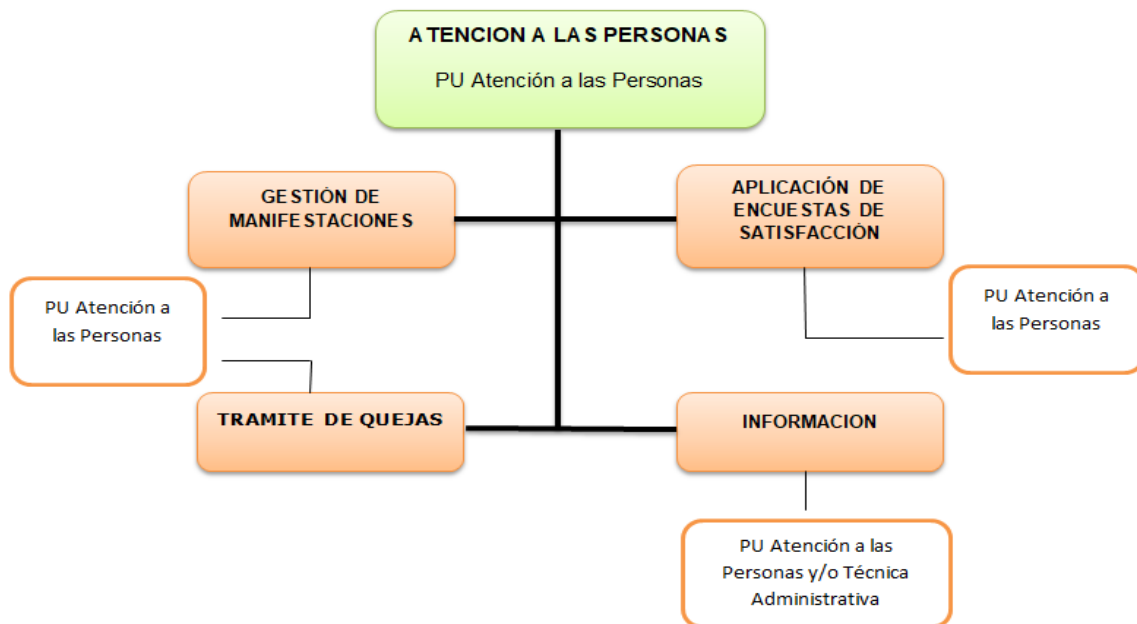


**INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP”
JUNIO 2019**

En la ESE Hospital del Sur “GJP”, tiene establecido un Modelo de Escucha Activa para el cliente interno y externo con el fin de canalizar toda la información en referencia a la satisfacción del Cliente Interno y Externo, en este modelo se establecen varios mecanismos o canales mediante los cuales se reciben 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 encargada 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.

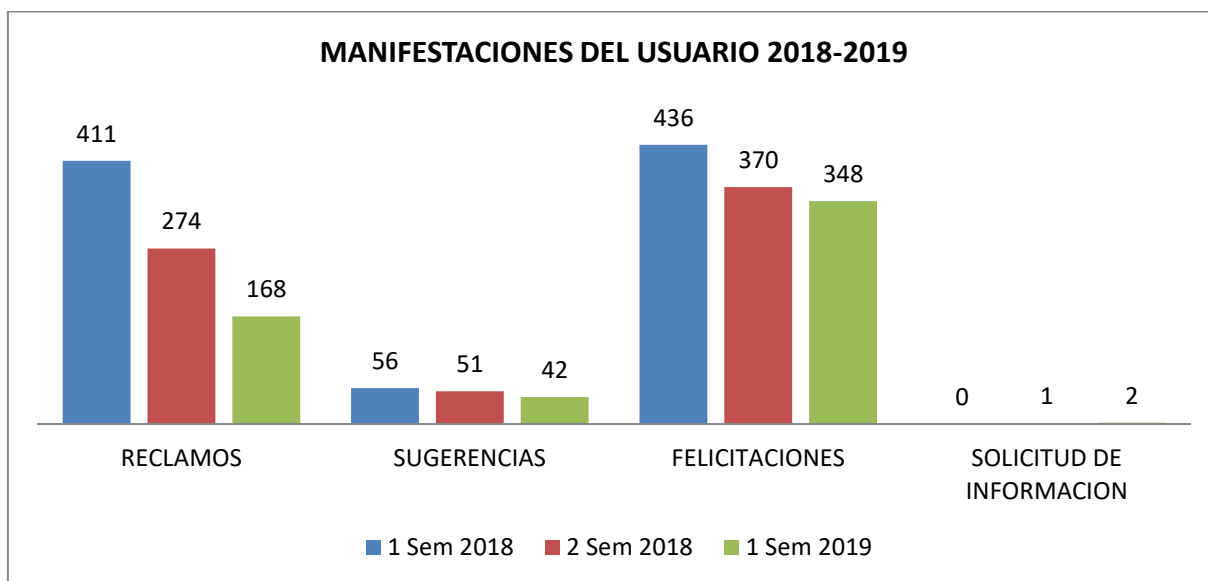
Para ello se realizan recorridos para la apertura de buzones para la recolección de las manifestaciones, estas se clasifican y se registran en la base de datos, de acuerdo al servicio, tipo de expresión presentada, sede en la que se presenta, tipo de expresión sede en la que se presenta. Los reclamos 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 560 manifestaciones distribuidas así: así: 168 reclamos, 42 sugerencias, 2 solicitudes de información y 348 felicitaciones.

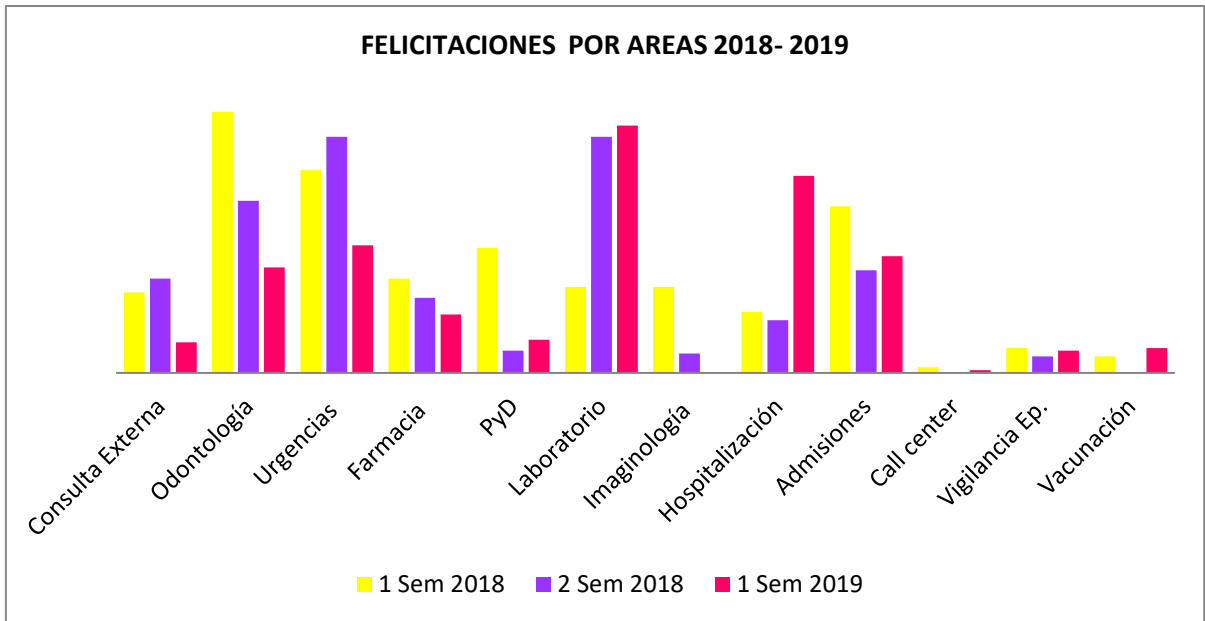
Tipo de Solicitud	Mes					
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Reclamos	34	28	13	38	30	25
Sugerencias	5	6	7	13	9	2
Solicitud De Informacion	0	0	0	1	1	0
Felicitaciones	34	48	52	61	77	76
Total Manifestaciones	73	82	72	113	117	103

En el 2018 se recibieron 1599 manifestaciones: 903 en el primer semestre y 696 en el segundo.

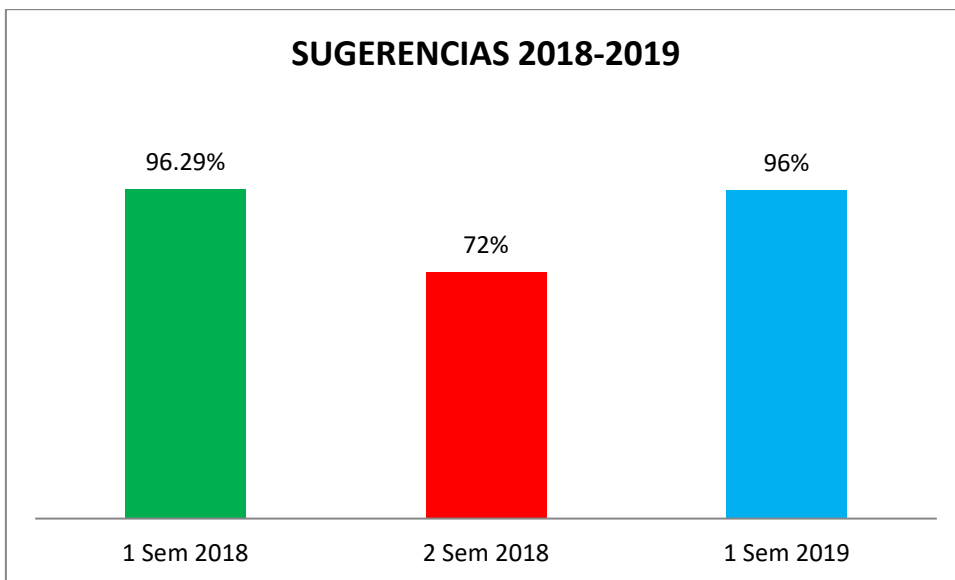


En el 2018 se recibieron 806 felicitaciones (de las cuales 436 corresponden al primer trimestre y 370 al segundo) en el 2019 se recibieron 438 durante el primer semestre:

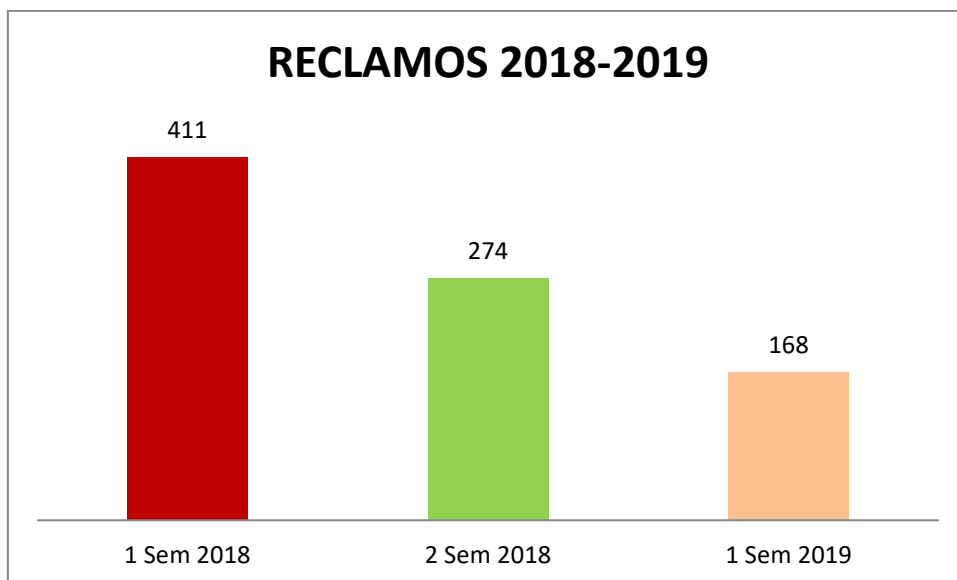
Área y/o Servicio	Primer semestre 2018	Segundo semestre 2018	Primer semestre 2019
Consulta Externa	29	34	11
Odontología	94	62	38
Urgencias	73	85	46
Farmacia	34	27	21
PEDT	45	8	12
Laboratorio	31	85	89
Imaginología	31	7	-
Hospitalización	22	19	71
Admisiones	60	37	42
Call center	2	0	1
Vigilancia Ep.	9	6	8
Vacunación	6	0	9



Las sugerencias las cuales equivalen a 8 % del total de las manifestaciones y que van encaminadas a mejorar la prestación de los servicio de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes 28, aprobadas 26 e implementadas el 25 relacionadas con la implementación de otros medios para la asignación de citas, servicio de Tv por cable, inyectología gratis, cambios en el programa de HTA grupal.



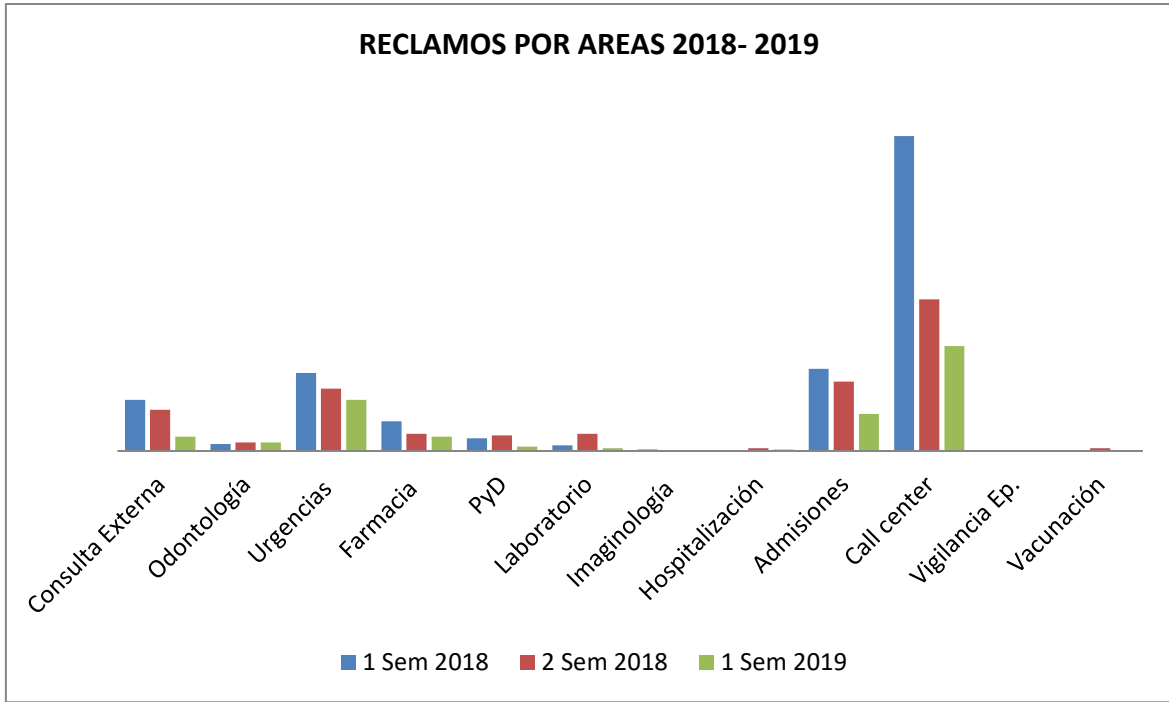
Con respecto a las reclamaciones las cuales equivalente al 30%, cuentan con acciones de mejoramiento presentados por los líderes, en el 2018 se recibieron un total de 685.



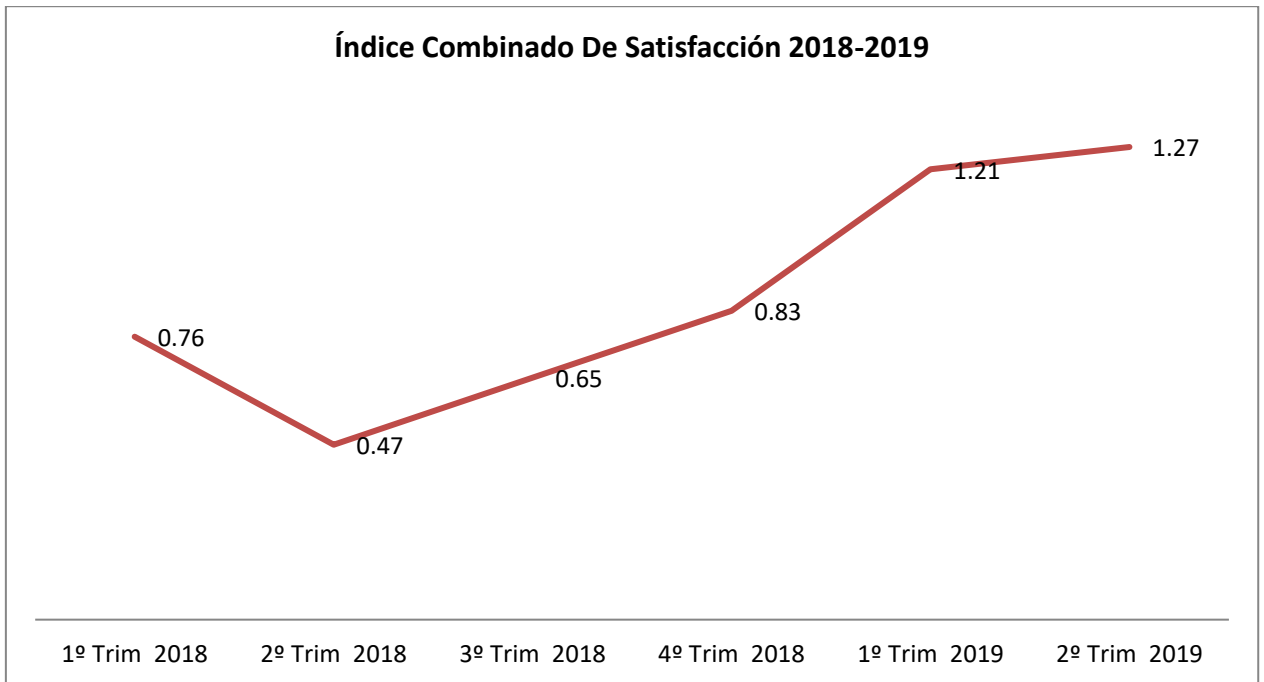
Entre las reclamaciones más frecuentes tenemos:

Tipos de Reclamaciones 2018-2019			
	1 Sem 2018	2 Sem 2018	1 Sem 2019
Respeto y trato personal	48	26	21
Puntualidad	7	2	2
Oportunidad	30	43	34
Accesibilidad	266	142	88
Pertinencia	46	31	1
Facturación	2	1	
Información	11	15	3
Otros	1	14	19

Como se observa en las graficas se ha venido presentando una disminucion significativa (del 40% con respecto al primer semestre del 2018) en las reclamaciones gracias las gestiones y acciones de mejoramiento realizadas en cada uno de los servicios.



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 aquellos atributos de calidad que no están cumpliendo con el estándar el cual debe ser igual o superior a 0.97.

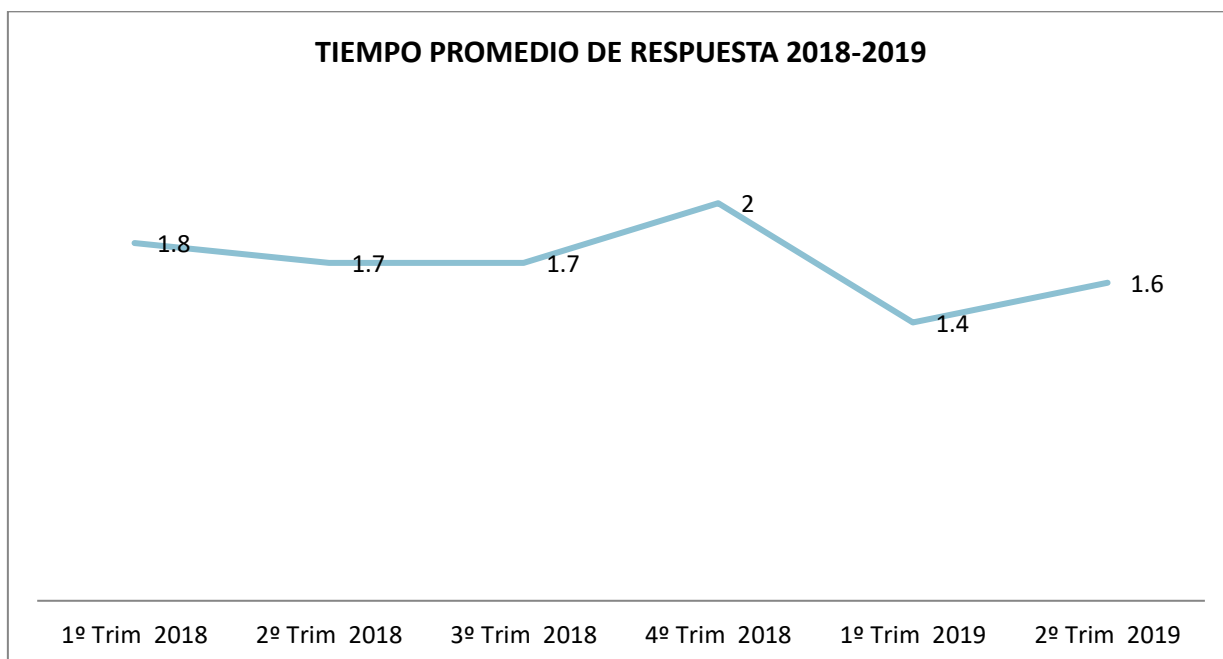


Como se observa, desde el tercer trimestre del 2018 se tenía una tendencia de mejoramiento, cumpliendo en éste año con el estándar establecido.

TIEMPO PROMEDIO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Este indicador tiene como objetivo medir la oportunidad para la resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios, las mediciones se realizan trimestralmente y se tiene establecido como tiempo de respuesta 2 días hábiles.

En el primer trimestre el resultado fue de 1.4 días y para el segundo 1.6 días, cumpliendo con el estándar. En el año 2018 también se cumplió con la meta en cada uno de los trimestres.



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.