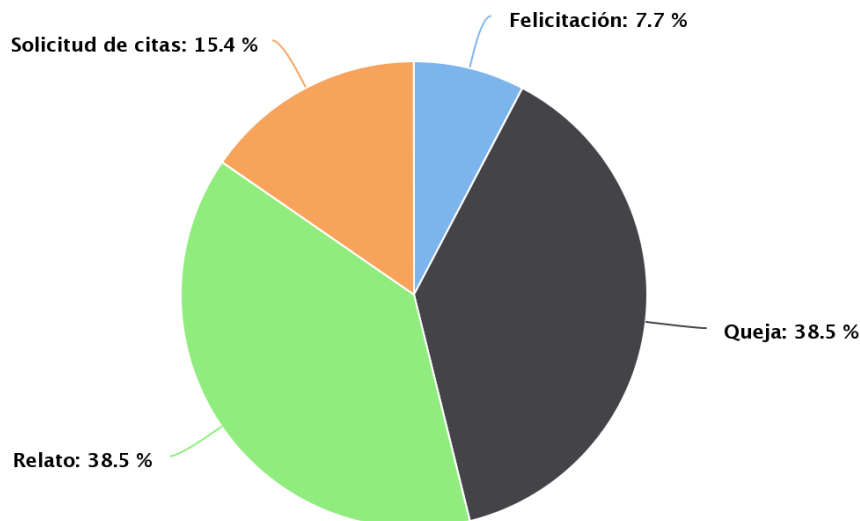


INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

<b>Período Informe</b>	<b>Del 1 al 31 de mayo de 2020</b>
<b>Responsable</b>	Nancy Viviana Largo Calvo
<b>Cargo</b>	Trabajadora Social
<b>Revisión</b>	Magdalena Echeverri
<b>Cargo</b>	Subdirectora 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 mayo no se realizó traslado de asuntos a otras entidades.

Tipos de documento recibido



Highcharts.com

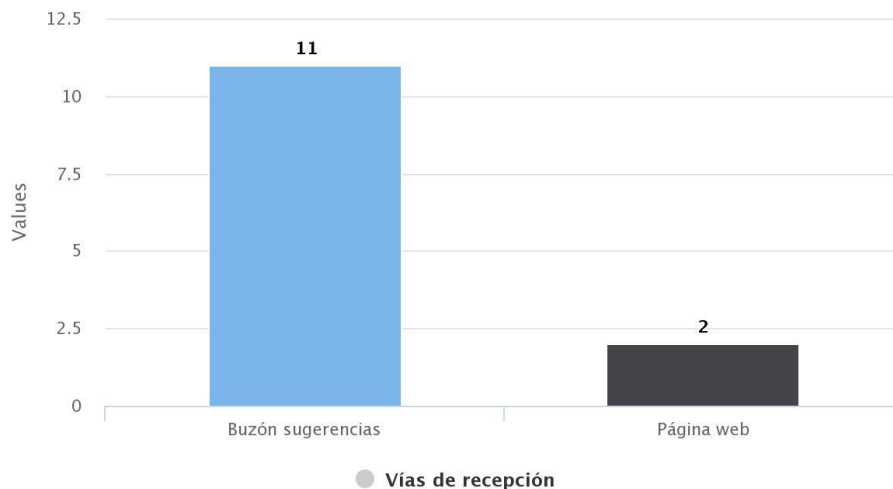
En el mes de mayo se identificaron 13 asuntos clasificados en: 5 quejas, 1 felicitación, 2 solicitudes y 5 relatos que por su naturaleza no se puede clasifican como pqr sdf y por ende se archivan.



Motivo de asuntos		HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
<b>Quejas</b>	Calidad en la atención	4		1
<b>Solicitudes</b>	Solicitud de citas		2	
<b>Felicitación</b>	Calidad en la atención	1		
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Las quejas se relacionaron con la inconformidad por la restricción de visitas, las dietas nutricionales, la calidad en la señal de televisión y otros aspectos sobre la atención durante la estancia hospitalaria. Cada asunto se analizó, dando respuesta oportuna y se tiene pendiente dar respuesta a un asunto de queja.

Documentos recibidos por vía de recepción



Highcharts.com

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