

**INFORME PRIMER TRIESTRE GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS,
PETICIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL 2020**

Período Informe Del 1 de enero al 31 de marzo de 2020

<i>Responsable</i>	Nancy Viviana Largo Calvo
<i>Cargo</i>	Trabajadora Social
<i>Fecha de Entrega</i>	Abril 2020
<i>Revisión</i>	Miguel Darío Valencia
<i>Cargo</i>	Subdirector Científico

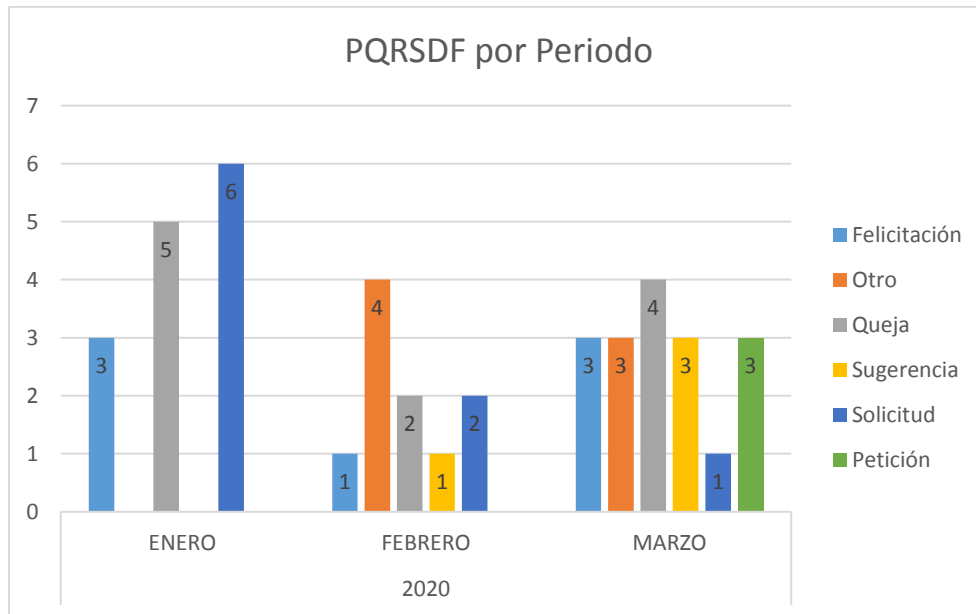
Desde Trabajo Social se viene liderando el proceso de gestión de Quejas, Sugerencias y felicitaciones realizando la apertura de los buzones ubicados en las áreas del Hospital Mental Universitario de Risaralda en compañía de usuarios y/o funcionarios de la entidad, realizando la apertura los días martes y viernes.

Durante el primer semestre comprendido desde el 1 de enero al 31 de marzo al realizar la apertura de los buzones de sugerencias y página web módulo PQR, se identificaron asuntos, donde se incluyen: quejas, felicitaciones, sugerencias y otros, estos últimos se archivan, puesto que no cumplen con los elementos para ser tramitados como Q, S, F.

Por lo anterior manifestado se establecen el tipo de solicitudes del periodo, las dependencias donde se hallaron las solicitudes y la respuesta a las solicitudes, realizando un análisis sobre cada aspecto y mostrando la mejora en la respuesta a las mismas.

SOLICITUDES PRIMER TRIMESTRE 2020

BUZONES DE SUGERENCIAS



Para el primer trimestre del año se identificaron 41 solicitudes; 7 felicitaciones, 11 quejas, 4 sugerencias, 9 solicitudes, 3 peticiones y 7 asuntos clasificados como otros. En la gráfica se puede identificar un mayor número de asuntos en el mes de marzo con un total de 19 asuntos.

Se realiza la gestión para los asuntos correspondientes y los asuntos identificados como otros que debido a su naturaleza no se pueden tramitar, son archivados.

Se presenta a continuación la gestión de las quejas, solicitudes y las sugerencias identificadas en el primer semestre, así como las acciones de mejora establecidos en los casos. De las solicitudes identificadas se remite un asunto de queja a la empresa de seguridad privada AINCA y no se negó el acceso a la información de las PQRS identificadas en el trimestre.

Gestión De Quejas

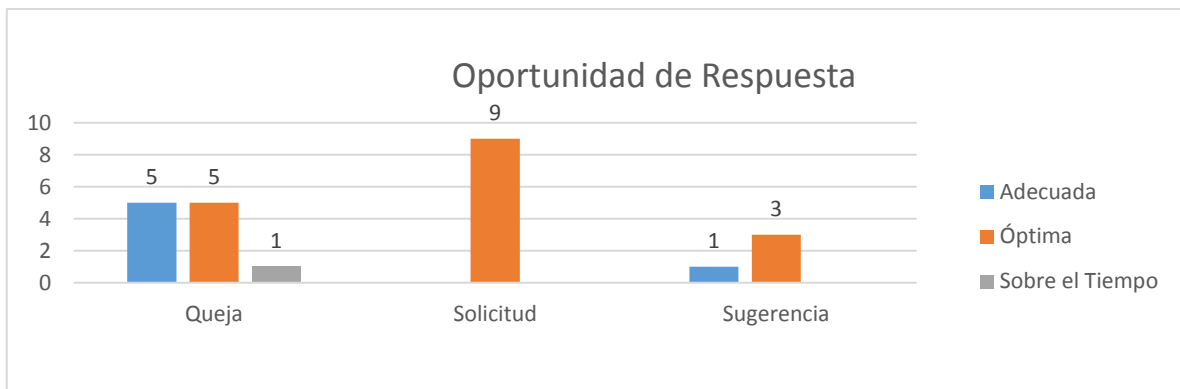
Motivo de queja	Seguridad Privada	Hospitalización	Urgencias	Citas	Consulta Externa	Pensión	Administración	Total general
Adecuación del espacio físico							1	1
Asignación de citas				1				1
Calidad en la atención		1						1
El personal de la Institución no cumple debidamente su labor		1						1
Falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario	1					1		2
Falta de gestión de llamadas telefónicas				1				1
Inconformidad con la atención recibida por el profesional					1			1
Información sobre servicios de la entidad					1			1
Mala atención al usuario/paciente			1			1		2
Total general	1	2	1	2	2	2	1	11

Para el primer trimestre para las áreas de consulta externa y citas se identificaron quejas frente a la asignación de citas, falta de gestión de llamadas telefónicas, inconformidad con la atención recibida por el profesional e información sobre servicios de la entidad. Asuntos que se tramitaron y de establecieron medidas preventivas y correctivas como la asignación de citas vía telefónica adquiriendo un Call center que inicio funcionamiento en el mes de abril, facilitando la comunicación entre los usuarios y la institución.

Motivo de sugerencias, peticiones y solicitudes	Hospitalización	Urgencias	Citas	SIAU	Administración	Total general
Asignación de citas			9			9
Calidad en la alimentación		1				1
Cancelación de citas			1			1
Información sobre servicios de la entidad				2		2
Solicitud de Certificados					2	2
Uso de elementos de esparcimiento	1					1
Total general	1	1	10	2	2	16

En el primer trimestre las solicitudes y peticiones fueron relacionadas con el proceso de citas, identificando 10 asuntos para asignación y/ cancelación de citas. A la vez se identificaron dos solicitudes de certificados para el área de administración.

Oportunidad de respuesta de las P,Q,R,S



Se realiza la gestión de las solicitudes y las respuestas a las mismas, estableciendo unos indicadores que permiten medir el tiempo de respuesta según la norma vigente y buscando la mejora en el proceso. Estableciendo los siguientes rangos:

Optima: Respuesta entre 1 a 7 días hábiles.

Adecuada: Respuesta entre 8 y menor o igual a 12 días hábiles.

Sobre el tiempo: Respuesta mayor a 12 días y menor o igual a 15 días hábiles.

Por mejorar: Respuesta superior a 15 días hábiles.

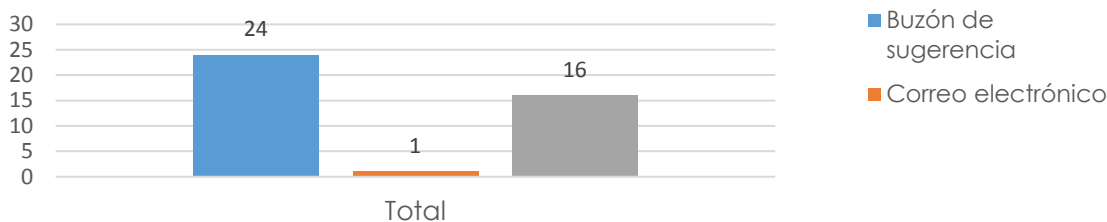
La gráfica permite identificar que 17 asuntos tuvieron un tiempo de respuesta óptima, 6 asuntos se respondieron entre 8 a 12 días hábiles, se identificó un asunto que fue tramitado entre 12 a 15 días hábiles.

Felicitaciones

Motivo de felicitaciones	Personal Asistencial	Hospitalización	Urgencias	Total general
Calidad en la atención	2		1	3
Reconocimiento del desempeño del funcionario		1		1
Satisfacción por la atención		3		3
Total general	2	4	1	7

Frente a las manifestaciones de los usuarios sobre el servicio, se identificaron 3 asuntos sobre la calidad en la atención, 3 sobre la satisfacción por la atención brindada y un asunto dando reconocimiento del desempeño de los usuarios, con un total de 7 felicitaciones en el trimestre del año.

Medio por el cual se interpuso PQRS



Se identifica que en el trimestre los usuarios dieron un mayor uso al módulo de PQR de la página web para dar a conocer los asuntos sobre los procesos de atención y servicios en HOMERIS.

Elaboró: NANCY VIVIANA LARGO CALVO
Trabajadora Social