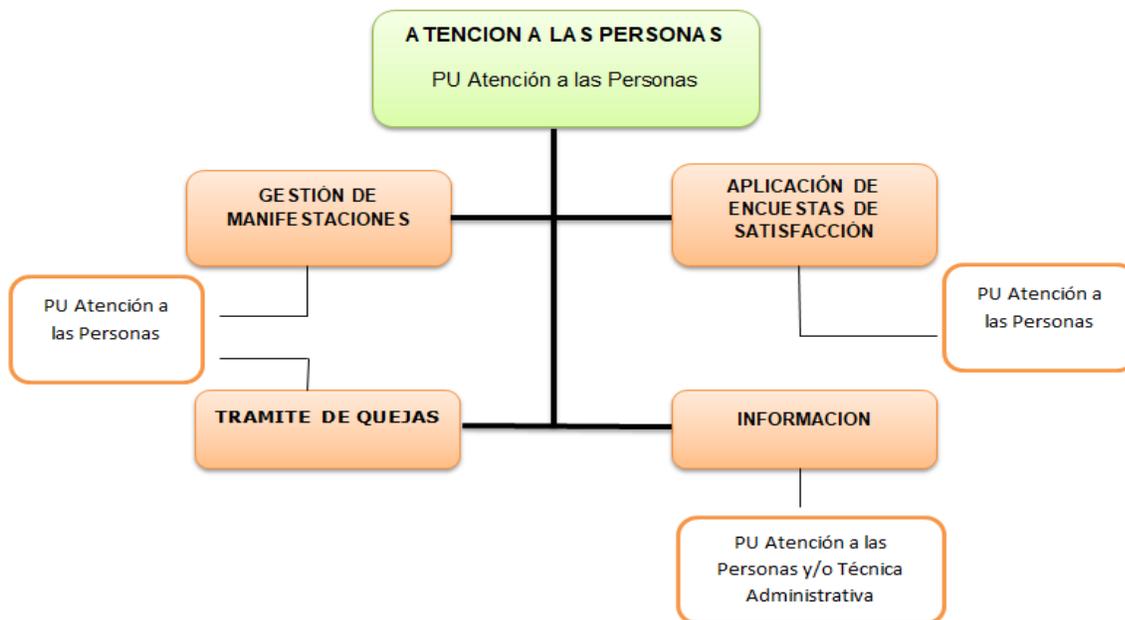


INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP” JUNIO 2020

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 PQRSF, 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.

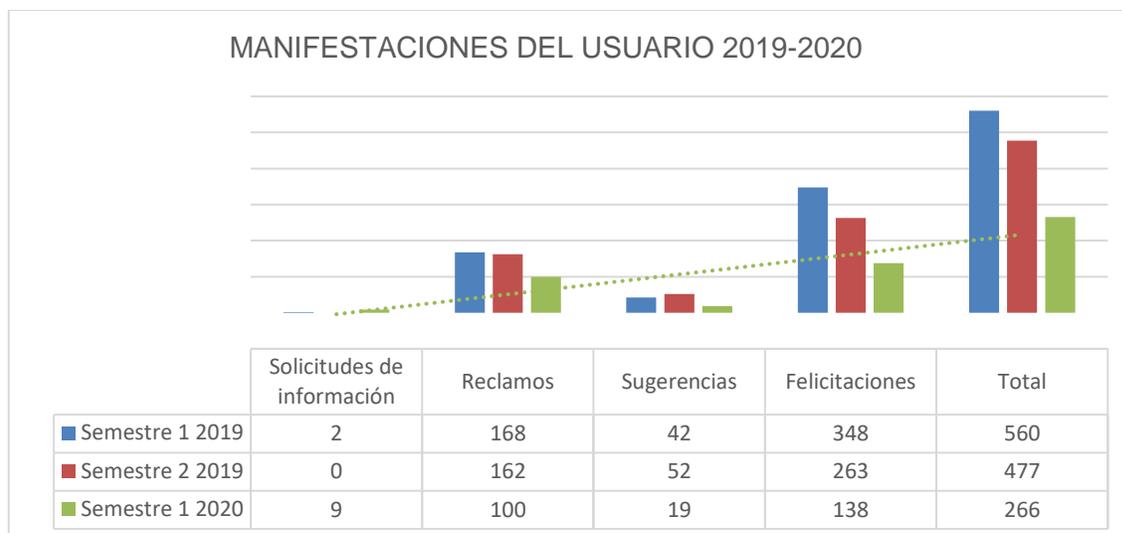
Para ello se realizan recorridos para la apertura de buzones para la recolección de las manifestaciones, estas se clasifican y se registran en la base de datos, de acuerdo al servicio, tipo de expresión presentada, sede en la que se presenta, tipo de expresión sede en la que se presenta. Los reclamos 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 -PQRSF

En el transcurso del primer semestre, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 266 manifestaciones distribuidas así: así: 100 reclamos, 19 sugerencias, 9 solicitudes de información y 138 felicitaciones.

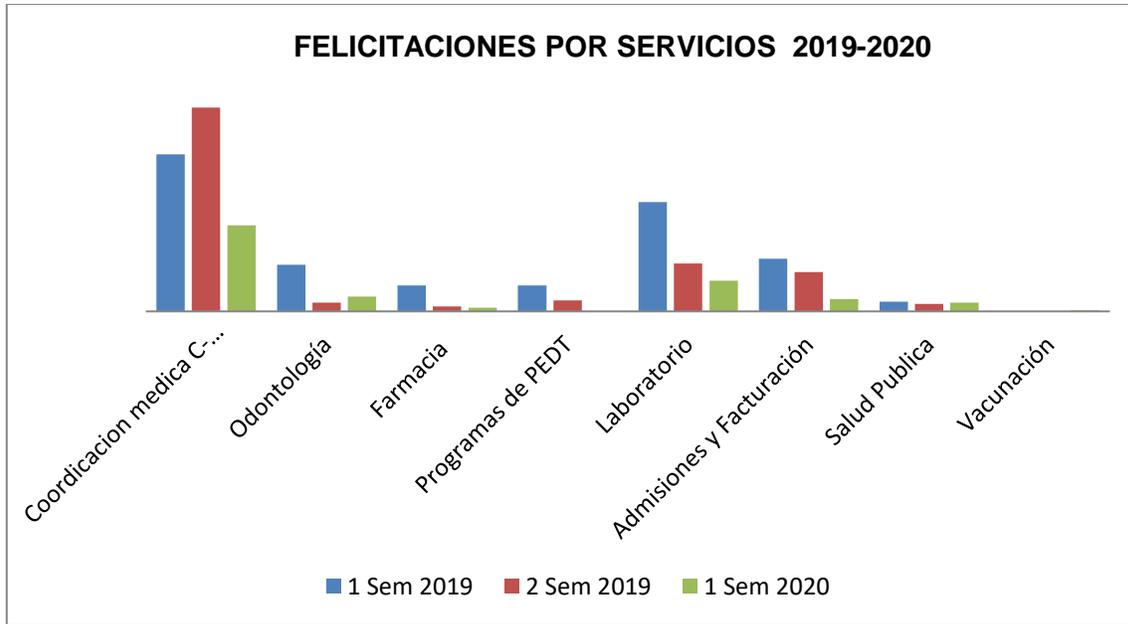
Tipo de Solicitud	Mes					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reclamos	30	30	15	5	6	14
Sugerencias	7	0	3	0	1	8
Solicitud De Información	1	1	1	2	1	3
Felicitaciones	31	39	38	12	5	13
Total Manifestaciones	69	70	57	19	13	38

En el 2019 se recibieron 1037 manifestaciones: 560 en el primer semestre y 477 en el segundo. En el primer semestre de 2020 se recibieron 266.

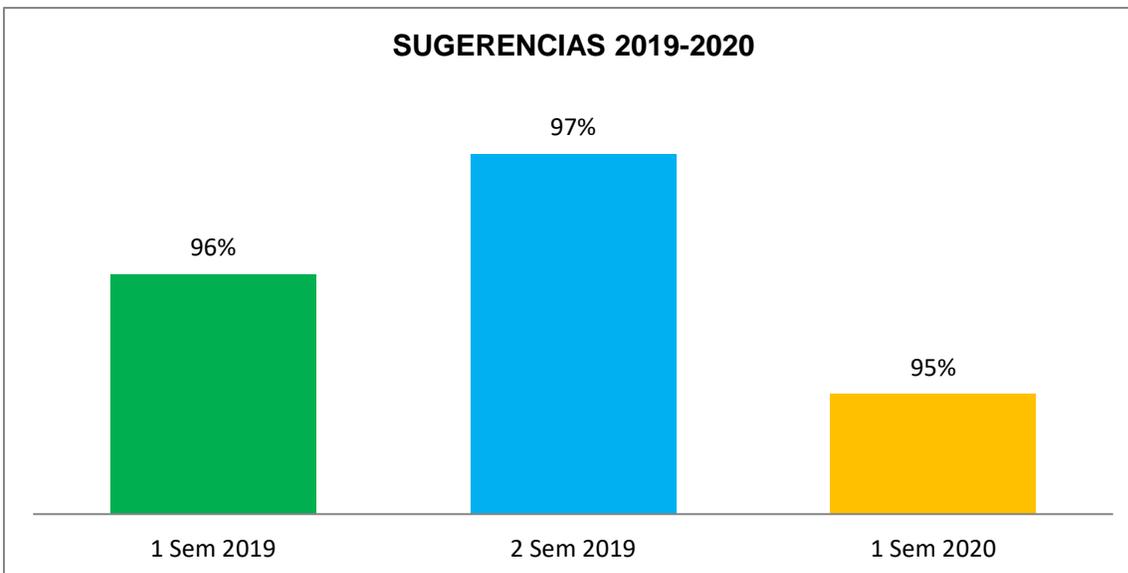


En el 2019 se recibieron 611 felicitaciones (de las cuales 348 corresponden al primer trimestre y 263 al segundo) en el 2020 se recibieron 138 durante el primer semestre:

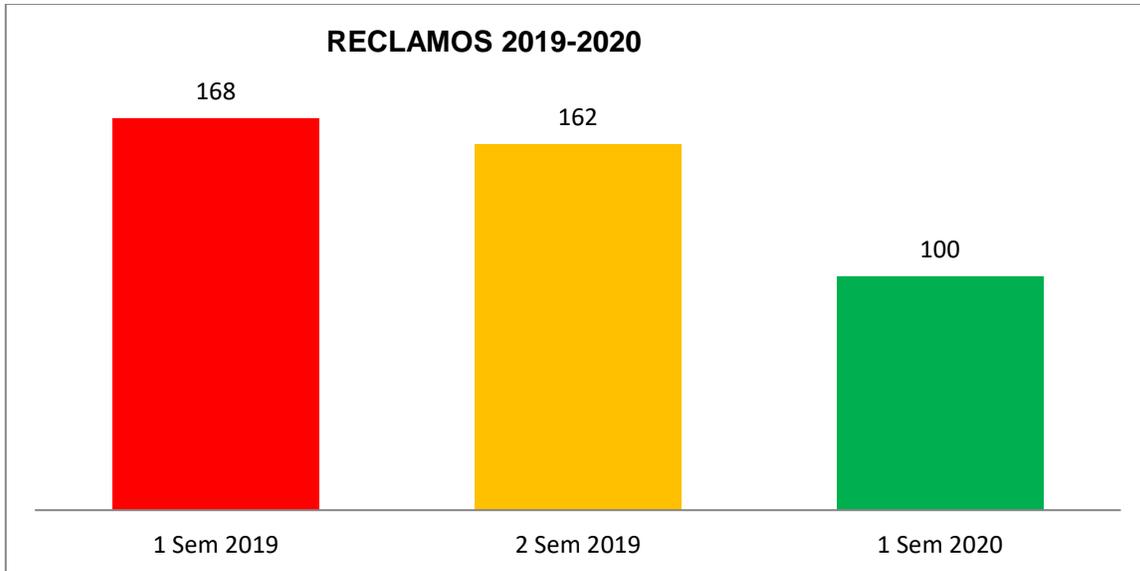
Área y/o Servicio	Primer semestre 2019	Segundo semestre 2019	Primer semestre 2020
Coordinación medica C-U-H	128	166	70
Odontología	38	7	12
Farmacia	21	4	3
PEDT	21	9	0
Laboratorio	89	39	25
Salud Publica	8	6	17
Admisiones- Facturación	43	32	10
Vacunación	0	0	1



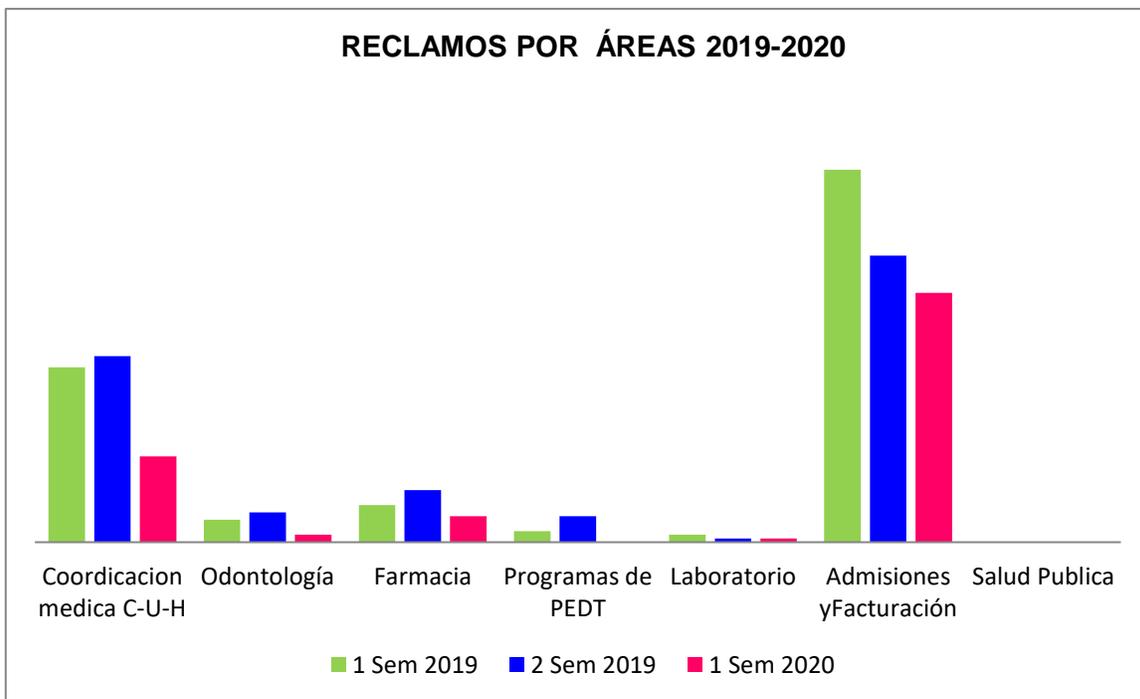
Las sugerencias las cuales equivalen a 7 % del total de las manifestaciones y que van encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes 19 y aprobadas e implementadas 18, relacionadas con la ampliación de agendas para revisión de exámenes, más personal en el servicio de vacunación, cambio de horario para procedimiento de curaciones.



Con respecto a las reclamaciones las cuales equivalente al 38%, cuentan con acciones de mejoramiento presentados por los líderes, en el 2019 se recibieron un total de 330. En el primer semestre de 2020 se recibieron 100.

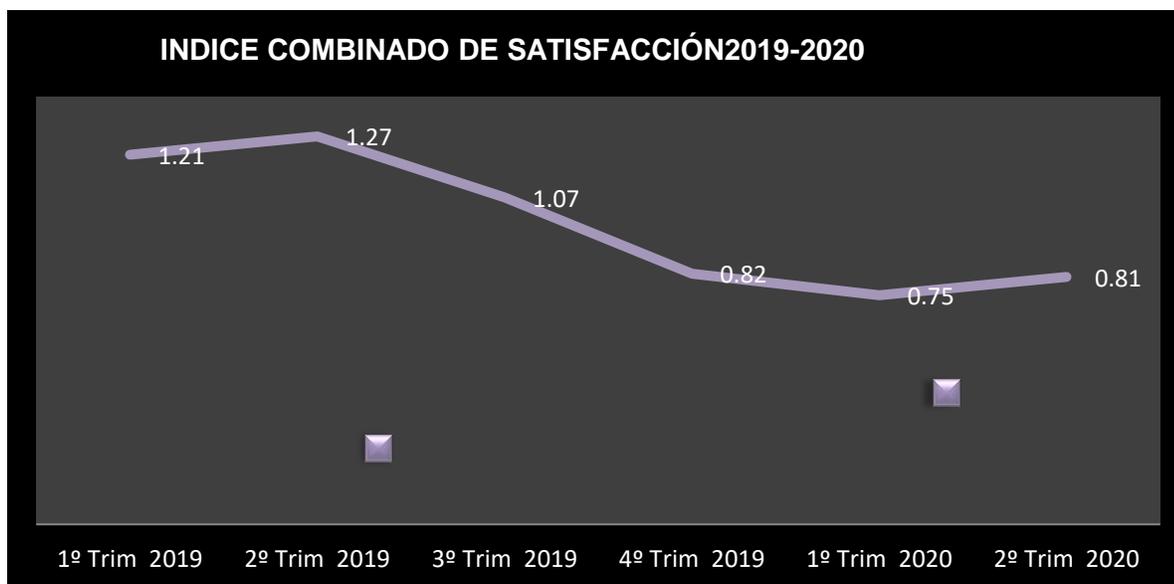


Como se observa en las graficas se ha venido presentando una disminucion significativa desde el segundo semestre del 2019 en las reclamaciones gracias las gestiones y acciones de mejoramiento realizadas en cada uno de los servicios.



Todas estas manifestaciones son registradas en el software de pqrs y clasificadas de acuerdo al servicio y tipo de expresion, con esta informacion se realiza mensualmente el informe indice combinado de satisfaccion el cual se envia a los lideres 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.**

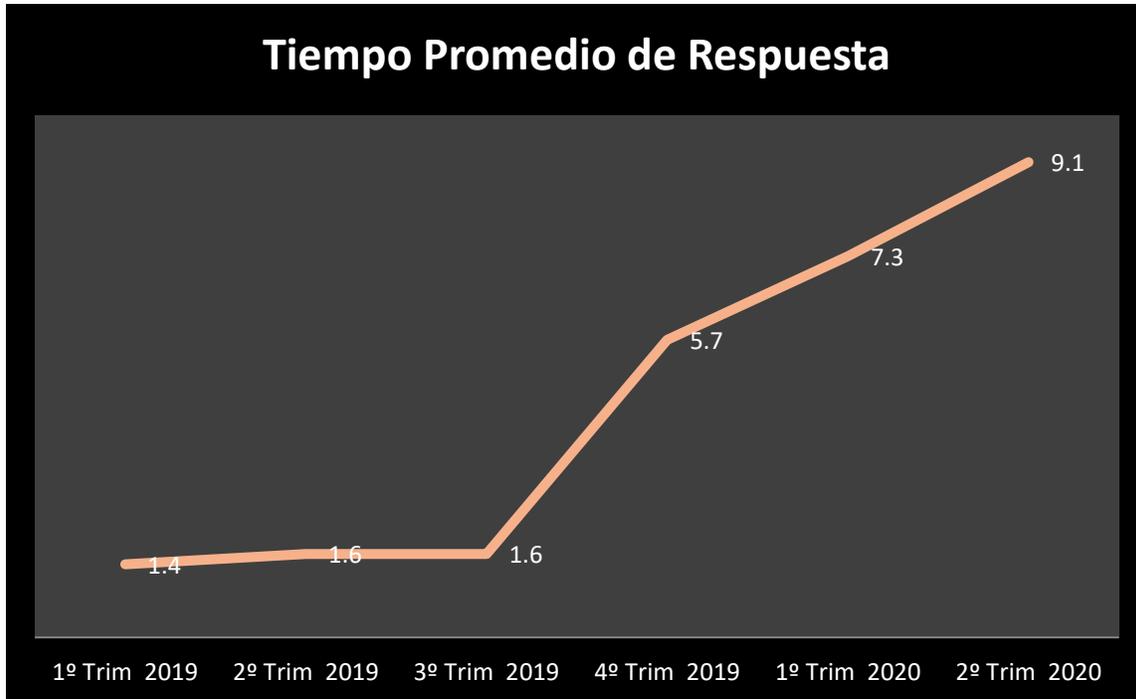
Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. **20 veinte días hábiles para dar respuesta.**

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.**

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2019-2019		
	ESTANDAR	Resultado
1º Trim 2019	2	1.4
2º Trim 2019	2	1.6
3º Trim 2019	2	1.6
4º Trim 2019	15	5.7
1º Trim 2020	15	7.3
2º Trim 2020	15	9.1



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.