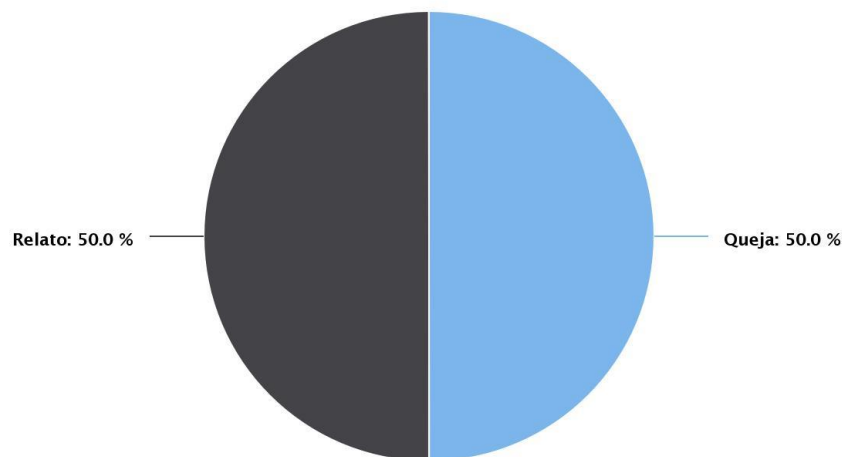


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	Del 1 al 30 de junio de 2020
Responsable	Nancy Viviana Largo Calvo
Cargo	Trabajadora Social
Revisión	Dr. Roosevelt Jose Rivera
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 junio no se realizó traslado de asuntos a otras entidades.

Tipos de documento recibido

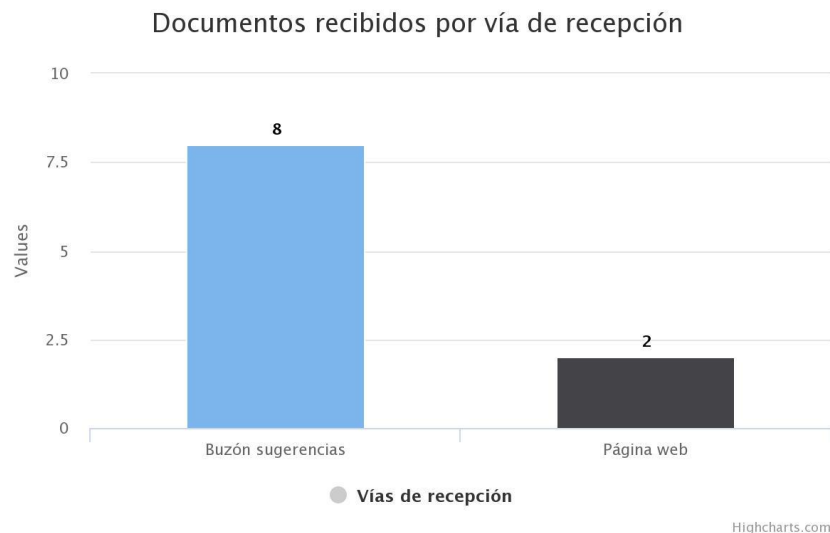


Highcharts.com

En el mes de junio se identificaron 10 asuntos clasificados en: 5 quejas y 5 relatos que por su naturaleza no se puede clasifican como pqr sdf y por ende se archivan.

Motivo de quejas	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	CADRI
Calidad en la atención	1		1
Inconformidad con la atención	1		
El personal del Hospital no cumple debidamente su labor	1		
Fallas en la gestión de citas por medios electrónicos		1	
Total general	3	1	1

Las quejas en el servicio de hospitalización se relacionaron con la inconformidad debido al daño en el teléfono público, a la vez refiere inconformidad por la atención brindada por el personal asistencial. En CADRI se identifica desconcierto en la atención a la hora de entregar medicamento del programa de mantenimiento con metadona. En Consulta externa se identifica fallas en la gestión de citas por medios electrónicos. Cada asunto se analizó, dando respuesta oportuna a cada caso. A la vez desde cada líder de área se realizó la retroalimentación para fortalecer los procesos de atención.



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