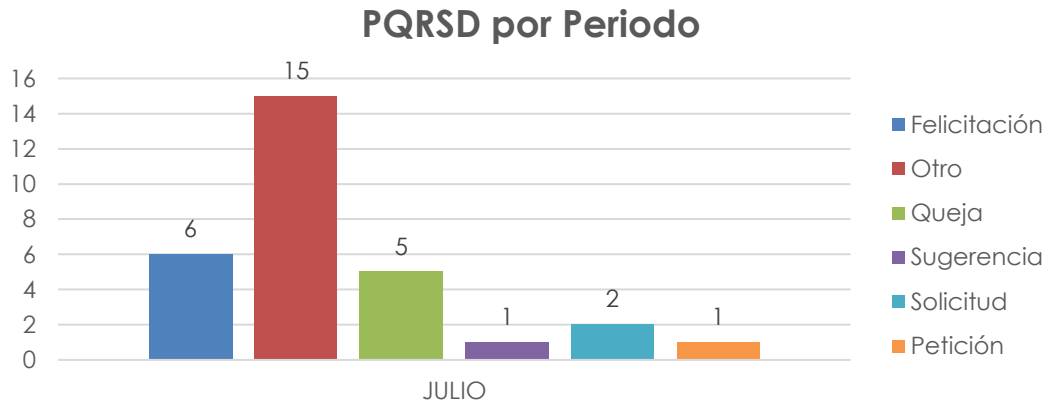
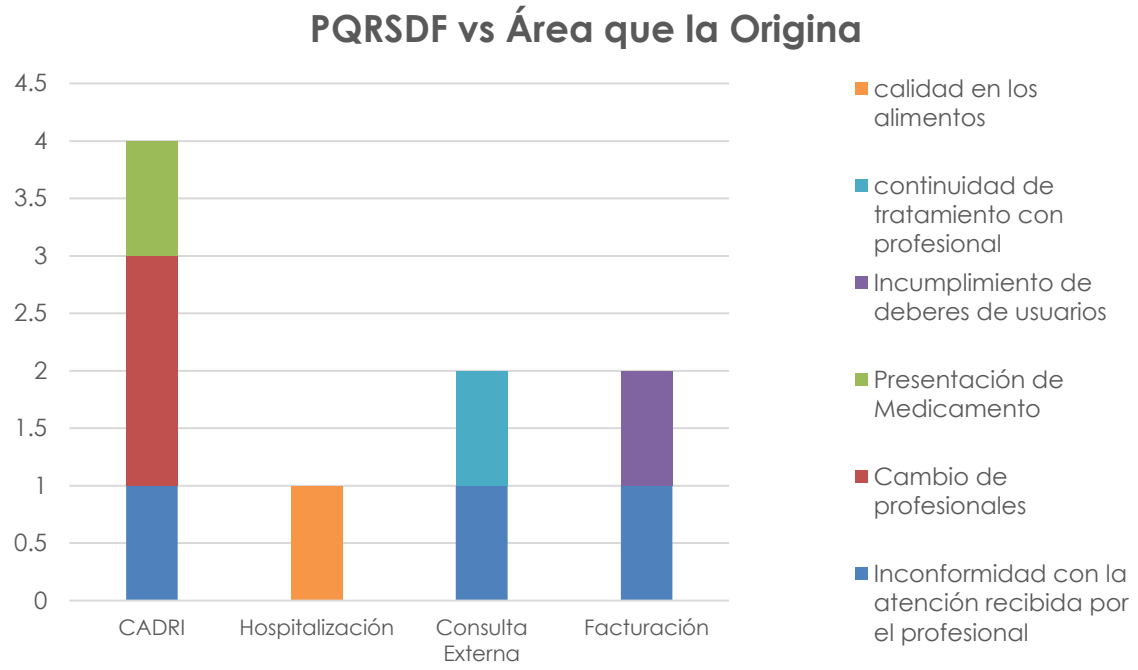
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	**Del 1 al 31 de julio 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 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. No se realizó traslado de PQRS a otras entidades.



En el mes de julio se identificaron 30 asuntos clasificados en: 5 quejas, 6 felicitaciones 2 solicitudes, 1 sugerencia, una petición y 15 asuntos que por su naturaleza no se pueden clasificar y por ende se archivan como otros, estos últimos se presentan debido a la condición de descompensación en su patología mental.



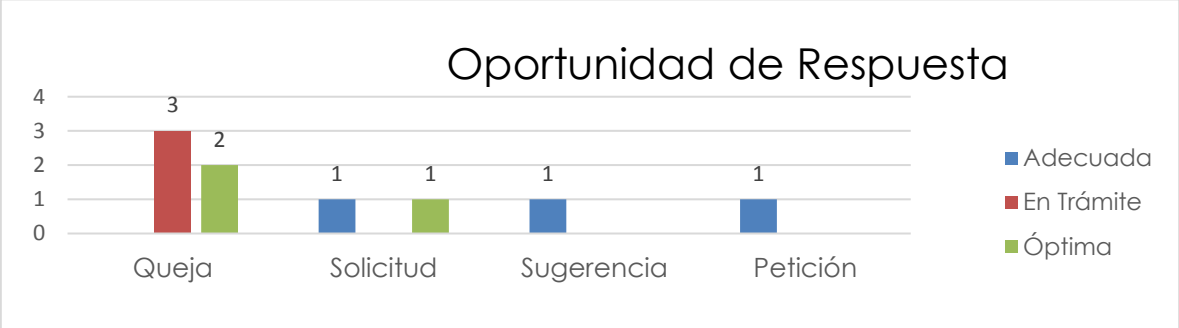
Se identifica que durante el mes de julio el principal motivo de queja fue la inconformidad con la atención recibida por el profesional, identificando los asuntos en las áreas de CADRI, Consulta Externa y Facturación.

En el CADRI se identificó dos solicitudes para *cambio de profesionales*, a la vez una queja sobre la *presentación de medicamento* y una queja en cuanto a la *inconformidad con la atención recibida por el profesional.*

En Consulta externa se identificaron dos asuntos relacionados con *inconformidad con la atención recibida por el profesional* durante la consulta y una petición para *continuidad de tratamiento con profesional tratante.*

En el área de facturación se identifican dos asuntos referidos a: *inconformidad con la atención recibida por el profesional* durante el proceso de facturación e incumplimiento de deberes de usuarios frente a la asistencia puntual a las citas programadas.

Por último se identificó una sugerencia en el servicio de hospitalización referida a la *calidad de los alimentos*, mencionando cambio en las dietas alimentarias establecidas.



Se da respuesta oportuna a las PQRS 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:

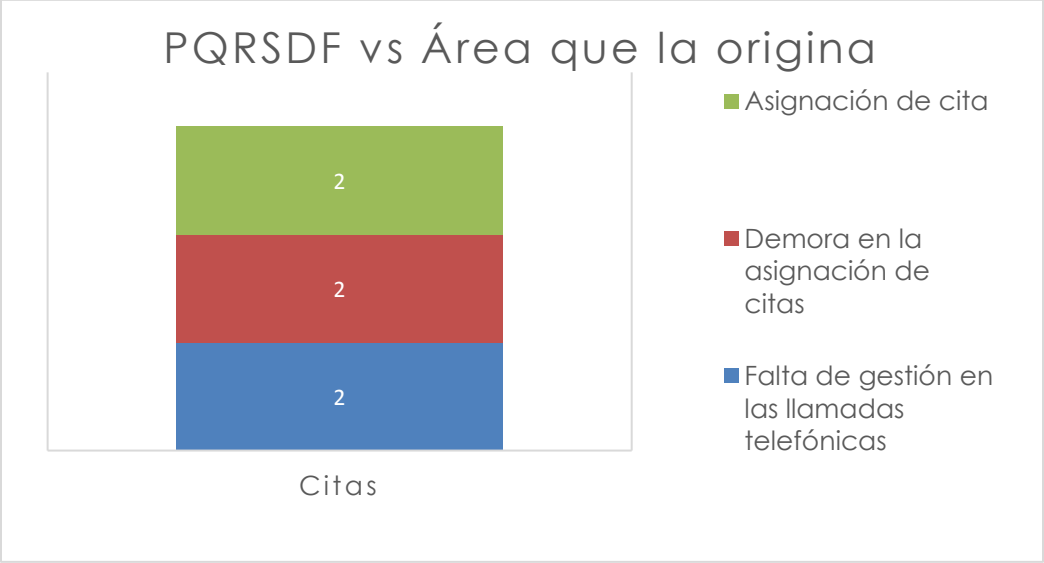
Optima: Respuesta entre 1 a 7 días hábiles.
Adecuada: Respuesta entre 8 y menor o igual a 12 días hábiles.
Sobre el tiempo: Respuesta mayor a 12 días y menor o igual a 15 días hábiles.
Por mejorar: Respuesta superior a 15 días hábiles.

Por ende se identifican 3 asuntos con respuesta adecuada, a la vez 3 asuntos con respuesta óptima, los cuales fueron entregados personalmente o enviados a través de correo electrónico brindado por los usuarios, facilitando su entrega y comunicación con la entidad.

Tres asuntos están en trámite para dar respuesta en el mes de agosto.

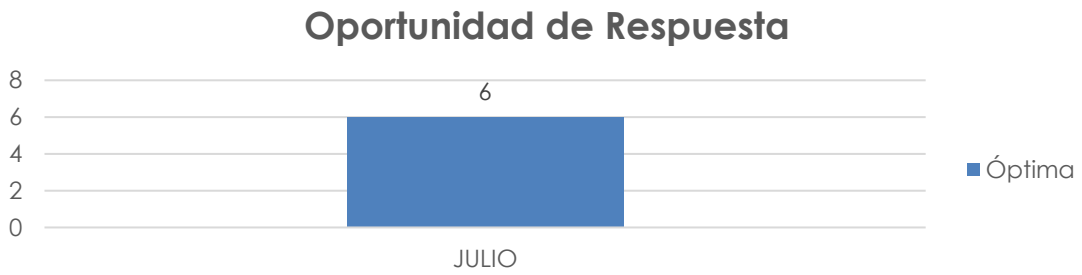
En cuanto a las felicitaciones se hace referencia a la satisfacción frente a la *calidad en la atención brindada* en las áreas de hospitalización, pensión, urgencias y CADRI.

ASUNTOS PÁGINA WEB



En el mes de julio se identificaron 6 asuntos a través del módulo de PQR de la página oficial de la institución, clasificados en 4 quejas orientadas a la *falta de gestión de llamadas telefónicas* y *la demora en la asignación de citas*.

Las 2 solicitudes representadas en la gráfica con color verde hacen referencia a la *asignación de citas*.



Se dio respuesta oportuna a los 6 asuntos mencionados. No se realizó traslado de PQRS a otras entidades.

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