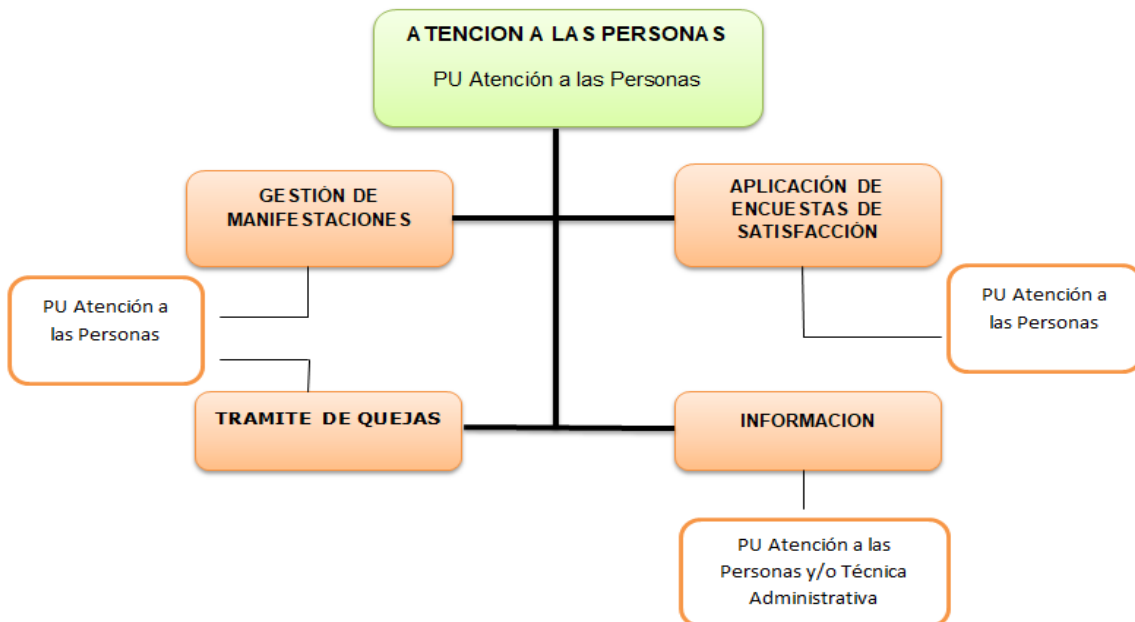


INFORME OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO
ESE HOSPITAL DEL SUR “GJP”
DICIEMBRE 2019

En la ESE Hospital del Sur 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 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

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.

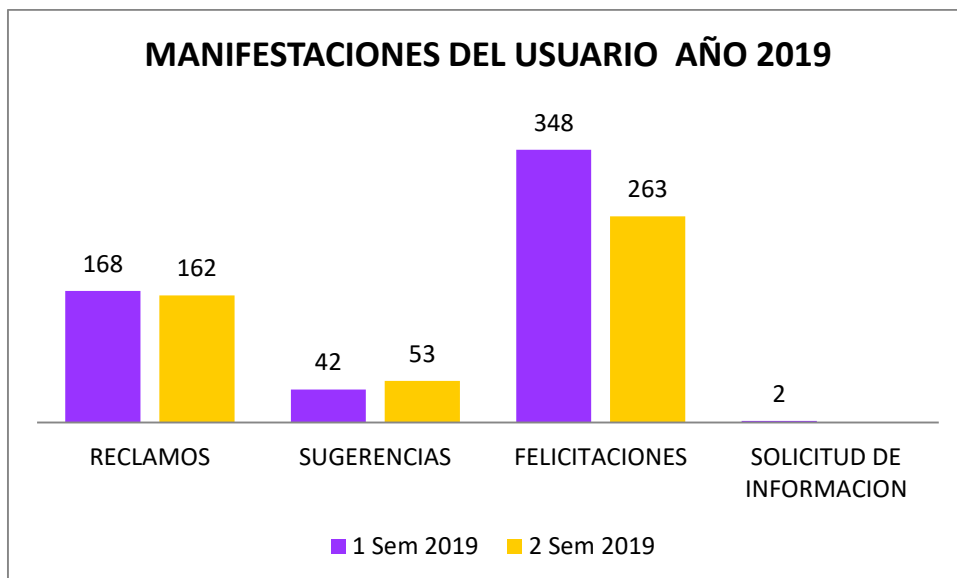
Para ello se realizan recorridos para la apertura de buzones para la recolección de las manifestaciones, estas se clasifican y se registran en la base de datos, de acuerdo al servicio, tipo de expresión presentada, sede en la que se presenta, tipo de expresión sede en la que se presenta. Los reclamos 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 segundo semestre, a través de los diferentes mecanismos del modelo de escucha (Buzones de sugerencias, oficina de atención a las personas, página web) se presentaron 477 manifestaciones distribuidas así: así: 162 reclamos, 52 sugerencias, y 263 felicitaciones.

Tipo de Solicitud	Mes					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reclamos	19	35	34	28	22	24
Sugerencias	17	10	4	13	3	4
Felicitaciones	55	57	39	53	28	30
Total Manifestaciones	91	102	77	94	54	58

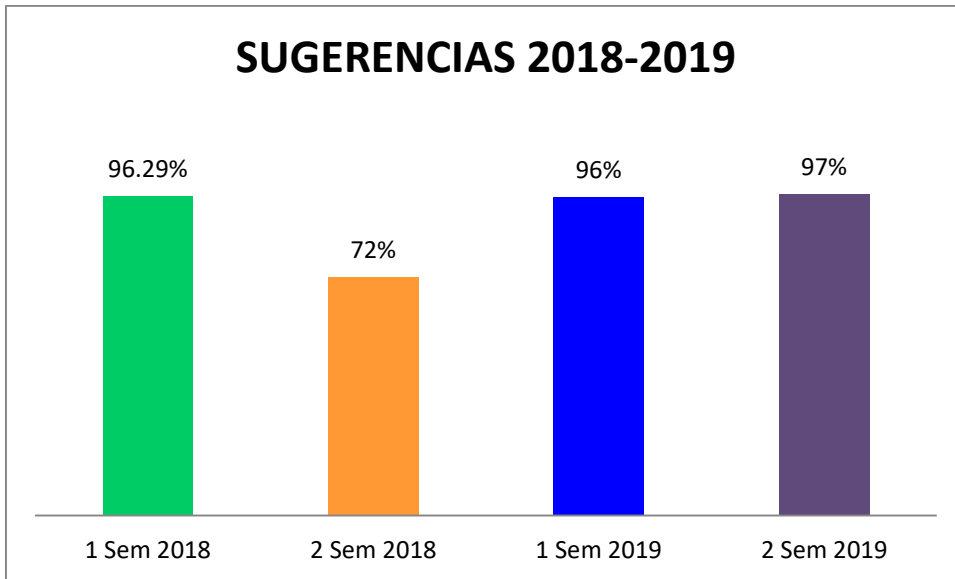
En el primer semestre se recibieron 560 manifestaciones: 168 reclamos, 42 sugerencias, 2 solicitudes de información y 348 felicitaciones.



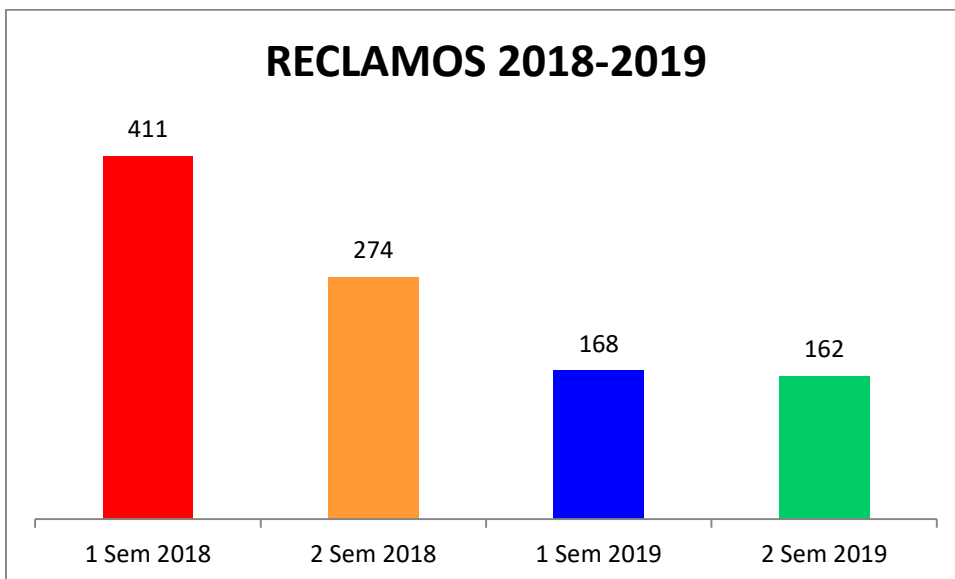
Las felicitaciones (manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio) se distribuyen en cada uno de los servicios así:

FELICITACIONES POR AREAS 2018- 2019		
	1 Sem 2019	2 Sem 2019
Coordinación medica C-U-H	128	166
Odontología	38	7
Farmacia	21	4
Programas de PEDT	21	9
Laboratorio	89	39
Admisiones y Facturación	43	32
Salud Publica	8	6
Otras Áreas	0	0

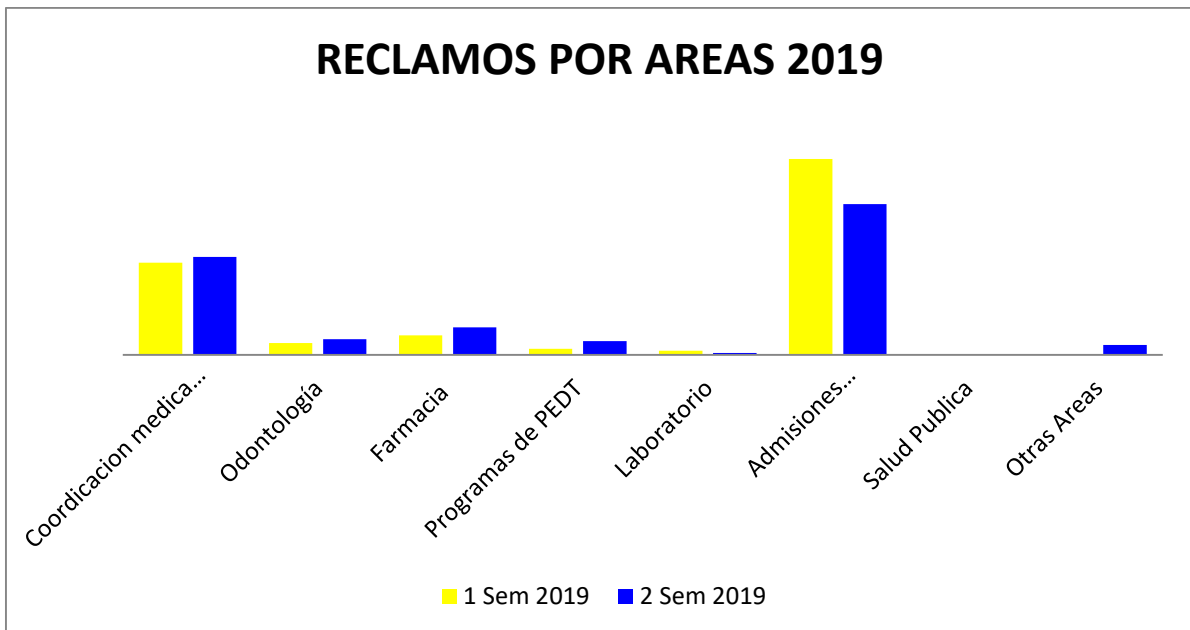
Las sugerencias las cuales equivalen al 11 % del total de las manifestaciones y que van encaminadas a mejorar la prestación de los servicio de salud que brinda la ESE, resultaron pertinentes 29, aprobadas 28 implementadas relacionadas con la reubicación de los servicios de vacunación y savia salud, dotación de sabanas en el servicio de hospitalización y más personal en los servicio de admisiones y farmacia.



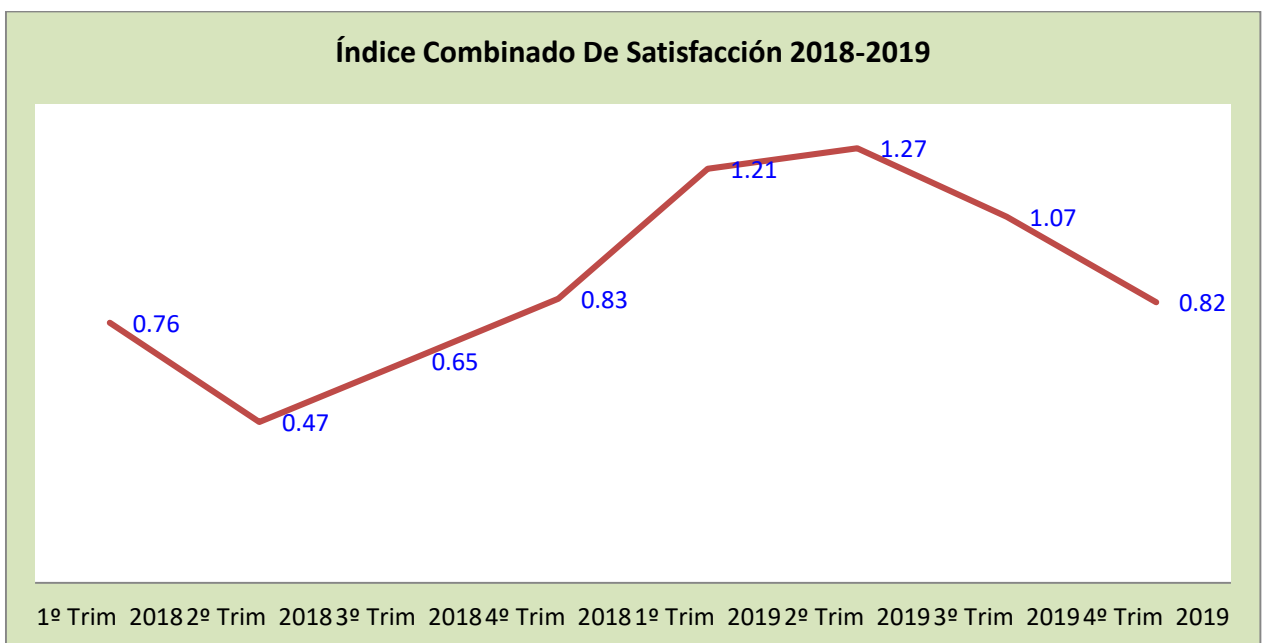
Con respecto a las reclamaciones, cada uno de los líderes de los servicios realizo la respectiva gestión con el fin de prestar una atención humanizada y con calidad a nuestros usuarios.



Como se observa se ha venido presentando una disminucion de las reclamaciones de nuestros usuarios desde el segundo semestre del año 2018, todo ello debido a la gestion de cada uno de los lideres de los servicios , planes de mejoramiento implementados, patrullajes realizados a los servicio y a las capacitaciones continuas a todo el personal de la la ESE.



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

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. **30 Treinta 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. **10 Diez días hábiles para dar respuesta.**

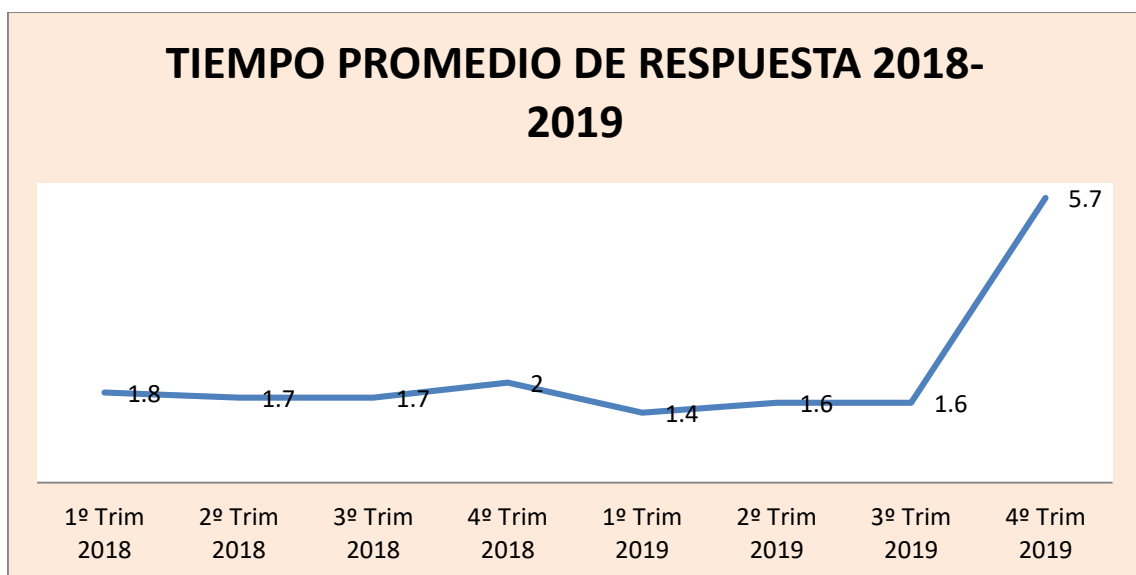
Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad. **15 Quince días hábiles para dar respuesta.**

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**

En todos los trimestres del año 2019 se cumplió con el estándar establecido, en el año 2018 también se cumplió con la meta en cada uno de los trimestres.

	ESTANDAR	Resultado
1º Trim 2018	2	1.8
2º Trim 2018	2	1.7
3º Trim 2018	2	1.7
4º Trim 2018	2	2
1º Trim 2019	2	1.4
2º Trim 2019	2	1.6
3º Trim 2019	2	1.6
4º Trim 2019	15	5.7



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.