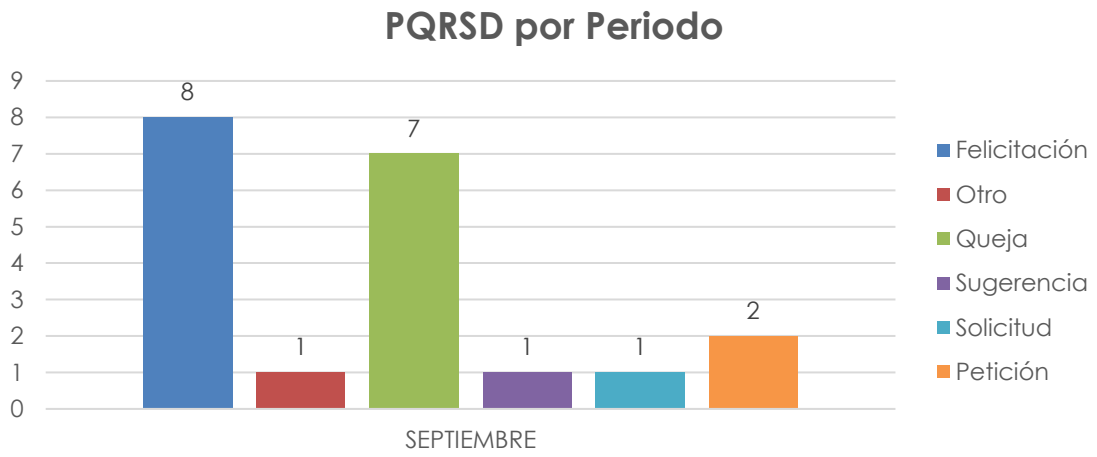
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

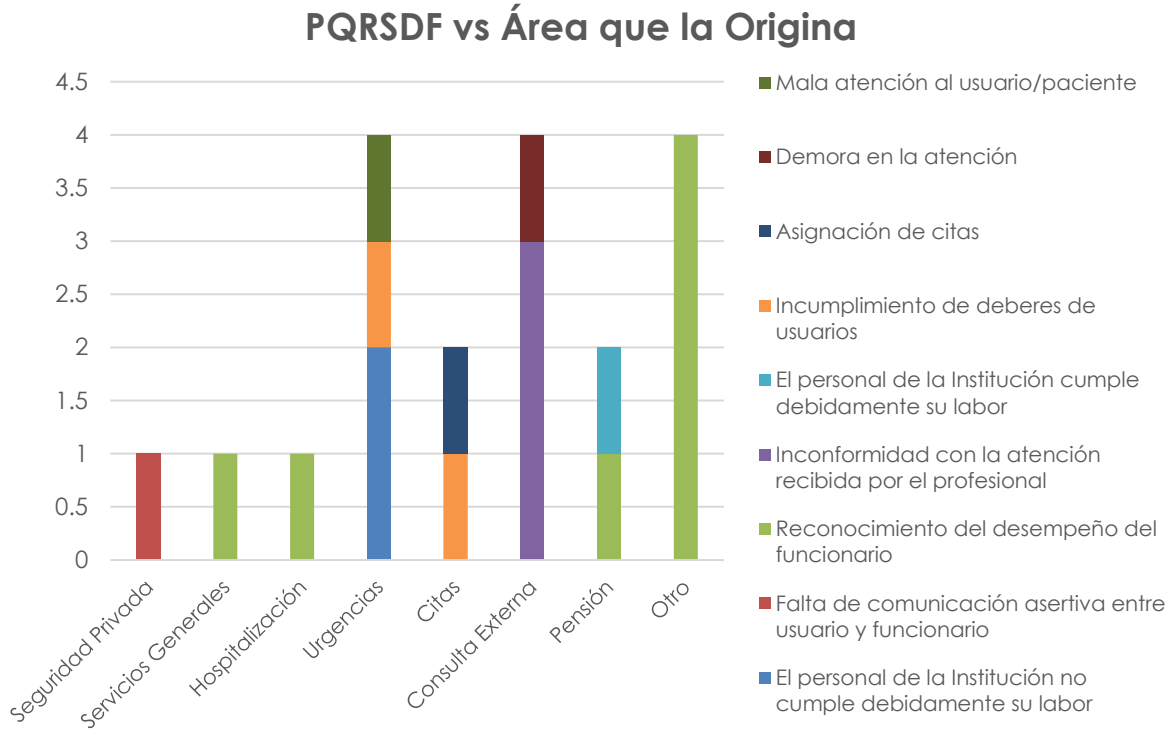
Período Informe	**Del 1 al 30 de septiembre de 2019**
Responsable	Nancy Viviana Largo Calvo
Cargo	Trabajadora Social
Revisión	Miguel Darío Valencia
Cargo	Subdirector Científico

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 no se realizó el traslado de asuntos hacia otras entidades.



En el mes de septiembre se identificaron 20 asuntos clasificados en: 7 quejas, 8 felicitaciones, 2 peticiones, 1 sugerencia, 1 solicitud y 1 asunto que por su naturaleza no se pueden clasificar y por ende se archiva como otro, estos últimos se presentan debido a la condición de descompensación de los usuarios en su patología mental.

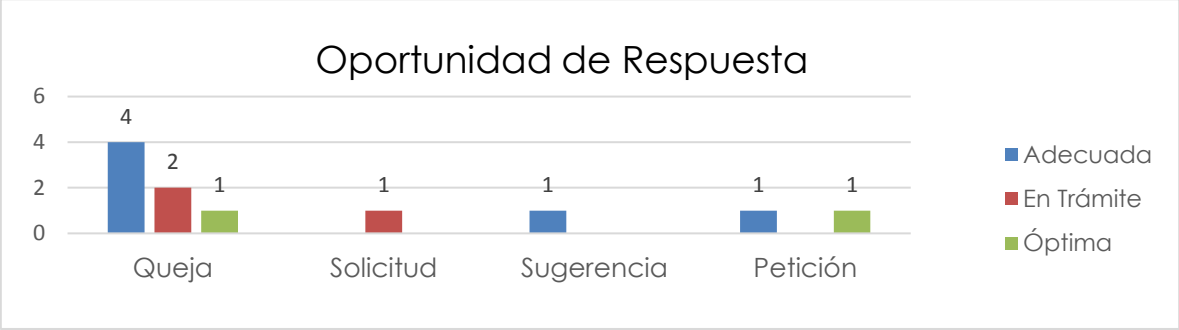
Av. 30 de Agosto No. 87-76 **Pereira - Risaralda** **Teléfono:** (6) 3373444
Código Postal **660001** - **Correo:** info@homeris.gov.co - **www.homeris.gov.co**
Nit: 891.412.134-1



Se identifica que durante el mes de septiembre el principal motivo de queja fue la inconformidad con la atención recibida por el profesional, identificando los asuntos en consulta externa. Del servicio de seguridad refirieron *el personal de la institución no cumple debidamente su labor.* En el área de urgencias se identificaron *incumplimiento de deberes de usuarios, mala atención al usuario/paciente y el personal de la institución no cumple debidamente su labor.*

Por último los usuarios manifestaron *reconocimiento del desempeño del funcionario y en el cumplimiento debidamente de su labor* para el programa de educación al paciente y la familia, a la gerencia y la subdirección asistencial, servicios generales, hospitalización y pensión.

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



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. Estableciendo el siguiente rango para medir la oportunidad de los asuntos:

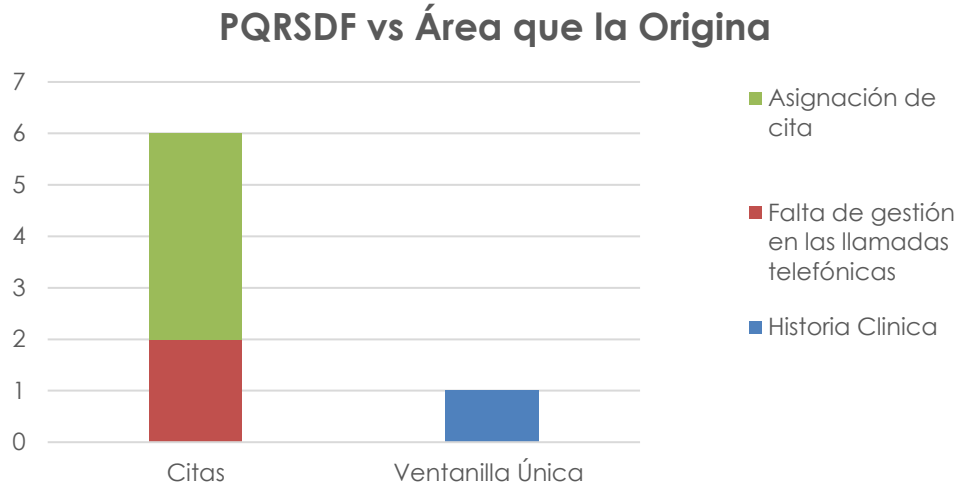
Cumplimiento de términos	**Tiempo de respuesta**
Óptimo	1 día – 50% del tiempo máximo para dar respuesta.
Adecuado	> 50% del tiempo máximo para dar respuesta - 80% del tiempo máximo para dar respuesta]
Sobre el tiempo	> 80% del tiempo máximo para dar respuesta – Tiempo máximo para dar respuesta]
Por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

Por ende se identifican 2 asuntos con respuesta óptima y 6 asuntos con respuesta adecuada, los cuales fueron entregados personalmente o enviados a través de correo electrónico brindado por los usuarios, facilitando su entrega y comunicación con la entidad.

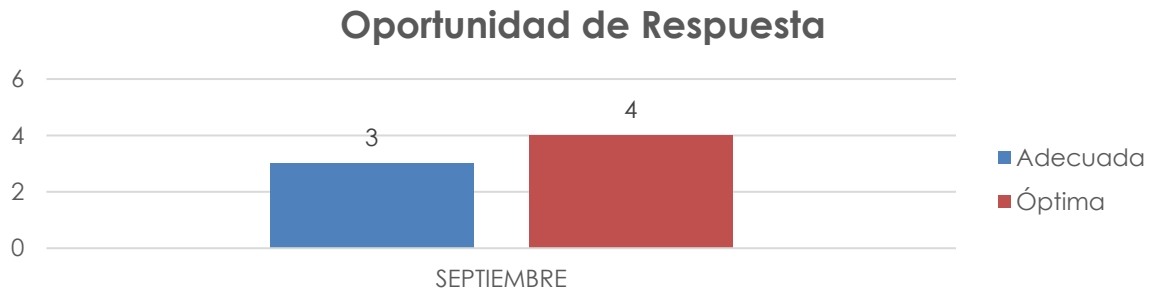
Tres asuntos están en trámite para dar respuesta en el mes de Octubre.

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

ASUNTOS PÁGINA WEB



En el mes de septiembre se identificaron 7 asuntos a través del módulo de PQR de la página oficial de la institución, clasificados en 2 quejas Y 5 solicitudes. Frente a las quejas se hace referencia al área de citas en cuanto a la *falta de gestión en las llamadas telefónicas* y a las solicitudes se dirigen a la *asignación de citas.* Para ventanilla única solicitaron *historia clínica.*



Se dio respuesta adecuada a 3 asuntos y respuesta optima a 4 asuntos. Dando tramite a las quejas y solicitudes de los usuarios durante el mes de septiembre.

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