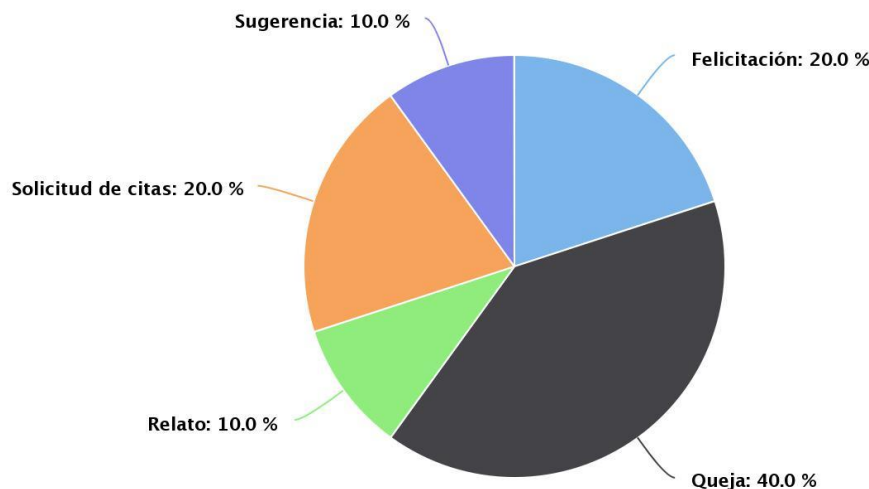


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

<b>Período Informe</b>	<b>Del 1 al 30 de abril de 2020</b>
<b>Responsable</b>	Nancy Viviana Largo Calvo
<b>Cargo</b>	Trabajadora Social
<b>Revisión</b>	Miguel Darío Valencia
<b>Cargo</b>	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 abril no se realizó traslado de asuntos a otras entidades.

Tipos de documento recibido



Highcharts.com

En el mes de abril se identificaron 10 asuntos clasificados en: 4 quejas, 2 felicitaciones, 2 solicitudes, 1 sugerencia y 1 relato que por su naturaleza no se puede clasificar como pqr y por ende se archivan.

Motivo de quejas	HOSPITALIZACION	CONSULTA EXTERNA	FARMACIA	SUBDIRECCION CIENTIFICA
Entrega de medicamentos			1	
Calidad en pijamas institucionales	1			
Falta de gestión de llamadas telefónicas		1		
Información sobre servicios de la entidad				1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Se identifica durante el mes de abril diversidad en las solicitudes de los usuarios, donde se manifestaron inconformidades en la entrega de medicamentos, la calidad de las pijamas institucionales, la gestión de las llamadas telefónicas y la información sobre servicios de la entidad. A los cuales se realizó análisis de cada caso y se dio oportuna respuesta.

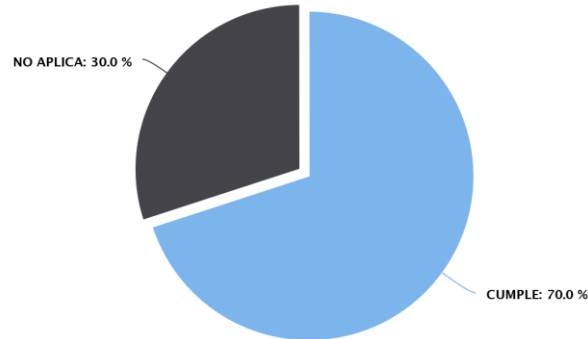
Motivo de Sugerencia, peticiones	HOSPITALIZACION	CITAS	CONSULTA EXTERNA
Incumplimiento en la aplicación de procesos y procedimientos			
Información sobre citas		1	1
Solicitud de citas	1		
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

Frente a la sugerencia se mencionan mejorar la señal de televisión y fortalecer el proceso de comunicación en el servicio. A la vez para el área de citas en consulta externa se realizó solicitud de citas e información sobre proceso de citas.

Frente al proceso de citas se han realizado modificaciones que permiten facilitar la comunicación entre usuario y entidad definiendo una línea telefónica para la asignación y trámites pertinentes a citas en el área de consulta externa.



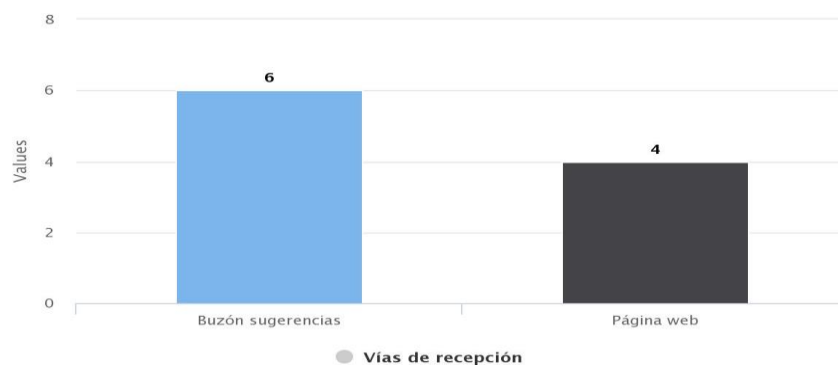
Cumplimiento de términos



Highcharts.com

Se da respuesta a las solicitudes según la normatividad vigente, cumpliendo los términos establecidos en la entidad para una oportuna respuesta.

Documentos recibidos por vía de recepción



Highcharts.com

Frente a la vía de recepción se puede identificar un uso frecuente del buzón de sugerencias como medio preferido por los usuarios para interponer sus solicitudes.

Elaboró:

**NANCY VIVIANA LARGO CALVO**  
Trabajadora Social