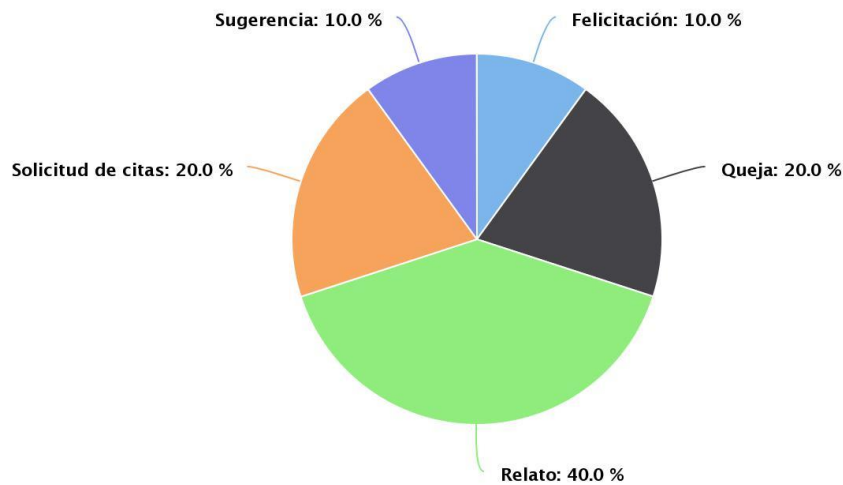


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	Del 1 al 29 de febrero de 2020
Responsable	Nancy Viviana Largo Calvo
Cargo	Trabajadora Social
Revisión	Miguel Darío Valencia
Cargo	Subdirector Científico

Desde la oficina del SIAU se viene liderando el proceso de gestión de quejas, realizando la apertura de los buzones de sugerencias dos veces a la semana, en compañía de usuarios y/o funcionarios. A la vez se realiza la gestión de las solicitudes a través del módulo de PQR de la página web oficial de la institución, lo que evidencia las acciones adelantadas para el cumplimiento del acceso a la información y respuesta oportuna a los usuarios. En el mes de febrero no se realizó traslado de asuntos a otras entidades.

Tipos de documento recibido



Highcharts.com

En el mes de febrero se identificaron 10 asuntos clasificados en: 2 quejas, 1 felicitación, 2 solicitudes, 1 sugerencia y 4 relatos que por su naturaleza no se pueden clasificar como pqr y por ende se archivan.



Motivo de quejas	Hospitalización	Consulta Externa	Total general
Calidad en la atención.		1	1
Inconformidad con la atención recibida por el profesional.	1		1
Total general	1	1	2

Se identifica que durante el mes de febrero el principal motivo de queja fue Inconformidad con la atención recibida por el profesional en el área de consulta externa.

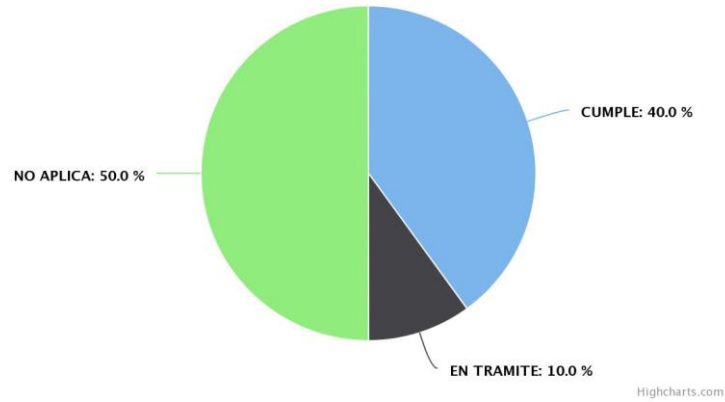
Motivo de sugerencia y solicitud	Citas	Total general
Asignación de citas	3	3
Total general	3	3

A través de la página web se identificaron 3 solicitudes para la asignación de citas, las cuales se tramitaron según el caso referido y se estableció comunicación con los usuarios para gestionar las citas.

Del total de asuntos se identificaron 7 comunicaciones de los usuarios a través de los buzones de sugerencias y 3 asuntos a través de la página web, mostrando la preferencia por los asuntos escritos de los usuarios.



Cumplimiento de términos



Se da respuesta a 3 solicitudes según la normatividad vigente, cumpliendo los términos establecidos en la entidad para una oportuna respuesta. Esta pendiente un asunto para tramitar.

Elaboró:

NANCY VIVIANA LARGO CALVO
Trabajadora Social



HOMERIS
E.S.E. Hospital Mental
Universitario de Risaralda

Humanizando la Salud Mental
