

Nº 135-04/2017-HCLLH/SA



Resolución Directoral

Puente Piedra, 12 de Abril de 2017



VISTO:

El Exp. Nº 3363-2017, mediante el cual, la Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico solicita la aprobación de la Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017"; y,



CONSIDERANDO:

Que, el artículo VI del Título Preliminar de la Ley Nº 25842, Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de Salud a la población en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;



Que, mediante Resolución Ministerial Nº 519-2006/MINSA, se aprobó el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, el cual establece el concepto, los principios, las políticas, los objetivos, las estrategias, entre otros aspectos que permitan orientar los esfuerzos para mejorar la calidad en los servicios de salud;



Que, la Ley 29414, "Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud", que en su artículo 15.2 establece, entre otros, los derechos de acceso a la información de los usuarios y a conocer en forma veraz, completa y oportuna las características del servicio, los costos resultantes del cuidado médico, los horarios de consulta, los profesionales de la medicina y demás términos y condiciones del servicio;



Que, el Decreto Supremo Nº 030-2016, que aprueba el Reglamento para la "Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -UGIPRESS, públicas, privadas o mixta", establece en el artículo 11.1 que todo usuario o tercero legitimado tiene derecho a presentar su reclamo ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas a, o recibidas de, las IAFAS o IPRESS, o que dependan de las UGIPRESS. Asimismo,



en el artículo 14 establece que la **Plataforma de Atención al Usuario en Salud**, es el canal de atención que emplea un espacio físico, recursos y personal responsable de la recepción, procesamiento, atención y absolución de las consultas y reclamos presentados por los usuarios o terceros legitimados ante las IAFAS, IPRESS o UGIPRESS;



Que, en el marco de dicho contexto, la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad mediante Memorandum N° 225-03-2017-JUGC-HCLLH solicita la aprobación de la Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017";

Que, mediante Informe N° 005-04-AO-OPE-HLLH, la responsable del Área de Organización de la Oficina de Planeamiento Estratégico refiere que pudo observar que la directiva está acorde con la metodología y normas establecidas en los aspectos técnicos y operativos de la materia específica y por lo cual brinda opinión favorable y solicita la aprobación de la citada directiva;



En uso de las atribuciones conferidas mediante la Resolución Ministerial N° 463-2010-MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Con las visaciones de la Jefa de la Oficina de Planeamiento Estratégico, Jefe de la Oficina de Administración, Unidad de Gestión de la Calidad y Asesoría Legal del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

SE RESUELVE:



ARTÍCULO 1°.- Aprobar la Directiva Administrativa "Plataforma de Atención al Usuario en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz 2017", la misma que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO 2°.- La Unidad de Gestión de la Calidad remitirá semestralmente a la Dirección Ejecutiva un informe detallado de evaluación sobre los logros de los objetivos resultantes de la ejecución de la presente Directiva.

ARTÍCULO 3°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el portal institucional.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase




MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ
Dr. Javier Tsukazán Kobasnikawa
C.M.E. 21626 R.N.E. 27579
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

JTK/HSV/GPMP
C.c.
*U. Calidad
*Oficina de Planeamiento Estratégico
*Archivo



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° .HCLLH/2016/SA

PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

PUENTE PIEDRA, LIMA, PERU





PLATAFORMA DE ATENCION AL USUARIO EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ

I. INTRODUCCION

En el marco del cumplimiento de la Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud, la Ley de Aseguramiento Universal y el Sistema de Gestión de la Calidad, el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz ha venido desarrollando actividades orientadas a la atención centrada en el usuario. La participación ciudadana como hecho elemental que ofrece la oportunidad de dar sostenibilidad a un sistema de protección de derechos en salud y el inicio del cambio de actitud por parte de los trabajadores en función de las necesidades de los pacientes hacen posible mejorar la sistematización de datos, la gestión de las oportunidades de mejora y como corolario la satisfacción del usuario externo e interno. Esta tarea puede ser canalizada a través de una Plataforma de atención al usuario, la cual no solo dará cumplimiento a la normativa vigente, sino que se constituirá como un mecanismo de escucha y vigilancia ciudadana en defensa de sus derechos.

II. FINALIDAD

Crear una cultura institucional de calidad en la atención acorde a nuestra misión, para mejorar la satisfacción del usuario, en el marco del respeto de sus derechos en la atención en salud.

III. OBJETIVO GENERAL

Contar con un sistema que permita fortalecer los mecanismos de orientación, información, atención de reclamos y sugerencias a favor del usuario externo del HCLLH.

IV. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Objetivo Especifico 1. Establecer la Estructura orgánica o funcional de la Plataforma de atención al usuario.

Objetivo Especifico 2. Implementar un ambiente físico destinado a la Plataforma de Atención al usuario del HCLLH.

Objetivo Especifico 3. Asignar recursos humanos necesarios para las actividades que desarrollará la Plataforma de Atención al usuario del HCLLH.

Objetivo Especifico 4. Elaborar y aprobar el Reglamento Interno de atención de reclamos en el HCLLH.





PERÚ

Ministerio
de Salud

Instituto de Gestión
de Servicios de Salud

"Año de la consolidación del Mar de Grau"



Objetivo Especifico 5. Establecer las funciones que llevará a cabo la Plataforma de atención al usuario del HCLLH.

V. BASE LEGAL

1. BASE LEGAL

- 1.1. Ley N° 26842, Ley General de Salud
- 1.2. Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
- 1.3. Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud
- 1.4. Decreto Supremo N° 011-2011-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- 1.5. Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, Aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Publico de contar con un Libro de Reclamaciones
- 1.6. Decreto Supremo N° 027-2015-SA, Aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud
- 1.7. Decreto Supremo N° 031-2014-SA, Aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia Nacional de Salud –SUSALUD.
- 1.8. Resolución Ministerial N° 51+-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad"
- 1.9. Resolución de Superintendencia N°160-2011-SUNASA/CD, Reglamento General para la Atención de Reclamos y Quejas de los Usuarios de la IAFAS e IPRESS.
- 1.10. Resolución Jefatura N° 707-2015/IGSS, Aprueba la Directiva Administrativa N°01-IGSS-V.1 "Lineamientos para la Formulación, Aprobación y Actualización de Directivas en el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.





VI. ALCANCE

El presente plan tiene alcance sobre todas las unidades productoras de servicios y los usuarios externos del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

VII. CONTENIDO

DEFINICION DE TERMINOS

1. **Acoger:** Recibir con un sentimiento positivo o manifestación especial la aparición de personas o de hechos.
2. **Acompañar:** Estar o ir en compañía de otra u otras personas
3. **Admisibilidad:** Es el proceso por el cual se realiza la verificación de los requisitos establecidos para la presentación de las consultas, reclamos y sugerencias, presentados.
4. **Asegurado:** Toda persona que se encuentra afiliada o inscrita a un seguro de salud, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
5. **Aseguramiento Universal en Salud (AUS):** Es el derecho a la atención en salud con calidad y en forma oportuna que tiene toda la población residente en el territorio nacional desde su nacimiento hasta su muerte.
6. **Enfoque al Usuario:** Es el enfoque de calidad y mejora continua que adoptan las organizaciones o instituciones de salud (IAFAS, UGIPRESS o IPRESS), donde despliegan estrategias orientadas a la búsqueda de información de las necesidades, requerimientos y expectativas del Usuario, para desarrollar productos o servicios orientados a satisfacerlos.
7. **Canales de presentación;** Los reclamos de los usuarios podrán ser presentados en la PAU (presencial para llenado de la Ficha de Reclamo en Salud FRS) de las IPRESS o UGIPRESS o por vía telefónica o por vía electrónica.
8. **Código de Registro de Reclamos;** Es el código conformado por el código de la IAFAS, UGIPRESS o IPRESS, que reporta fecha de presentación del reclamo y número correlativo del reclamo.
9. **Ficha de Reclamo de Salud;** Es el documento de naturaleza física o virtual provisto por la IAFAS UGIPRESS o IPRESS, en la cual los usuarios registran sus reclamos. Deberá colocarse en lugar visible y a disposición de los usuarios, en los respectivos establecimientos, así como en medio virtual cuando corresponda.
10. **Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS):** Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas jurídicas que tienen como objetivo la captación la gestión de fondos para el aseguramiento de las prestaciones de salud incluidas en los planes de aseguramiento en salud.
11. **Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS);** Son instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación





de servicios de salud. para poder ejercer esta función dentro del AUS están obligadas a registrarse en la Superintendencia Nacional (SUSALUD)

12. **Libro de Reclamaciones en Salud;** Documento de naturaleza física o virtual en el cual los usuarios pueden presentar sus reclamos sobre los servicios recibidos, debiendo consignar además información relativa a su identidad y otra información necesaria a efectos de dar respuesta al reclamo formulado.
13. **Mejora Continua:** Acción de optar por una forma creciente de mejora del desempeño en forma progresiva y que incluye a toda la organización. La mejora continua del proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones y de la calidad de los servicios que se brindan debería ser un objetivo permanente de la organización o institución de salud (IAFA o IPRESS)
14. **Orientar:** Informar a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto a cargo de personal orientador.
15. **Plataforma de Atención al Usuario (PAU);** Es el espacio físico, recursos y personal responsable de brindar acogida, acompañamiento, orientación, atención de consultas, reclamos, sugerencias e información sobre las actividades y servicios que ofrecen las instituciones prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y las Unidades Gestoras de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS)
16. **Queja Tuitiva:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a SUSALUD en instancia de queja, ante la negativa de la IPRESS, UGIPRESS o IAFAS en la atención de su reclamo o cuando considera que existen irregularidades en su tramitación o ante su disconformidad con el resultado del reclamo. En ningún lugar la queja tuitiva da lugar a indemnización por los daños y perjuicios que hayan podido causar las IAFAS O IPRESS.
17. **Reclamación:** Manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a una UGIPRESS o IPRESS, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura, de acuerdo a lo estipulado en el plan de salud o convenio suscrito, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud, o a las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del AUS, a fin de buscar una solución directa.
18. **Reclamante:** Persona, organización o su representante, que expresa una reclamación.
19. **Respuesta Diligente:** La recepción de cada queja o reclamación debería ser reconocida al reclamante inmediatamente. Los reclamos deberán ser tratados con prontitud, de acuerdo con su urgencia, los reclamos de salud y seguridad deben tratarse inmediatamente. Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso en la resolución de su reclamo a través del proceso de tratamiento de reclamos.
20. **Satisfacción del Usuario;** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieran sus necesidades.
21. **Sugerencias;** Es todo aporte o iniciativa formulada a través de los buzones o de la plataforma de atención, a fin de contribuir en la mejora de la atención.





PERÚ

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de Salud*"Año de la consolidación del Mar de Grau"*N O T I F I C A
Carlos Lanfranco La Hoz

- 22. Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS;** son los organismos encargados de la gestión de las instituciones o empresas públicas, privadas o mixtas, creadas o por crearse como personas naturales o jurídicas que tienen como objetivo, la prestación de servicios de salud.
- 23. Usuario:** Toda persona residente en el país que se encuentra bajo cobertura de alguno de los regímenes del AUS o que solicite su afiliación a un plan de aseguramiento en salud en una IAFAS. Toda persona que utiliza los servicios de salud.
- 24. Usuario Interno:** Es aquel miembro de la organización que recibe el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.

ACTIVIDADES

Las actividades a desarrollar para la implementación de la plataforma se despliegan en función de los objetivos específicos del presente plan;

Objetivo Específico 1. Establecer la Estructura orgánica o funcional de la Plataforma de atención a los usuarios

- Aprobar con Resolución Directoral la implementación Plataforma de atención al usuario del HCLLH.

Objetivo Específico 2. Implementar una estructura física para la plataforma de Atención al Usuario del HCLLH. La plataforma de atención al usuario del HCLLH, estará ubicada en un lugar accesible a los usuarios del HCLLH. Debe contar con un área suficiente para contar con cuatro puntos de atención, destinados a cumplir las diversas funciones a desarrollar. Debe estar constituido por un ambiente cerrado, ventanas y puerta, con instalaciones para conexión eléctrica, telefónica y de internet. Debe contar con cuatro escritorios pequeños, cuatro unidades de cómputo, impresora, ocho sillas, estante cerrado, una vitrina para exhibición de material informativo. Se desarrollaran dos actividades:

- Construcción del ambiente físico para la plataforma
- Solicitar y ejecutar la adquisición de mobiliario, equipos de cómputo, impresora.

Objetivo Específico 3. Asignar recursos humanos necesarios para las actividades que desarrollara la plataforma de atención al usuario del HCLLH.

- Asignar los recursos humanos para la atención en la Plataforma de Atención al usuario del HCLLH:
01 Responsable de la Plataforma: Personal profesional con conocimientos de labor asistencial y administrativa.





- 01 Secretaria
- 01 Profesional especialista en derecho para el seguimiento de expedientes
- 02 Comunicadores sociales, para la labor de atención, información y orientación al usuario
- 01 Trabajadora social para la labor de atención, información y orientación al usuario.

Objetivo Especifico 4. Elaborar y aprobar el Reglamento Interno de atención de reclamos del HCLLH

- Conformar un equipo de trabajo para la elaboración del Reglamento interno de atención de reclamos del HCLLH
- Aprobar con RD el Reglamento Interno de atención de reclamos en el HCLLH.

Objetivo Especifico 5. Establecer las funciones que llevará a cabo la Plataforma de atención al usuario del HCLLH.

- Establecer y aprobar las funcione que la Plataforma de atención al usuario desarrollará como se detalla a continuación:

Información al usuario

Información Verbal: Las personas encargadas de la atención al usuario que proveen de información y orientación deben ser conocedoras de los procesos de atención administrativa y asistencial y disponer de un perfil profesional que requiere competencias específicas y habilidades para su desempeño.

Información gráfica: a través de material de folletería

Información vía WEB.

Orientación al Usuario

Estará a cargo del personal profesional conformado por los comunicadores y asistenta social y se realizará principalmente en los lugares donde se realizan colas para la atención ambulatoria.

Atención de reclamos y sugerencias

Estará a cargo del profesional conformado por los comunicadores y asistenta social y se realizara en la plataforma de atención, según lo dispuesto en el Reglamento Interno de atención de reclamos en el HCLLH.

Atención de las quejas en el Libro de reclamaciones

Estará a cargo del profesional especialista en derecho bajo la supervisión del responsable de la plataforma y se encargara de revisar las quejas, solicitar los descargos, proyectar la respuesta a los usuarios y enviar los datos a la Unidad de Gestión de la Calidad para el procesamiento del informe de indicadores de gestión



de quejas, así mismo procesar la información que debe ser enviada al nivel central (SUSALUD), según lo dispuesto en el Reglamento Interno de atención de reclamos en el HCLLH.

Atención de quejas documentarias

Las quejas que llegan vía Dirección General, a través de cartas simples o notariales o las procedentes de instancias superiores o del poder judicial, Contraloría General de la Republica, Defensoría del Pueblo, etc., constituirán expedientes para investigación respectiva, la cual debe concluir con un informe que incluye recomendaciones.

VIII. RESPONSABILIDADES

La implementación de la Plataforma de Atención al Usuario será responsabilidad de las siguientes unidades:

- Dirección Ejecutiva
- Sub dirección
- Oficina de Administración
- Unidad de Gestión de la Calidad
- Oficina de Planeamiento Estratégico
- Unidad de Servicios Generales
- Unidad de Logística
- Asesoría Legal

IX. ANEXOS

Anexo N°1: Diagrama de Flujo; Procedimiento de Atención en la PAU

Anexo N°2: Diagrama de Flujo; Procedimiento de Atención de Reclamos en el HCLLH

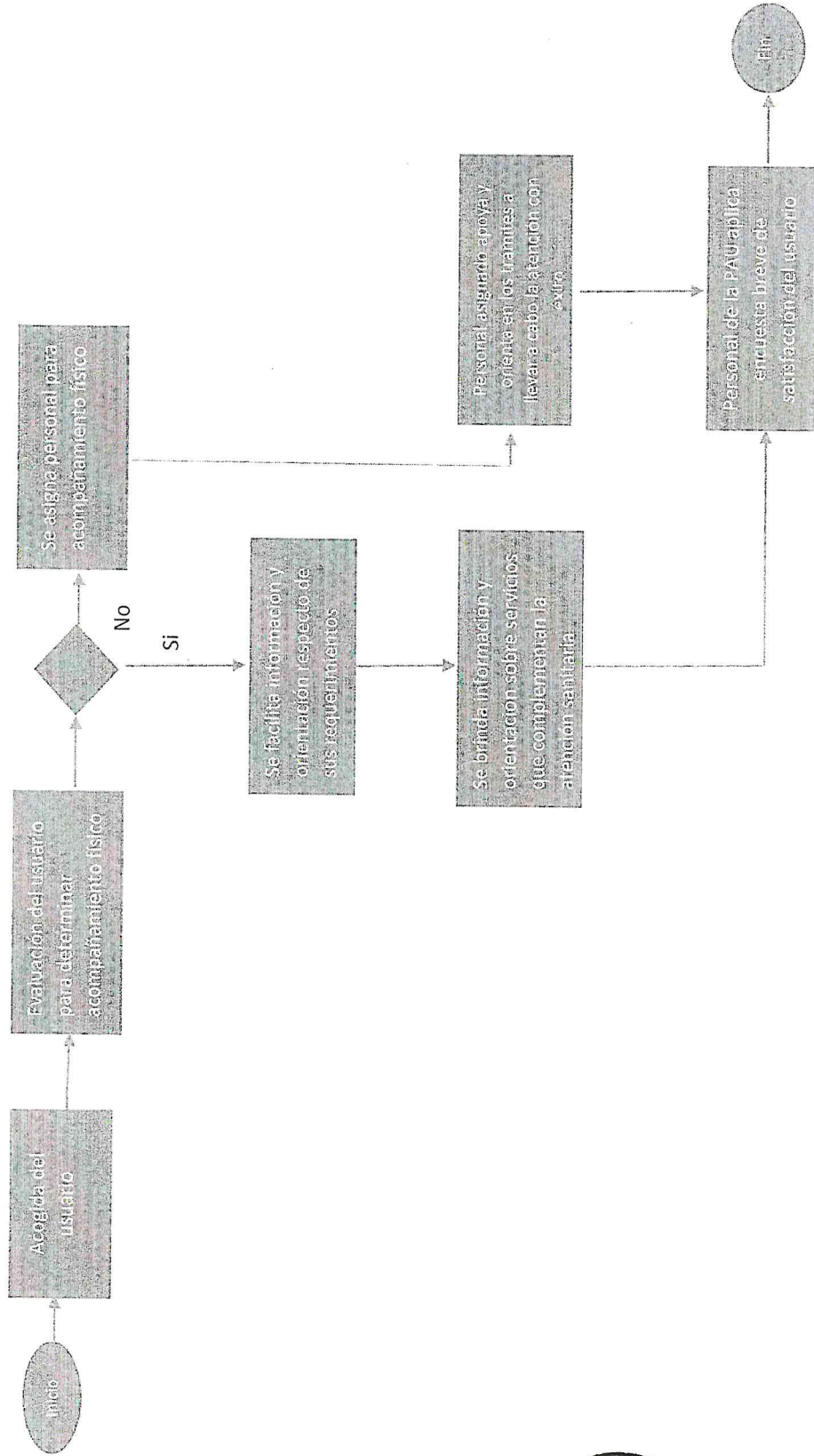
Anexo N°3: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

Anexo N°4: Diagrama de Flujo; Procedimiento de la Gestión de Sugerencias

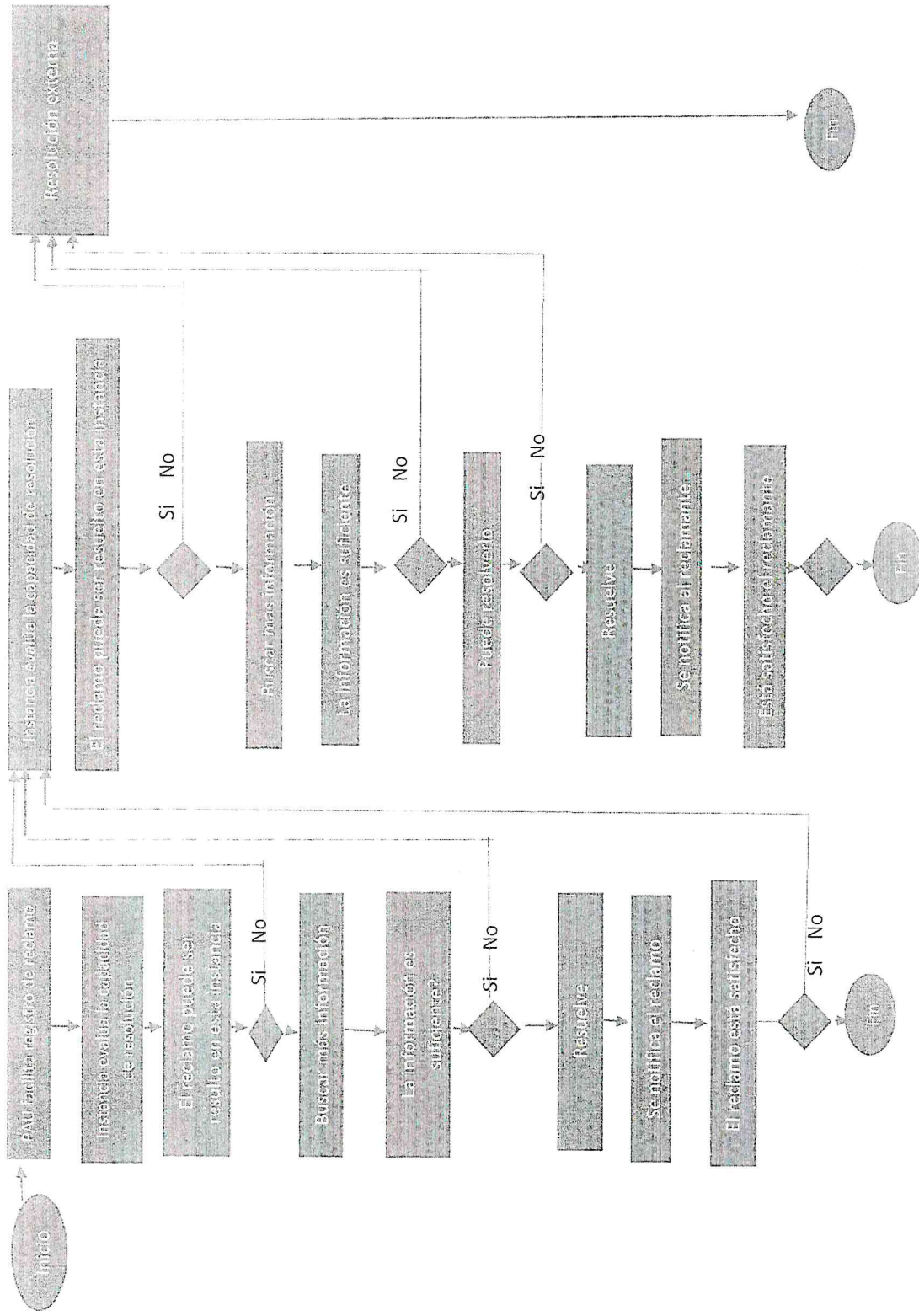
Anexo N° 5: Indicadores de la Plataforma de atención al Usuario



ANEXO N° 01: Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención en la PAU



ANEXO N°02: Diagrama de Flujo: Procedimiento de Atención de Reclamos





PERU

Ministerio
de SaludInstituto de Gestión
de Servicios de Salud

"Año de la consolidación del Mar de Grau"



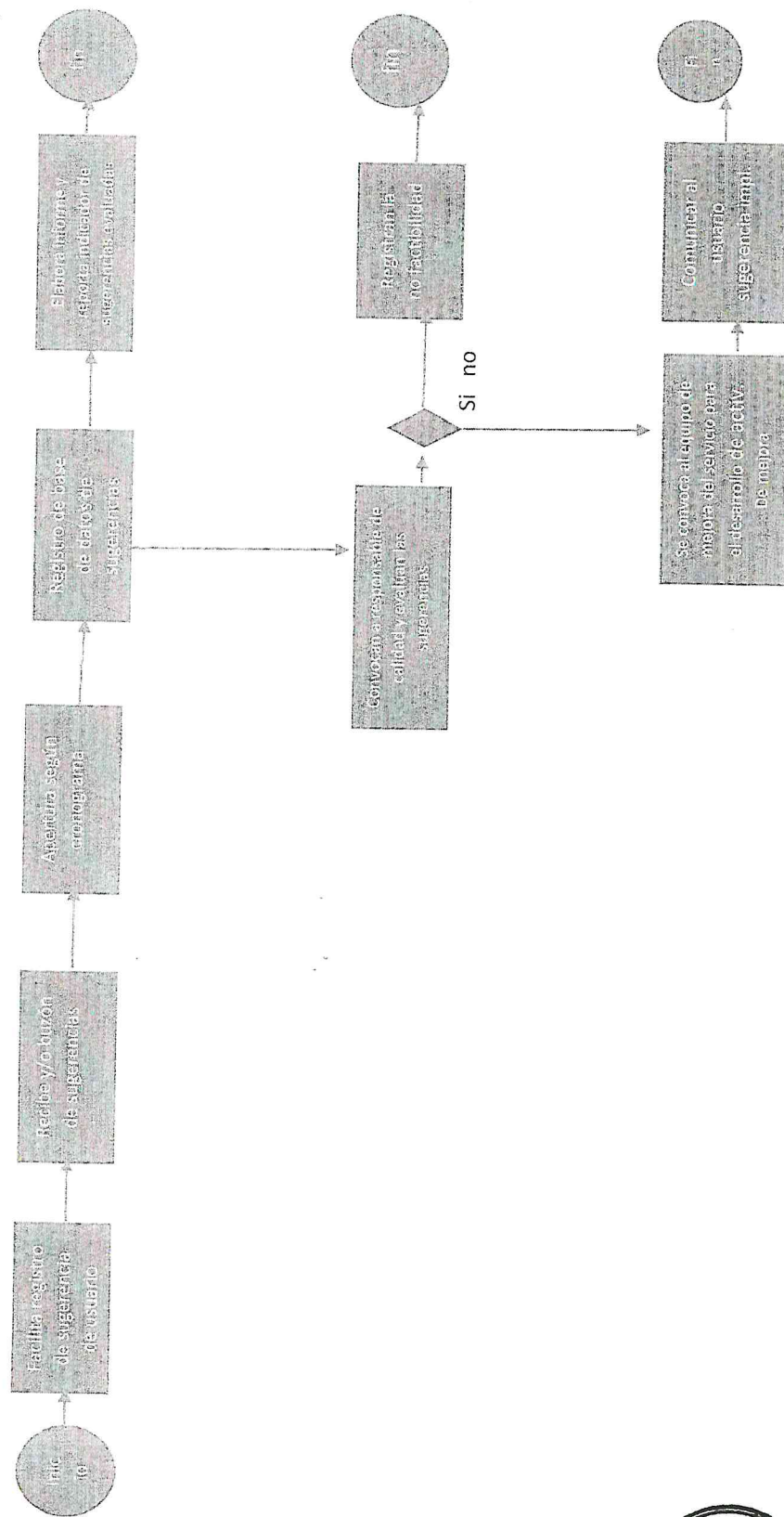
ANEXO N° 03: Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones

Hoja de Reclamación del Libro de Reclamaciones			
LIBRO DE RECLAMACIONES		HOJA DE RECLAMACIÓN	
FECHA:			
DIRECCIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD/ RUC 20857424131 / AV. PASÉO DE LA REPÚBLICA N° 3020 - SAN ISIDRO			
1. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO RECLAMANTE			
NOMBRE:			
DOMICILIO:			
DNI / CE:		TELÉFONO / E-MAIL:	
PADRE O MADRE: [PARA EL CASO DE MENORES DE EDAD]			
2. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO			
DESCRIPCIÓN:			
3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN DEL USUARIO			
DETALLE:			
4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR			
FECHA DE COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA:			
		NOMBRE, CARGO Y FIRMA DEL PROVEEDOR	
RECLAMO: manifestación verbal o escrita del usuario, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud o en su cobertura.			





ANEXO N° 04: Diagrama de Flujo: Procedimiento de la Gestión de Sugerencias.





ANEXO N° 05: Indicadores de la Plataforma de Atención al Usuario

INDICADOR: PORCENTAJE DE RECLAMOS GESTIONADOS	
Fundamento	La medición de reclamaciones gestionadas en las IPRESS y UGIPRESS, es una buena practica institucional que va a permitir al gestor conocer en forma veraz y tangible, las principales falencias del Establecimiento de Salud que dirige y la capacidad de resolución y respuesta de su equipo de trabajo (asistencial y administrativo)
Objetivo específico	Medir el porcentaje de reclamaciones gestionadas en la IPRESS y UGIPRESS, contribuye a identificar problemas en la organización, establecer barreras preventivas y determinar acciones correctivas a la problemática con mayor prevalencia y recurrencia.
A qué objetivo estratégico institucional contribuye	OE 3.3. "Desarrollar e implementar una gestión de calidad por resultados y de mejora continua de sus procesos"
Definición Operacional de Variables	Reclamaciones: manifestación verbal o escrita por la que el usuario se dirige a una IPRESS O UGIPRESS, cuando considera que existe incumplimiento, irregularidad o deficiencia en la prestación del servicio de salud, de acuerdo a lo estipulado en el plan de salud, o cuando se ha vulnerado el derecho de toda persona a la seguridad social en salud, o las garantías explícitas en salud establecidas en el marco del AUS, a fin de buscar una solución directa. Reclamo Gestionado: Son todas aquellas manifestaciones de disconformidad con algún producto o servicio, que la IPRESS o UGIPRESS ha gestionado; registrado, codificado, clasificado, analizado y resulto en forma eficaz, eficiente y efectiva de acuerdo a su capacidad resolutive y competencia, de manera que el reglamento ha recibido una respuesta a la solicitud presentada, independiente si la decisión satisface o no al reclamante, y en el libro de reclamaciones el reclamo se encuentra cerrado. Unidad de medida: porcentaje Denominador: Número de reclamaciones gestionadas por la IPRESS y UGIPRESS Numeración Total de reclamaciones presentadas en el Libro de Reclamaciones de la IPRESS y UGIPRESS
Meta Anual	>100%
Fuente de Información	Reclamaciones presentadas a la IPRESS y UGIPRESS en la ficha oficial del Libro de Reclamaciones
Frecuencia del Reporte	Mensual





INDICADOR: PORCENTAJE DE SUGERENCIA EVALUADAS	
Fundamento	La medición de reclamaciones gestionadas en las IPRESS y UGIPRESS, es una buena práctica institucional que va a permitir al gestor conocer en forma veraz y tangible, las principales falencias del Establecimiento de Salud que dirige y la capacidad de resolución y respuesta de su equipo de trabajo (asistencial y administrativo)
Objetivo específico	Medir el porcentaje de sugerencias evaluadas en las IPRESS y UGIPRESS, es un mecanismo externo, contribuye al desarrollo de la gestión, teniendo en cuenta que cada sugerencia es una idea y cada idea representa una oportunidad de mejora.
A qué objetivo estratégico institucional contribuye	OE 3.3. "Desarrollar e implementar una gestión de calidad por resultados y de mejora continua de sus procesos"
Definición Operacional de Variables	Buzón de sugerencias y Ficha de sugerencias: Es una herramienta más del sistema de gestión de calidad orientada a la mejora continua, de los servicios ofertados por las IPRESS y UGIPRESS, bajo su ámbito de influencia, a través del recojo activo de la opinión de los usuarios. Sugerencia evaluada: es una sugerencia a través del Buzón de sugerencias o de la plataforma de atención al usuario, que ha pasado por unos procesos de evaluación para determinar el potencial de la sugerencia para constituirse como una oportunidad de mejora. Unidad de medida Porcentaje Denominador: Numero de sugerencias/evaluadas en la IPRESS Numerador Total de sugerencias recepcionadas por la IPRESS
Meta Anual	>80%
Fuente de Información	Sugerencias recepcionadas por la Plataforma de atención al usuario y las vertidas en el buzón de sugerencias de la IPRESS y UGIPRESS
Frecuencia del Reporte	Trimestral.





INDICADOR: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO	
Fundamento	La medición de la satisfacción del usuario es reconocida como una buena práctica institucional que tiene como finalidad de medir la percepción del usuario, sobre el grato en que se han cumplido sus requisitos y se satisficieron sus necesidades.
Objetivo específico	Medir el porcentaje de satisfacción del usuario alcanzado por la IPRESS para contribuir a contar con procesos normalizados y eficientes que responden a las necesidades del usuario externo y acompañante y a las prioridades institucionales.
A qué objetivo estratégico institucional contribuye	OE 3.3. "Desarrollar e implementar una gestión de calidad por resultados y de mejora continua de sus procesos"
Definición Operacional de Variables	Satisfacción del Usuario Externo: la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción depende no solo de la calidad de los servicios brindados sino también de sus expectativas relacionadas a la atención. Unidad de medida: Porcentaje Denominador: Número de usuarios encuestados que refieren estar satisfechos con los servicios de la IPRESS en consulta externa/ hospitalización/ emergencias según nivel y categoría. Numerador Total de usuarios encuestados en los servicios de la IPRESS en consulta externa/hospitalización/emergencia según nivel y categoría.
Meta Anual	>85%
Fuente de Información	Encuesta de satisfacción del usuario
Frecuencia del Reporte	Anual.

