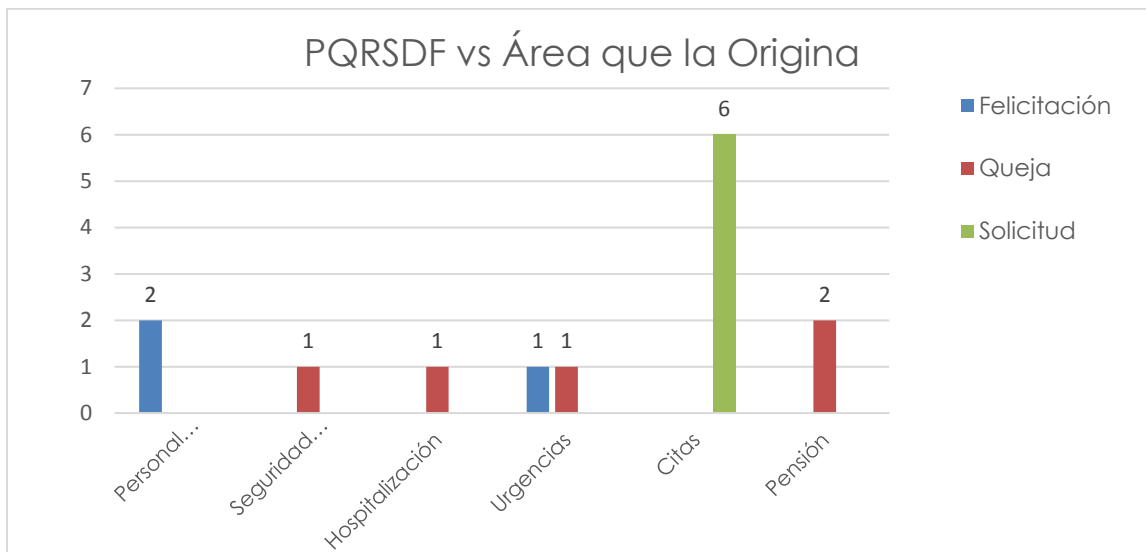


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	Del 1 al 31 de enero de 2020
Responsable	Nancy Viviana Largo Calvo
Cargo	Trabajadora Social
Revisión	Miguel Darío Valencia
Cargo	Subdirector Científico

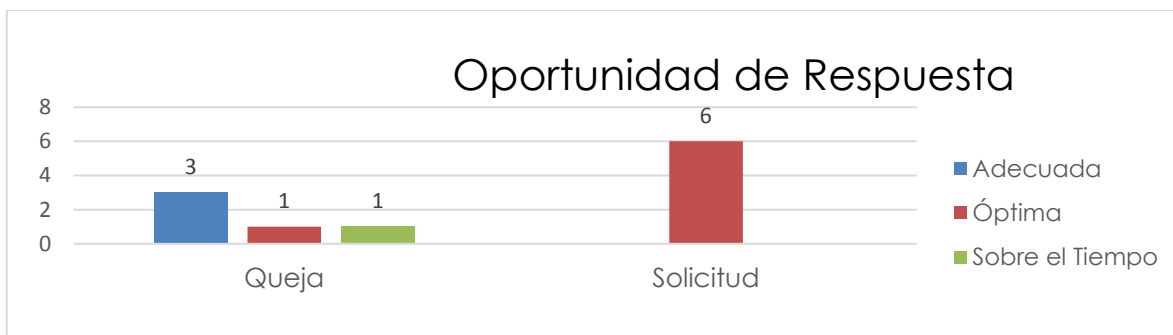
Desde la oficina del SIAU se viene liderando el proceso de gestión de quejas, realizando la apertura de los buzones de sugerencias dos veces a la semana, en compañía de usuarios y/o funcionarios. A la vez se realiza la gestión de las solicitudes a través del módulo de PQR de la página web oficial de 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 se realizó el traslado de 1 asunto a la Empresa de Seguridad AINCA.



En el mes de enero se identificaron 14 asuntos clasificados en: 5 quejas, 3 felicitaciones, 6 solicitudes. Se identifica un mayor número de asuntos para tramitar en el área de citas, las cuales se relacionaban con la asignación de citas.

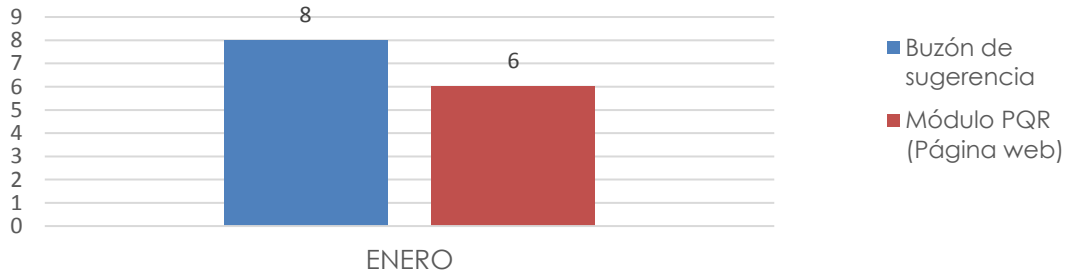
Etiquetas de fila	Citas	Hospitalización	Pensión	Seguridad Privada	Urgencias	Total general
Asignación de citas	5					5
El personal de la Institución no cumple debidamente su labor		1				1
Falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario			1	1		2
Mala atención al usuario/paciente			1		1	2
Cancelación de citas	1					1
Total general	6	1	2	1	1	11

Se identifica que durante el mes de enero se presentaron un número de solicitudes relacionadas con la asignación de citas. En cuanto a quejas se enfocaron en *Falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario*, la *Mala atención al usuario/paciente* en las áreas de pensión y seguridad privada. Se realiza la gestión de las solicitudes de los usuarios.



Se da respuesta a las solicitudes según la normatividad vigente, identificando 11 asuntos que tuvieron respuesta en los tiempos establecidos según su naturaleza, para ello se considera óptima la respuesta entre 1 y 8 días hábiles, adecuada la respuesta de 9 a 12 días hábiles y sobre el tiempo la respuesta entre 13 a 15 días hábiles. La medición anterior permite fortalecer los procesos internos de la organización en la gestión oportuna de las solicitudes de los usuarios.

Medio por el cual se interpuso PQRS



Del total de asuntos se identificaron 12 comunicaciones de los usuarios a través de los buzones de sugerencias, 8 asuntos a través de la página web, mostrando la frecuencia de uso de los medios disponibles en la entidad para conocer la percepción de los usuarios sobre la prestación de los servicios de salud.

Elaboró:



NANCY VIVIANA LARGO CALVO
Trabajadora Social