	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 1 de 6

INTRODUCCIÓN

“La Escucha Activa, es una metodología sencilla y sistemática para cambiar la escucha reactiva de la inconformidad de los usuarios, por la escucha activa de la voz del usuario, en donde se incluyen otro tipo de manifestaciones diferentes a las quejas y reclamos; y con esta información se tiene una mayor oportunidad de generar alternativas de solución a los problemas.


En las instituciones de salud es necesario desarrollar estrategias, que convierte la escucha activa de la voz del usuario en un facilitador, del mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución, a los incentivos legales y económicos, además permite organizar el sistema de quejas de las instituciones, para responder a los usuarios con Calidad en la prestación de los servicios”.

La ESE Hospital San Juan de Dios de Itango, en busca de dar respuestas a las necesidades de los usuarios ha diseñado diferentes estrategias para garantizar una escucha permanente a los usuarios, estrategias que se plantearán a continuación.

1. MARCO TEÓRICO

Existen múltiples formas de escucharlo, pero sea cual fuere la forma de hacerlo, la escucha es:

- Sistemática. Se escucha para aprender, lo cual lleva al conocimiento, entendimiento y transformación de los procesos frente a las necesidades del cliente. Se *escucha* para mejorar, no solo se oye.
- Permanente. Ante un cliente o usuario en constante cambio, dejar de escuchar, tan solo por un momento, puede significar la pérdida de información verdaderamente importante. Escuchar al cliente debe hacer parte del día a día, de otra forma la relación es pobre y difícilmente se satisfarán los deseos y expectativas.
- Con paciencia y respeto. Se debe tener conciencia de lo que diga el usuario que puede no ser agradable; por eso se debe tener la paciencia y el respeto para aceptar su punto de vista aunque no se esté de acuerdo.
- Para establecer conversaciones. Escuchar es el inicio de un diálogo; y cuando el usuario habla, espera una respuesta de parte de quien le escucha y no aceptaría receptores pasivos, so pena de no volver a expresarse, rompiéndose entonces la comunicación y por ende la relación comercial.

	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 2 de 6

2. OBJETIVO

Brindar un trámite oportuno a las necesidades y expectativas del usuario externo y el usuario interno a través de la identificación de sus manifestaciones peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y la medición de la satisfacción.

3. ALCANCE:

Desde que se detecta la necesidad o expectativa del usuario hasta la intervención y seguimiento de las acciones propuestas, y aplica para todos los usuarios internos y externos de la ESE Hospital de Ituango.

4. RESPONSABLE:

Responsable del SIAU - Atención al Usuario.

5. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DEL MODELO.

En el momento en que el cliente externo o interno desea presentar una manifestación o una oportunidad de mejora (petición, queja, reclamo o sugerencia) a la institución, puede hacerlo a través del formato que se encuentra en los buzones de sugerencias y en los sitios de trabajo, esta puede ser depositada en los buzones o entregada personalmente en la oficina de atención al usuario o en la de talento humano, según el caso.


La expresión llega a la oficina de atención al usuario o en la de talento humano de forma escrita, telefónica, si se expresa de forma personal la responsable de atención al usuario registra, clasifica y define la competencia de las oportunidades de mejora presentadas y verifica sitio de origen para tomar una conducta determinada y registra la opinión en el formato *Registro consolidado de Manifestaciones*, el cual es un archivo magnético donde se consignan por mes y consolidado las expresiones del cliente interno, al igual que se elaboran los informes mensuales para el Comité Técnico.

De acuerdo al área o proceso implicado en la expresión, esta se remite al Subdirector Científico o al Subdirector Administrativo y Financiero para que realice la gestión e investigación, recibiendo los descargos, tanto del funcionario como del usuario en caso necesario, se realizara por el investigador y el funcionario un compromiso de mejora, el responsable del SIAU le anexa los soportes que se requieren para la investigación para tener una mayor información y claridad de la reclamación o propuesta. Para ello se diligencia el formato de Gestión de Manifestaciones.

Nota: Manifestaciones que no son susceptible de trámite y que se clasifican como nulas son:

- Insultos
- Amenazas
- Formatos en Blanco, sucios, deteriorados o ilegibles

Una vez se tiene la gestión o investigación, se le da respuesta escrita y personalmente al usuario, por la oficina de Atención al Usuario, dando a conocer las acciones tomadas,

	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 3 de 6

agradeciendo además su participación en el mejoramiento de la ESE. Se procede a registrar en la base de datos de consolidado de P.Q.R.S

Cada tres meses se realiza un consolidado de las expresiones, se elabora un informe que presenta a la gerencia y Comité Técnico y al Comité de Ética quienes pueden definir acciones adicionales.

Las expresiones se consideran cerradas en cuando se verifica la eficacia de las acciones y las reclamaciones, peticiones o sugerencia por la misma situación no se han vuelto a presentar. En caso que se presente nuevamente la reclamación o propuesta se considera abierta nuevamente y se hace un seguimiento a esta y se toman nuevas decisiones.

En las organizaciones que creen que la queja es importante, cada uno de los funcionarios es receptor permanente de quejas; incluso se invita a la gente a que se queje; de tal forma que el lugar de recolección puede ser cualquiera dentro de la organización.

BUZÓN DE SUGERENCIAS:

Para el trámite de una manifestación se procede de la siguiente manera:

Cada 8 días el responsable del SIAU, realiza la apertura de los buzones de sugerencias (Urgencias, Hospitalización y Consulta externa). Cada mes se realiza la apertura de los buzones de las sedes Santa Rita, El Carmelo y la Granja.

La apertura de los buzones se hace en compañía del representante de la asociación de usuarios, en caso que este no pueda, en presencia de un usuario que se encuentren en el servicio.

El buzón del usuario interno se abre cada 8 días por el Jefe de Talento Humano en presencia de alguno de los dos Subdirectores.

En la apertura de los buzones se vigila que estos estén totalmente dotados de papelería, lapicero y limpios. Y que tengan información para el usuario de como manifestarse.

Durante la apertura, se hace registro fotográfico, se cuentan las manifestaciones, son verificadas por los testigos y se realiza el levantamiento de un acta donde se deja claro el número de manifestaciones, y clasificadas de acuerdo a peticiones o quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.


Una vez se termina la apertura el acta es firmada por las partes (responsable del SIAU, representante de los usuarios)

Las manifestaciones se digitalizan en el formato de registro de manifestaciones, y se procede a dar el trámite respectivo a cada una de ellas.

Cuando se reciben felicitaciones de igual manera se le da respuesta al usuario agradeciéndole su manifestación, luego se le hace llegar al funcionario por escrito el reconocimiento de dicha felicitación.

Estas felicitaciones es un insumo para el programa de incentivos de la ESE.

Las Sugerencias, se estudia su viabilidad de la implementación o no con la subdirección correspondiente y la gerencia. Si es viable se realiza la sugerencia y si no es viable se justifica las razones por las cuales no es posible.

	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 4 de 6

Se procede a dar respuesta al usuario explicando la justificación de esta.

Para la respuesta se deben tener en cuenta los siguientes tiempos de respuesta de acuerdo al tipo de petición:

- Para cualquier petición: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Es responsabilidad del Líder del proceso analizar las reclamaciones y propuestas, aplicando el modelo de mejoramiento incorporando las acciones a seguir en el plan de mejoramiento del proceso.

Las Reclamaciones, sugerencias que son anónimas o que por cualquier razón no se haya establecido contacto con el funcionario se publicarán en la cartelera.

Tanto las reclamaciones como las sugerencias se archivan en un fólder, donde cada uno lleva un consecutivo anual iniciando desde el 001. mensualmente se publica en la página web de la empresa el registro público de PQRS según la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial

• **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN:**

Estrategia que se utiliza en la ESE, para la medición de la satisfacción del usuario y es aplicada en los diferentes servicios (ver procedimiento).

El responsable del SIAU, define la muestra para la aplicación de la encuesta de satisfacción del cliente externo.

Después de definir la muestra aplica la encuesta o asigna a personal capacitado y entrenado para esta aplicación.

Las encuestas diligenciadas son recolectadas por El responsable del SIAU trimestralmente. Tabula y analiza la información, elabora el informe final y Retroalimenta los resultados a los líderes de los procesos evaluados y al Comité Técnico. Los líderes de los procesos son responsables por analizar los resultados, tomar acciones e incluirlas en el plan de mejoramiento del proceso.

REUNIONES CON ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

El responsable del SIAU realiza una reunión mensual con la asociación de usuarios y participa en la educación de los usuarios, además les presenta los resultados de la oficina.

	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 5 de 6

GRUPOS DE ENFOQUE:

El responsable del SIAU realiza entrevista, con grupos de personas (usuarios Grupos de enfoque), normalmente entre 5 a 10 para identificar necesidades y expectativas de los usuarios y medir su satisfacción con los servicios recibidos y obtener percepciones del desempeño del área, generar ideas de mejoramiento. Y desarrolla encuestas basadas en las expectativas de los clientes.

La información se registra en un *Acta de Reunión*, luego se organiza y retroalimenta con cada uno de los líderes de los procesos quienes definen acciones y las incluyen en el plan de mejoramiento.

LÍNEA TELEFÓNICA:

Se cuenta con una línea telefónica directa donde el usuario puede dejar sus opiniones, las cuales se les da respuesta oportunamente.

PAGINA WEB:

A través de la página Web se cuenta con un espacio donde se puede expresar sus necesidades y expectativas, estas son canalizadas por la oficina de atención al usuario.

PROGRAMA RADIAL:

El responsable del SIAU de la ESE, elabora un cronograma educativo para los usuarios y concerta con los invitados los espacios en el programa "Tiempo de Salud".

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL


INDICADORES:

- Índice combinado de satisfacción

$$\frac{(\# \text{ de felicitaciones} \times 5) + (\# \text{ de sugerencias} \times 3)}{(\text{Número de quejas y reclamos} \times 10)}$$
- Vulneración de derechos de los usuarios.
- Nivel de satisfacción global y específico por servicios
- Proporción de manifestaciones tramitadas en el tiempo establecido.

7. DEFINICIONES

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

	MODELO DE ESCUCHA AL USUARIO	Código: EM-I-007
		Versión: 01
		Página 6 de 6

- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- **Buzón De Sugerencia:** Se está mencionando una técnica de recolección, que implica que la queja sea escrita, y que debe ser depositada en un lugar específico. Este lugar tradicionalmente es una urna estratégicamente ubicada por la organización, ya sea para estimular que la gente se queje o que no lo haga.

ANEXOS

- Formato de recepción de PQRS
- Formato Investigación de Quejas
- Formato de registro consolidado de manifestaciones de la ESE.
- Formato de encuestas de satisfacción al usuario
- Formato Registro Público de PQRS