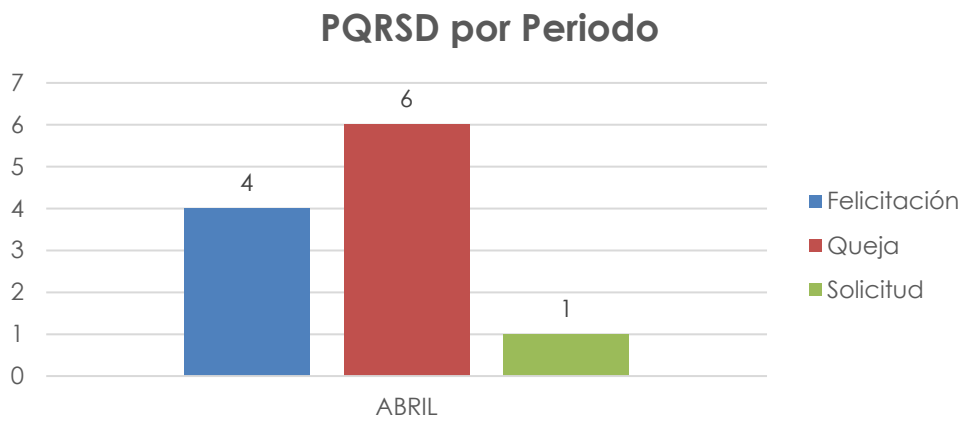
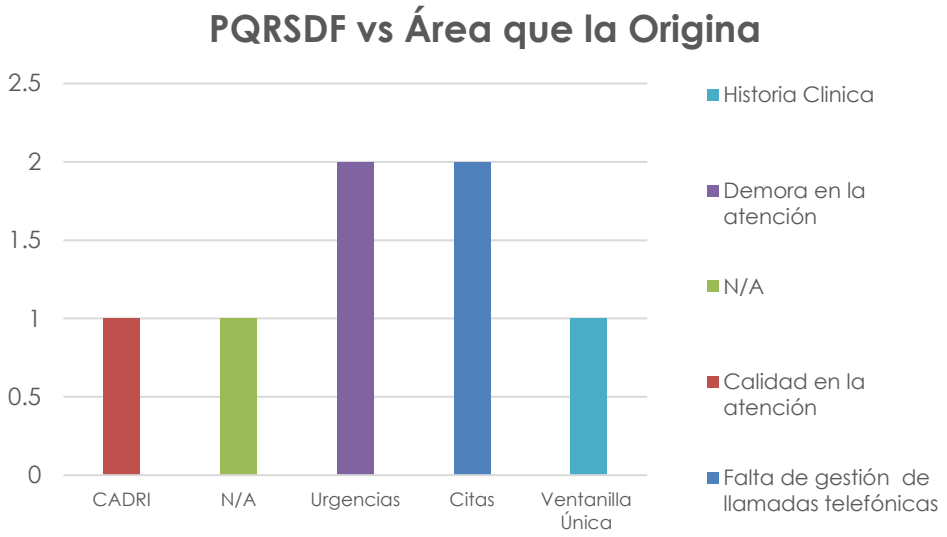
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	**Del 1 al 30 de abril de 2019**
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 de la página web oficial de la institución.



En el mes de abril se identificaron en el buzón de sugerencias, módulo de PQR de la página web y correo electrónico: 12 asuntos clasificados en: 6 quejas, 4 felicitaciones, 1 solicitud y un asunto que por su naturaleza se clasifica como Otro que se archiva y no se incluye en la gráfica. En el mes no se hizo traslado de PQRS a otras entidades ni se negó el acceso a la información de los asuntos.



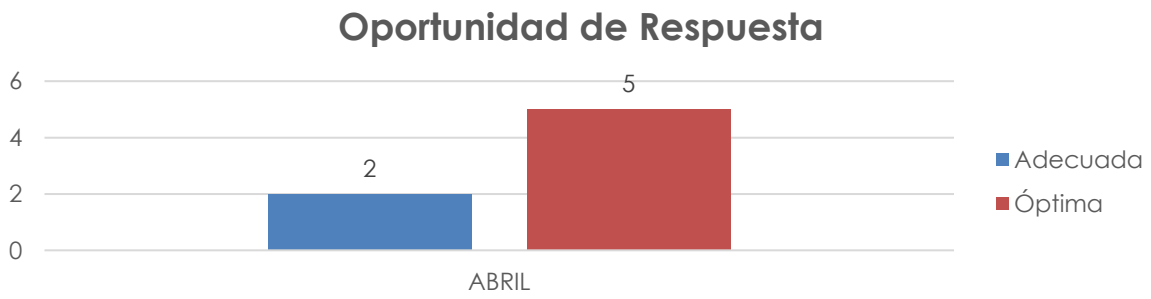
Se identifica que el área que presentó un mayor número de asuntos fue Urgencias, identificando 2 asuntos con *la demora en la atención, frente a ello se establecen cambios que permitan mejorar el tiempo de atención de pacientes remitidos.*

En el área de citas se identifica dos quejas relacionadas con la falta de gestión de llamadas telefónicas, se definen acciones que permitan favorecer la atención a los usuarios por este medio a través de las reasignación de funciones del talento humano del área.

En el área de CADRI se presenta un asunto de queja sobre la *calidad en la atención* brindada por la médico Psiquiatra tratante.

A la vez se presentó una queja como No aplica, en la cual se menciona un profesional que no trabaja en la entidad, por ello se brinda orientación y se da respuesta a la paciente sobre el tema.

Se incluye una solicitud de historia clínica realizada por la página web en módulo de PQR.



Se da respuesta oportuna a las quejas identificadas, cumpliendo con los tiempos establecidos y brindando información clara y oportuna según las solicitudes de los usuarios. Dentro de los lineamientos para la medición de la oportunidad en la respuesta se establecieron los siguientes rangos:

Optima: Respuesta entre 1 a 7 días hábiles.
Adecuada: Repuesta entre 8 y menor o igual a 12 días hábiles.
Sobre el tiempo: Respuesta mayor a 12 días y menor o igual a 15 días hábiles.
Por mejorar: Respuesta superior a 15 días hábiles.

Por ende se identifican 2 respuestas adecuadas y 5 óptimas. Se publicó en la página web 1 asunto debido a la falta de ubicación y/o información brindada por los usuarios para la entrega de la respuesta a las solicitudes.

En cuanto a las felicitaciones se hace referencia a la satisfacción *al desarrollo de actividades programadas adecuadas y/o pertinentes* en el programa de educación al paciente y su familia, a la vez por *el cumplimiento de las labores por parte del personal asistencial y reconocimiento del desempeño del funcionario* en el área de consulta externa.

PQRSDF por Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB

En la tabla se identifican las solicitudes según EAPB responsables de los usuarios.

ENTIDAD ADMINITRADORA DE PLANES DE BENEFICIO EAPB	Nº ASUNTOS
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR	1
MEDIMAS E.P.S. – CONTRIBUTIVO - SUBSIDIADO	5
N/A	2
NUEVA EPS S.A.	2
SEGUROS DE RIESGOS LABORALES SURAMERICANA S.A.	1
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	1

Elaboró: NANCY VIVIANA LARGO CALVO
Trabajadora Social
3373444 ext 126 y 152