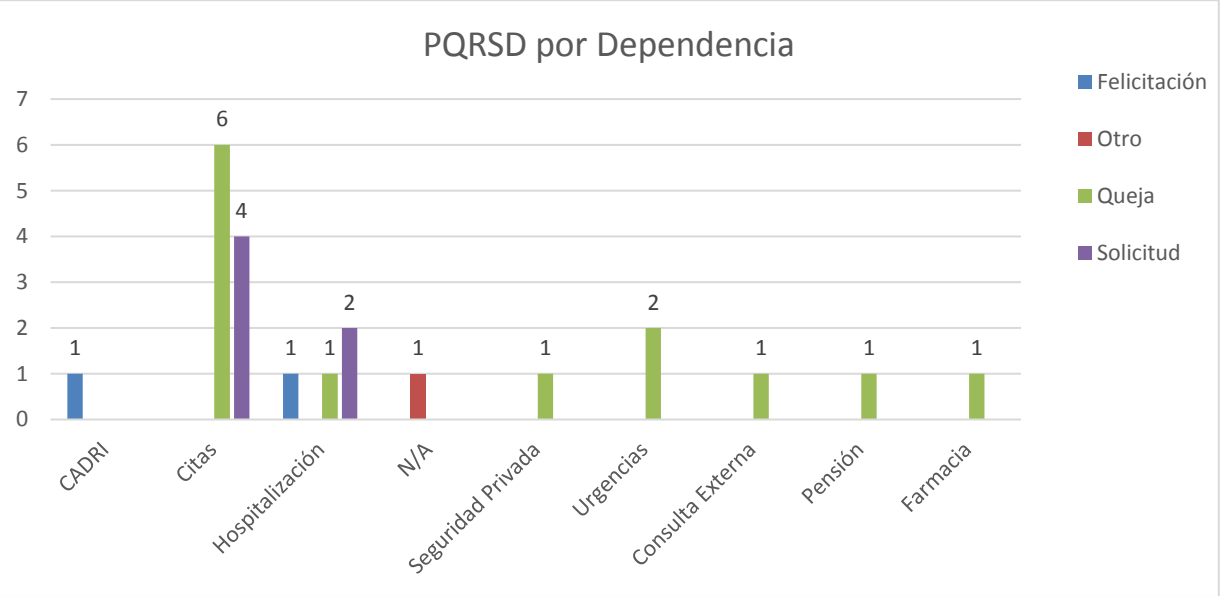
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	**Del 1 al 31 de octubre 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. En el mes se realizó el traslado de dos asuntos: 1 asunto a COODESURIS y 1 asunto a la Empresa de Seguridad AINCA.



En el mes de octubre se identificaron 22 asuntos clasificados en: 13 quejas, 2 felicitaciones, 6 solicitudes y un asunto que por su naturaleza no se puede clasificar y se archiva como otro. Se identifica un mayor número de asuntos para tramitar en el área de citas, las cuales se relacionan con la falta en la gestión de las llamadas telefónicas y la asignación de citas.

Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** **Teléfono:** (6) 3373444
Código Postal **660001** - **Correo:** info@homeris.gov.co - **www.homeris.gov.co**
Nit: 891.412.134-1

Motivo de Quejas	Citas	Consulta Externa	Farmacia	Hospitalización	Pensión	Seguridad Privada	Urgencias	Total general
El personal de la Institución no cumple debidamente su labor	1					1	2	4
Falta de gestión de llamadas telefónicas	5							5
Inconformidad con la atención recibida por el profesional		1	1	1	1			4
Total general	**6**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**2**	**13**

Se identifica que durante el mes de octubre el principal motivo de queja fue la *falta de gestión de llamadas telefónicas,* a la vez se identificaron 4 asuntos refiriendo *el personal de la institución no cumple debidamente su labor* en las áreas de citas, seguridad privada y Urgencias.

En las áreas de consulta externa, farmacia, hospitalización y pensión se presentaron quejas debido a la *inconformidad con la atención recibida por el profesional.*

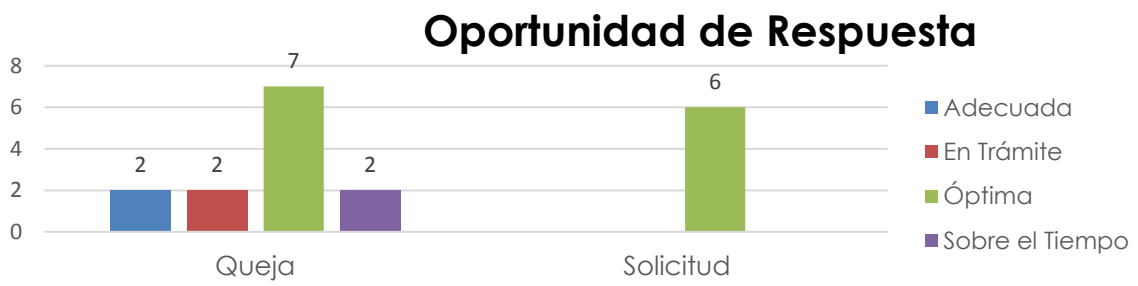
Los asuntos permitieron analizar los procesos y definir acciones tendientes al mejoramiento en la prestación de los servicios de salud de la entidad. Las cuales son asumidas por los líderes de las áreas.

Motivo de solicitudes	Citas	Hospitalización	Total general
Asignación de citas	3		3
Gestión de interconsulta		1	1
Reasignación de citas	1		1
Solicita traslado a otra entidad		1	1
Total general	**4**	**2**	**6**

Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** **Teléfono:** (6) 3373444
Código Postal **660001 - Correo:** info@homeris.gov.co - **www.homeris.gov.co**
Nit: 891.412.134-1

Los asuntos de solicitudes fueron dirigidos a la asignación y reasignación de citas en el área de Citas. En el servicio de hospitalización las solicitudes se relacionaron con la gestión de interconsulta y traslado a otra entidad.

Frente a las felicitaciones los usuarios dieron a conocer a través de dos asuntos su satisfacción por la calidad en la atención en los servicios de CADRI y hospitalización.

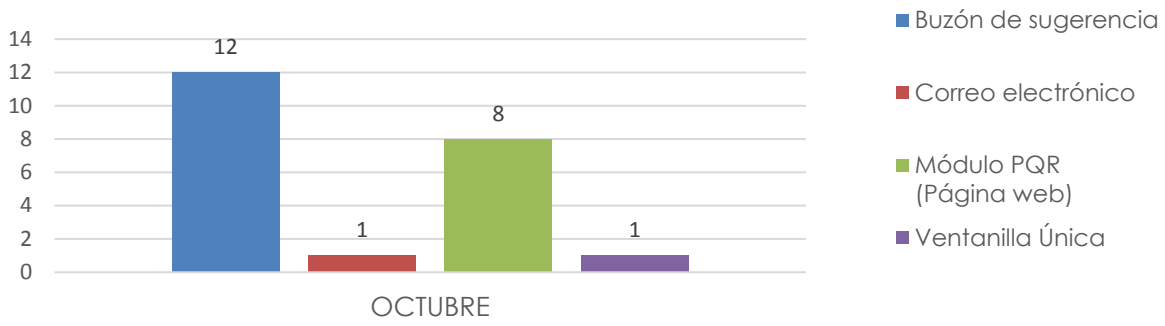


Se da respuesta a las solicitudes según la normatividad vigente, identificando 19 asuntos de los cuales 13 tuvieron una respuesta optima, 2 asuntos con respuesta adecuada, un asunto que quedó sobre el tiempo y 2 asuntos que se encuentran en trámite.

Cumplimiento de términos	Tiempo de respuesta
Óptimo	1 día – 50% del tiempo máximo para dar respuesta.
Adecuado	> 50% del tiempo máximo para dar respuesta - 80% del tiempo máximo para dar respuesta]
Sobre el tiempo	> 80% del tiempo máximo para dar respuesta – Tiempo máximo para dar respuesta]
Por mejorar	> Tiempo máximo para dar respuesta.
En trámite	En trámite.
	Pendiente.

Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** **Teléfono:** (6) 3373444
Código Postal **660001** - **Correo:** info@homeris.gov.co - **www.homeris.gov.co**
Nit: 891.412.134-1

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

Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** **Teléfono:** (6) 3373444
Código Postal **660001** - **Correo:** info@homeris.gov.co - **www.homeris.gov.co**
Nit: 891.412.134-1