



## Contenido

1. Objetivo .....	2
2. Actividades .....	2
3. Referencias .....	8
4. Anexos .....	8
5. Control de cambios .....	8

<b>IESS</b> <b>Hospital Carlos Andrade Marín</b>	<b>Aprobado por:</b> Coordinadora General de Control de Calidad	<hr/> <b>Dra. Patricia León</b>
	<b>Revisado por:</b> Jefa Unidad Técnica de Admisión. Jefe Unidad Técnica de Atención al Cliente. Líder de Proceso Chalecos Rojos.	<hr/> <b>Eco. María Augusta Lara.</b> <b>Ing. Patricio Córdova Almeida.</b> <b>Tnlga. Gabriela García.</b>
	<b>Realizado por:</b> Jefa Unidad Técnica de Admisión. Jefe Unidad Técnica de Atención al Cliente. Líder de Proceso Chalecos Rojos.	<hr/> <b>Econ. María Augusta Lara.</b> <b>Ing. Patricio Córdova Almeida.</b> <b>Tnlga. Gabriela García.</b>



## 1. Objetivo

Brindar una atención personalizada con calidad y calidez a nuestros pacientes afiliados con información y gestión veraz y efectiva.

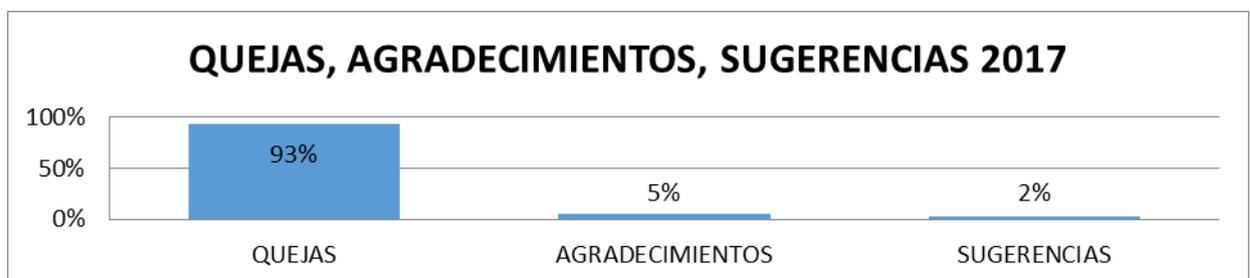
## 2. Actividades

### Atención al Cliente

#### Quejas, sugerencias, agradecimientos año 2017

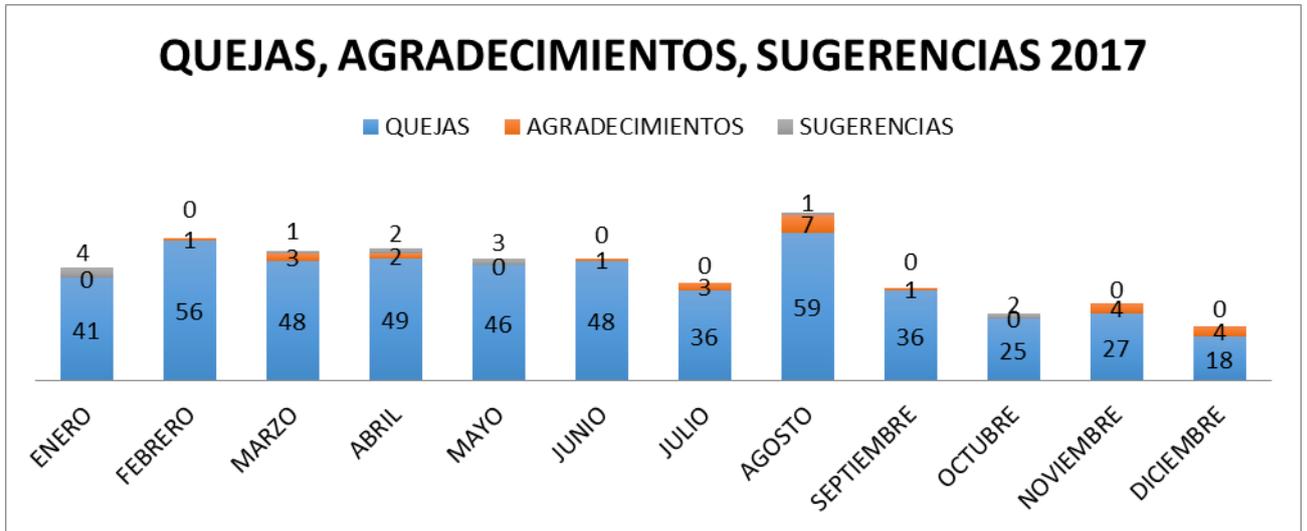
La Unidad de Atención al Cliente receipta quejas, agradecimientos y sugerencias que presentan los usuarios a través del formulario de quejas y a su vez mediante el correo electrónico institucional que maneja La unidad.

Para el año 2017 se receiptaron 528 formularios entre ellos 489 corresponden a quejas, 26 de agradecimientos y 13 respecto a sugerencias, siendo un alto porcentaje el de quejas con un 93% como se detalla en el siguiente gráfico.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

En el siguiente gráfico se puede identificar las quejas, agradecimientos y sugerencias clasificados por mes de registro, siendo los meses de febrero y agosto los que muestran un número alto de quejas, de la misma manera para los meses de septiembre a diciembre se presenta disminución para el ingreso de formularios.



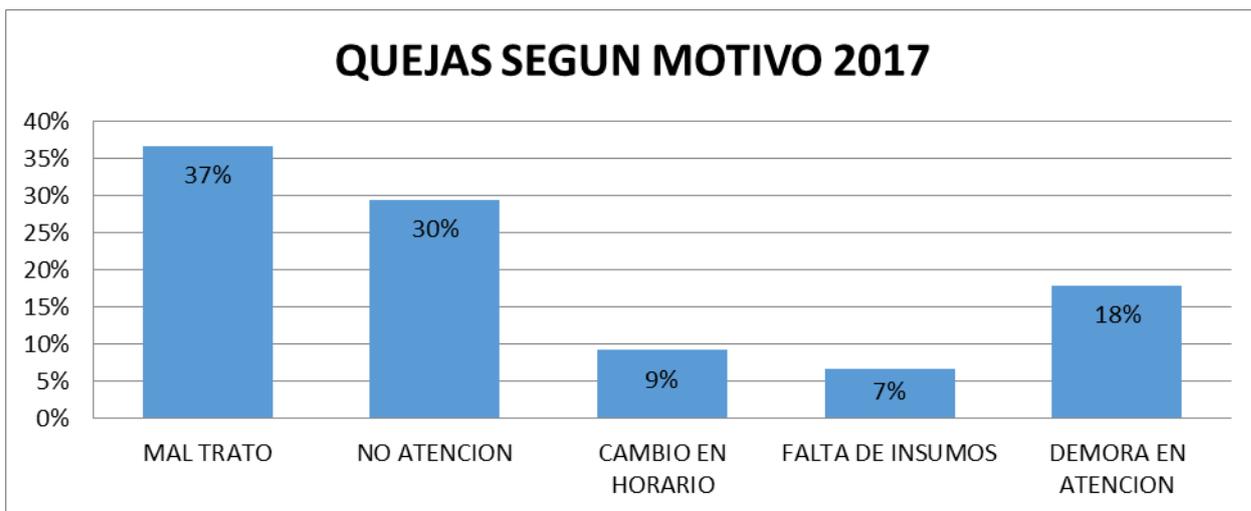
Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

#### Quejas clasificadas según motivo

Las quejas que receipta la Unidad de Atención al Cliente han sido organizadas de acuerdo a los motivos presentados, entre ellos tenemos:

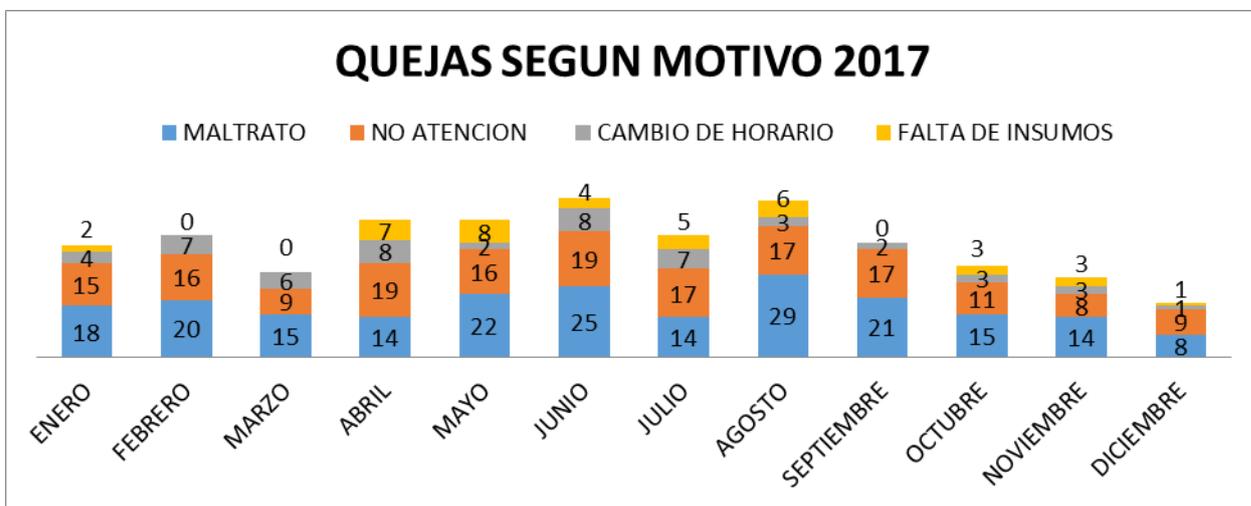
- Maltrato
- No atención
- Cambio en horario
- Falta de insumos
- Demora en la atención

En el gráfico se observa que el mayor porcentaje de quejas es por maltrato conjuntamente con la no atención.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

De la misma manera el gráfico indica el motivo de las quejas con mayor incidencia por cada mes, siendo el maltrato en mes de agosto el más representativo.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

#### Quejas según el estado de gestión

Del total de formularios de quejas receiptados en el año 2017 se presentaron 528 formularios de los cuales 454 se gestionaron eficazmente y 74 se encuentran en espera de gestión debido a que se encuentran por confirmación de las respuestas de los servicios a los cuales se solicitó justificativo frente a la queja presentada por los usuarios.

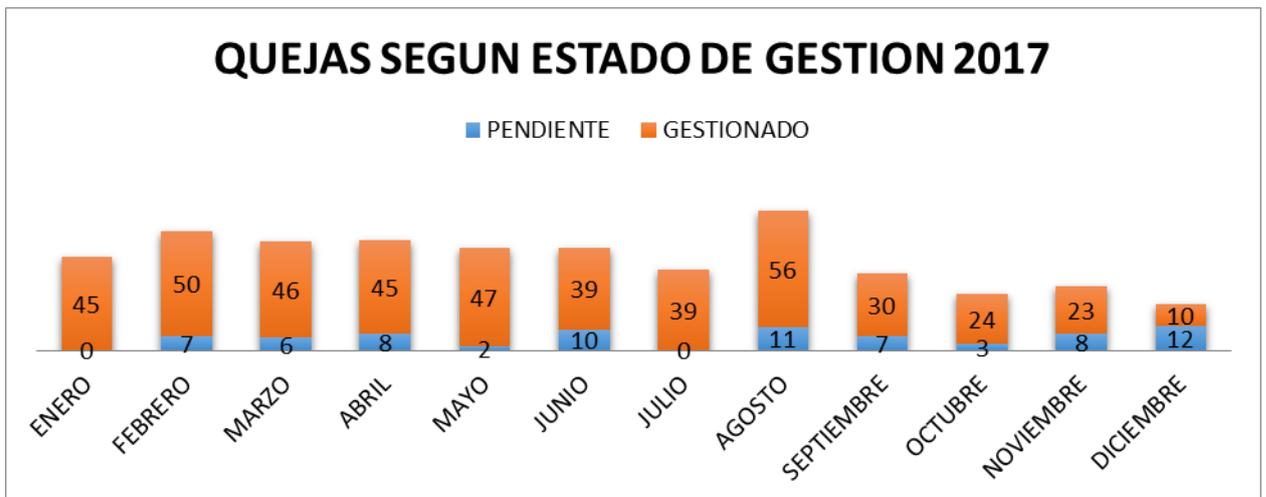


A continuación el detalle porcentual del detalle de quejas gestionadas con 86% y pendientes 14% correspondientes al año 2017.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

Seguido del grafico donde se demuestra mensualmente el estado de gestión referente a los formularios de quejas presentados.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

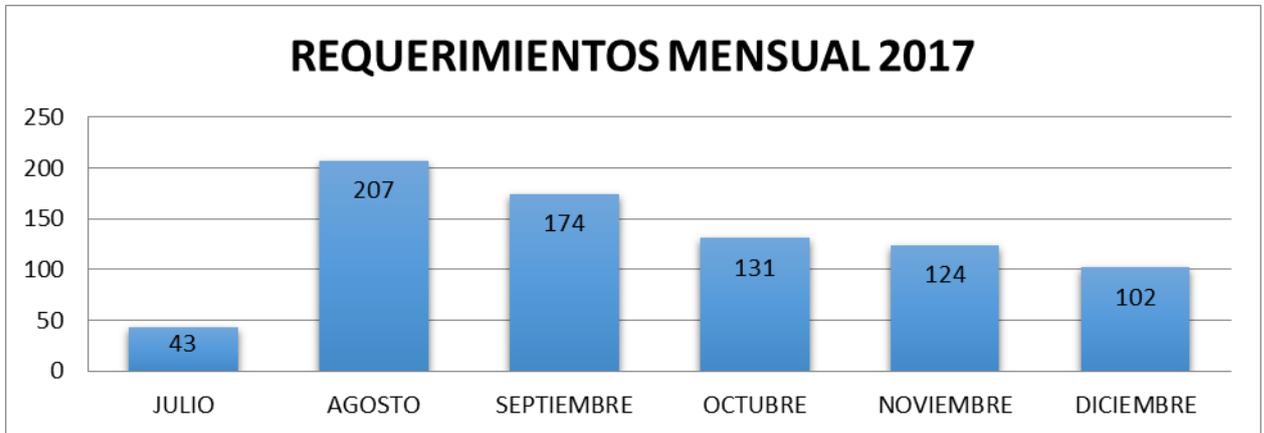
#### REQUERIMIENTOS DE CITAS MÉDICAS 2017

La recepción de requerimientos se lo realiza mediante un formulario codificado, con la finalidad de registrar en una matriz las especialidades de alta complejidad y mayor demanda de pacientes presentada y así gestionar citas médicas.

En el año 2017 la Unidad de Atención al Cliente recibió 781 requerimientos, de los cuales el mayor número de requerimientos fueron receptados en el mes de agosto con un total de 207 requerimientos, disminuyendo levemente desde los meses de septiembre hasta diciembre, como lo demuestra el gráfico.



Además se identifica que en el mes de julio la cantidad de requerimientos es baja en comparación con los meses subsecuentes.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

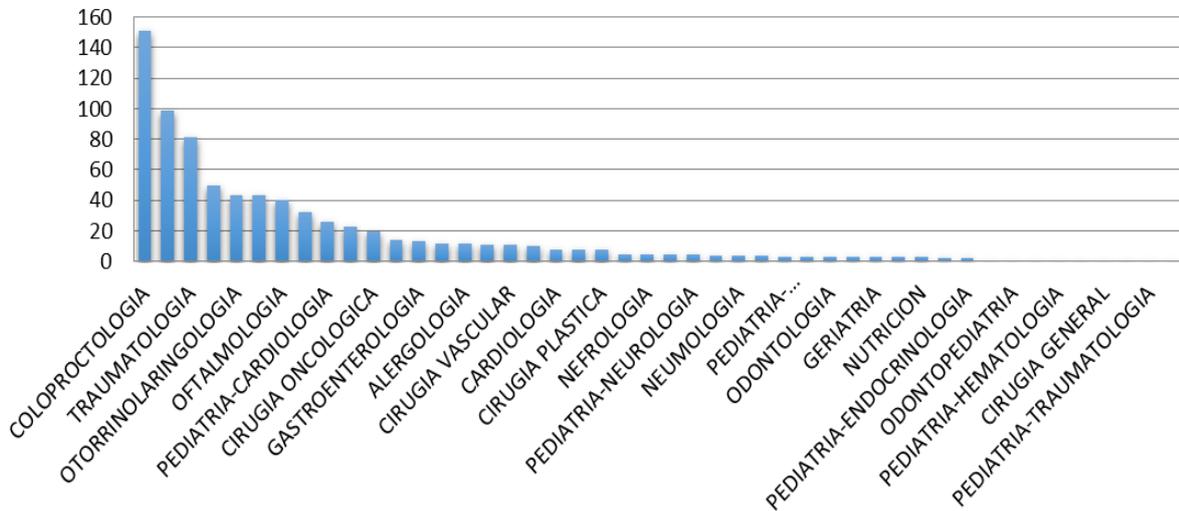
En la siguiente tabla se indica las especialidades con mayor demanda de requerimientos, debido a ser especialidades de alta complejidad y que únicamente el HCAM cuenta por ser de III nivel, entre las cuales están Coloproctología, Neuropsicología y Hematología.

DEPENDENCIA	TOTAL
COLOPROCTOLOGIA	151
NEUROPSICOLOGIA	99
TRAUMATOLOGIA	81
UROLOGIA	50
OTORRINOLARINGOLOGIA	43
HEMATOLOGIA	43
OFTALMOLOGIA	40

Elaborado por: Unidad de Atención al cliente



### REQUERIMIENTOS SEGUN ESPECIALIDAD 2017

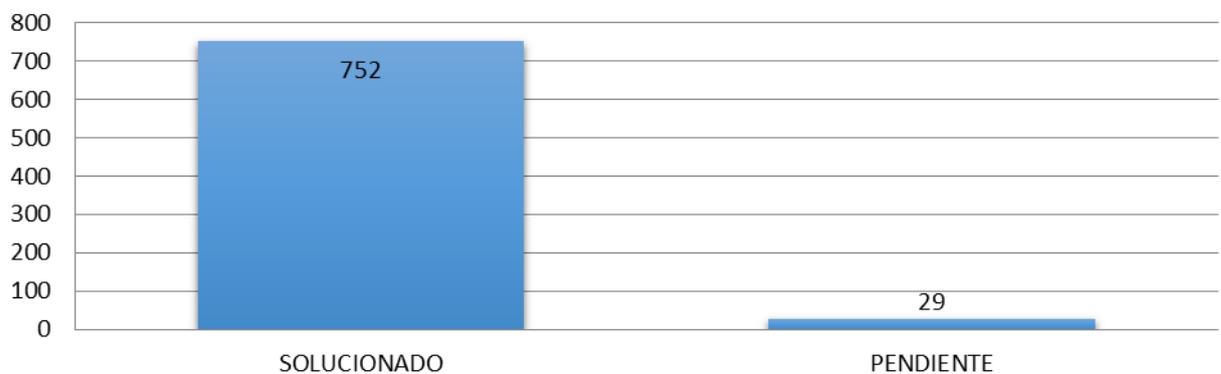


Elaborado por: Unidad de Atención al cliente

### Requerimientos según estado de gestión 2017

Del total de formularios de requerimientos receptados en el año 2017 se presentaron 781 formularios de los cuales 752 se gestionaron eficazmente y 29 se encuentran en espera de gestión debido a las especialidades de alta complejidad y la gran demanda de pacientes.

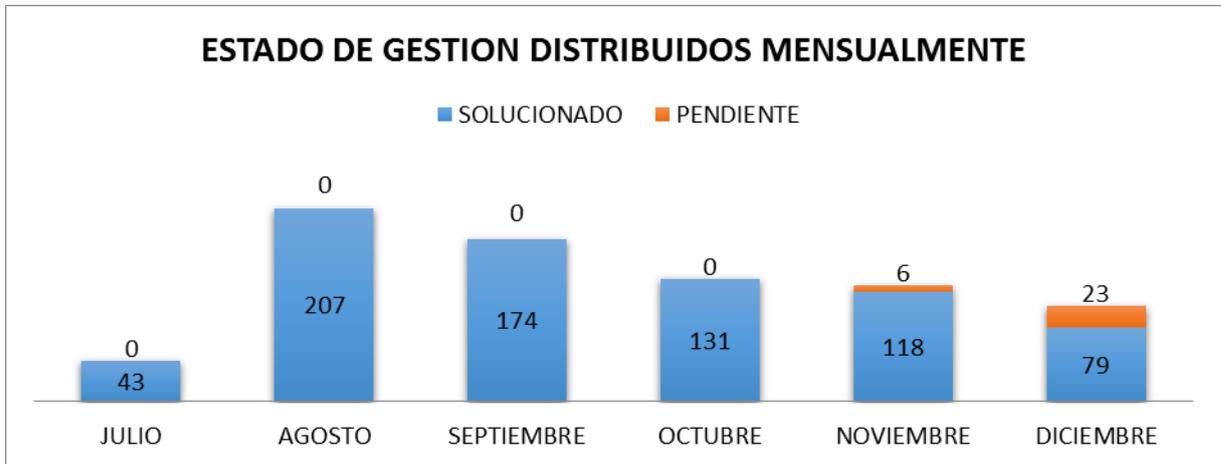
### REQUERIMIENTOS SEGUN ESTADO DE GESTION 2017



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente



A continuación en el grafico se refleja el estado de gestión de requerimientos distribuidos mensualmente.



Elaborado por: Unidad de Atención al cliente.

### 3. Referencias

(En este punto se debe incluir las fuentes de la información que sirvió de base para elaborar el procedimiento, protocolo, guía, manual, etc)

### 4. Anexos

### 5. Control de cambios

No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio