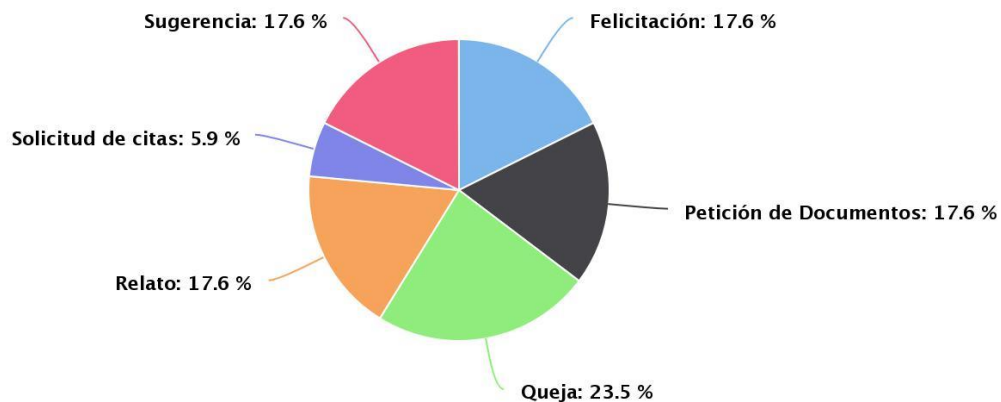


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	Del 1 al 31 de marzo 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 de marzo no se realizó traslado de asuntos a otras entidades.

Tipos de documento recibido



Highcharts.com

En el mes de marzo se identificaron 17 asuntos clasificados en: 4 quejas, 3 felicitaciones, 1 solicitud, 3 sugerencias, 3 peticiones y 3 relatos que por su naturaleza no se pueden clasificar como pqr y por ende se archivan.

Motivo de quejas	CONSULTA EXTERNA	CITAS	ADMINISTRACIÓN
Adecuación del espacio físico			1
Información sobre trámites y servicios	1		
Falta de gestión de llamadas telefónicas		1	
Asignación de citas		1	
Total general	1	2	1

Se identifica que durante el mes de febrero el principal motivo de queja fue la gestión de citas médicas con 2 asuntos. A la vez se presentó inconformidad frente a la información sobre trámites y servicios.

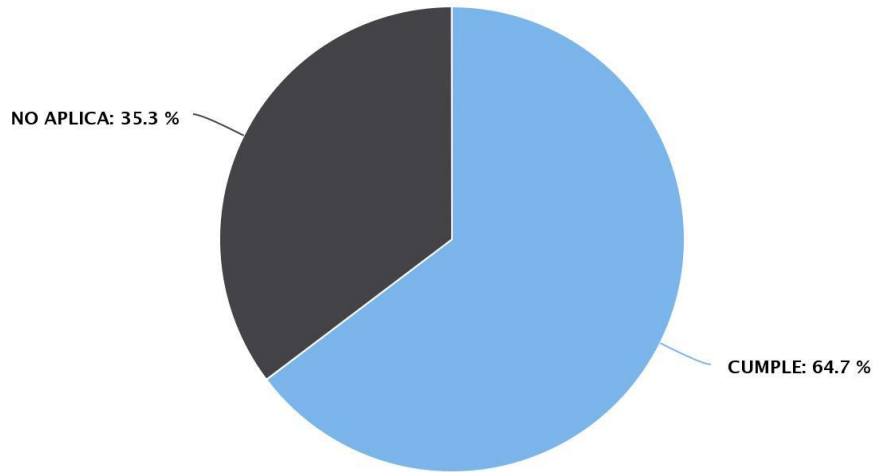
Motivo de Sugerencia, peticiones	SIAU	CITAS	ADMINISTRACIÓN
Uso de elementos de esparcimiento			1
Solicitud de citas		1	
Información sobre servicios	1		
Petición de documentos			3
Calidad en alimentación			1
Total general	1	1	5

A través de la página web se identificaron 3 solicitudes sobre la petición de documentos dirigidos al área administrativa, una solicitud para asignación de citas, una relacionada a la información sobre servicios y una sobre las dietas alimentarias. Las cuales se tramitaron según el caso referido y se estableció comunicación con los usuarios para gestionar las citas.

Del total de asuntos se identificaron 12 comunicaciones de los usuarios a través de los buzones de sugerencias y 5 asuntos a través de la página web, mostrando la preferencia por los asuntos escritos de los usuarios.



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.

Elaboró:

NANCY VIVIANA LARGO CALVO
Trabajadora Social