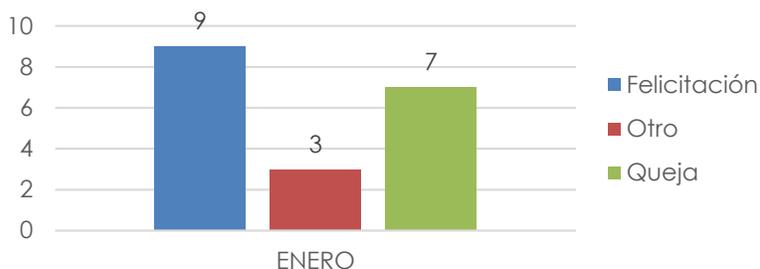


## INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

<b>Período Informe</b>	<b>Del 1 al 31 de enero de 2019</b>
<b>Responsable</b>	Nancy Viviana Largo Calvo
<b>Cargo</b>	Trabajadora Social
<b>Revisión</b>	Miguel Darío Valencia
<b>Cargo</b>	Subdirector Científico

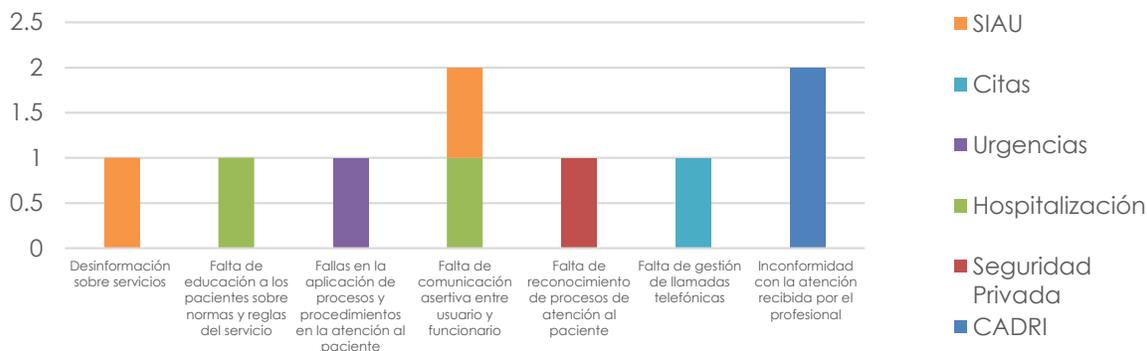
Desde la oficina del SIAU se viene liderando el proceso de gestión de quejas, realizando la apertura de los buzones de sugerencias dos veces a la semana, en compañía de usuarios y/o funcionarios.

### PQRSD por Periodo



En el mes de enero se identificaron 19 asuntos clasificados en: 8 quejas, 9 felicitaciones y 2 asuntos que al ser revisados no se categorizan como P, Q, R, S, F por lo que no requiere tramite y se archiva.

### PQRSD vs Área que la Origina



Se identifica que el primer motivo de queja en el mes de Enero fue *falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario* y la *inconformidad con la atención recibida por el profesional*, asuntos dirigidos a los servicios de CADRI, SIAU y Hospitalización, a la vez se incluye la *desinformación sobre los servicios*, motivo dirigido al área de SIAU, que generan la revisión de los procesos y el establecimiento de estrategias de comunicación e información hacia los usuarios, con el fin de dar brindar información clara, pertinente y orientarlos sobre los servicios prestados en la institución.

Frente a la *falta de gestión de las llamadas telefónicas* en el área de citas, se define como acción de mejora establecer horarios para la atención de asignación de citas telefónicas y realizar seguimiento al proceso de citas desde la coordinación de citas.

En el servicio de hospitalización y Urgencias se identifican como motivos de quejas: *fallas en la aplicación de procesos y procedimientos en la atención al paciente* y la *falta de educación a los pacientes sobre normas y reglas del servicio*, definiendo como acciones de mejora la socialización de los procesos y procedimientos a los funcionarios responsables de la atención a los pacientes y su respectivo seguimiento desde la coordinación de enfermería.

Por último se identifica como causal de queja en el servicio de seguridad privada, *la falta reconocimiento de los procesos en la atención al paciente*, definiendo como acción de mejora la socialización de los procesos al personal de seguridad en la institución.

### Oportunidad de Respuesta



Se da respuesta oportuna a las quejas identificadas. Dentro de los lineamientos para la medición de la oportunidad en la respuesta se establecieron los siguientes rangos:

Optima: Respuesta entre 1 a 7 días hábiles.

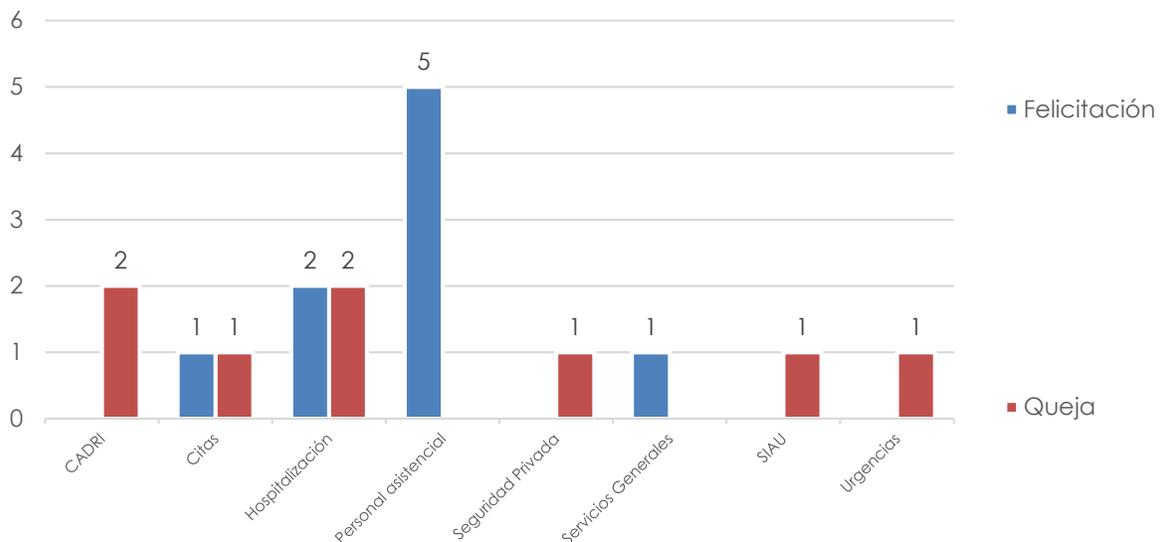
Adecuada: Respuesta entre 8 y menor o igual a 12 días hábiles.

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

Por mejorar: Respuesta superior a 15 días hábiles.

Por ende se identifican 2 respuestas adecuadas y 3 respuestas óptimas y 1 asunto sobre el tiempo, evidenciando la gestión de las solicitudes. Queda 1 asunto de quejas para dar respuesta en el mes de Febrero. En el mes no se remitieron solicitudes a otras entidades.

## PQRSD por Dependencia



En cuanto a las felicitaciones se hace referencia a la calidad en la atención al área de citas y al personal asistencial (donde hacen referencia a diferentes funcionarios del hospital) y hacen reconocimiento al desempeño de dos funcionarios del servicio de hospitalización.

## PQRSDF Por EAPB

Empresas Administradores de Planes de Beneficios EAPB	N° asuntos
ASMET SALUD E.S.S EPS .S	2
DIRECCIÓN DE SANIDAD POLICIA NACIONAL	1
MEDIMAS E.P.S. -	9
N/A	4
NUEVA EPS S.A.	3
Total general	19

En la tabla se identifican las solicitudes según las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB, evidenciando en el mes de enero un mayor número de asuntos de afiliados a Medimás EPS.

Fecha de solicitud	Fecha de apertura	Servicio	causa	Descripción
09/01/2019	09/01/2019	Trabajo Social	Satisfacción del Usuario	Felicita a Elman Berrio por su excelencia en el desempeño de su trabajo como enfermero
10/01/2019	11/01/2019	Trabajo Social	Satisfacción del Usuario	Felicitarlos y agradecerles a cada uno por tan linda labor ardua pero a pesar de todo con mucho amor y entrega, me voy feliz y agradecidísima por la excelente atención a mi hijo Cesar Julián Álvarez Vanegas. Los quiero mucho. Mil gracias.
10/01/2019	11/01/2019	Trabajo Social	Satisfacción del Usuario	Felicitaciones mil gracias. Por la atención que tuvimos hoy fue excelente. Necesitamos que sigan con el mismo método de repartir fichas a todo el que llegue.
15/01/2019	15/01/2019	Pensión	Satisfacción del Usuario	Agradece y felicita por tan excelente cumplimiento para todos los que están hospitalizados.
15/01/2019	15/01/2019	Terapia Ocupacional	Satisfacción del Usuario	Felicitaciones a las del aseo
16/01/2019	18/01/2019	Pensión	Satisfacción del Usuario	Muchas felicitaciones a todo el personal que trabaja en esta institución, ya que la atención que recibimos es muy buena, la alimentación rica, nuestro aseo en los dormitorios también. Gracias por todo que Dios los bendiga.
18/01/2019	18/01/2019	Pensión	Satisfacción del Usuario	felicita a los diferentes funcionarios por tan excelente trabajo: doctores, auxiliares, enfermeras, vigilantes, servicio de cocina,
18/01/2019	18/01/2019	Pensión	Satisfacción del Usuario	Felicita a la señora Nubia palacios yo la veo de verdad como una "jefe" ella es bondadosa y querendona con las personas, siempre está riendo con los pacientes, sin importar lo que está padeciendo.
22/01/2019	22/01/2019	Terapia Ocupacional	Satisfacción del Usuario	Mi felicitación es para todos los de la hospitalización, ya que recibo muy buen atención, su buena alimentación y rica. Muy cómodas las camas, muy buenas en pocas palabras excelente, no hay queja alguna