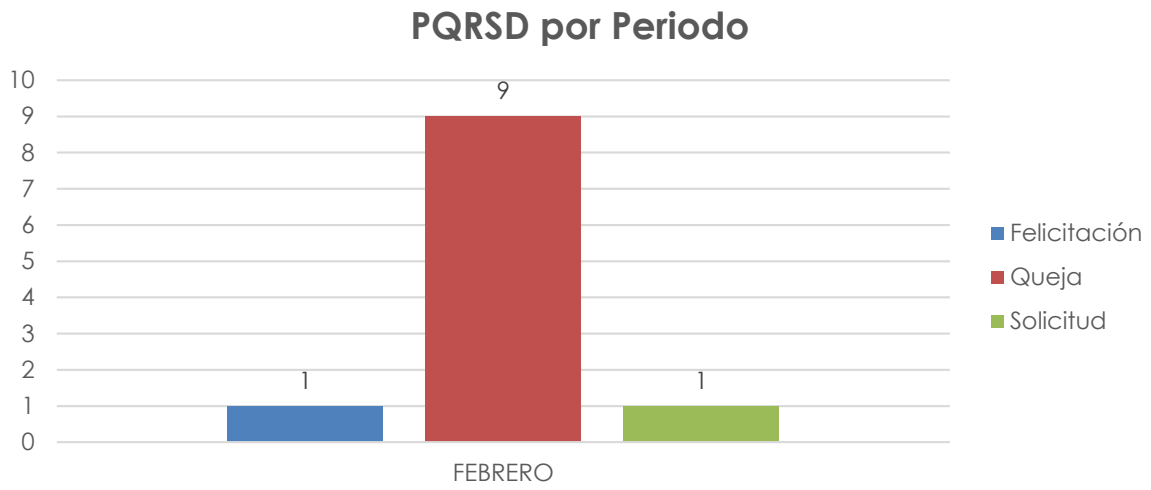
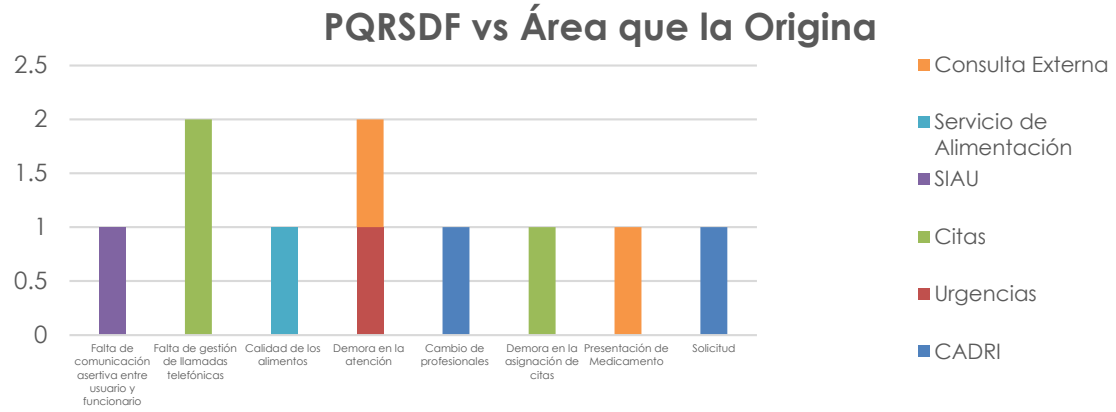
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	**Del 1 al 28 de febrero 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.



En el mes de febrero se identificaron 11 asuntos clasificados en: 9 quejas, 1 felicitación y 1 solicitud dirigida al área de CADRI.



Se identifica que el área que presentó un mayor número de quejas fue Citas, identificando 3 asuntos relacionados con la *falta de gestión de las llamadas telefónicas y la demora en la asignación de citas.*

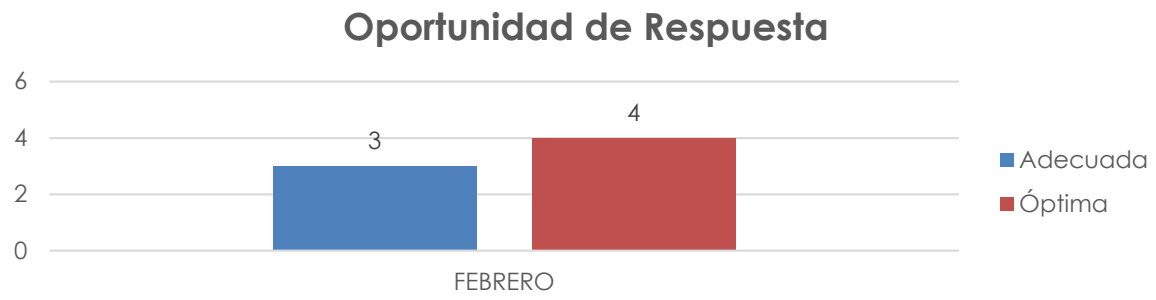
Como plan de mejoramiento se define un horario de atención telefónica para la asignación de citas de 10:00 a.m a 12:00 m y de 2:00 p.m a 4:00p.m, a la vez se hará seguimiento desde la Coordinación de Consulta Externa.

En el área de consulta externa se identifican como quejas *la demora en la atención y presentación de medicamento* frente a ello se asumen compromisos referente a: disminuir el tiempo de espera de los usuarios por el profesional y se gestiona con la cooperativa COODESURIS contar con el medicamento en las presentaciones disponibles, que permita brindar un mejor servicio.

En el área CADRI se identifica insatisfacción por el cambio de profesionales y a la vez una solicitud para cambio de modalidad con el tratamiento, aspectos que se analizan con la Coordinación del CADRI y se brinda claridad de los temas a los pacientes. Se asume como acción de mejora brindar información a pacientes sobre los cambios presentados con su atención. Se identifica un asunto debido a la demora en la atención del servicio de Urgencias de un paciente que hace parte del CADRI, por ello desde la Coordinación del Área se analiza el caso y se da respuesta al usuario.

Frente a la solicitud para el servicio de alimentación se analiza el caso desde la Coordinación de enfermería, dando claridad al paciente sobre la dieta alimentaria establecida y la importancia de la misma para su salud física.

Por último se presentó en el SIAU una inconformidad respecto a la *falta de comunicación asertiva entre usuario y funcionario* por ende se asume como acción de mejora, capacitar a la funcionaria sobre los servicios y procesos de atención, con el fin de brindar información clara y acorde con las necesidades de los usuarios.



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: Repuesta 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 4 respuestas óptimas y 3 respuestas adecuadas. Se identifican 3 asuntos pendientes para dar respuesta en el mes de marzo. En el mes no se remitieron solicitudes a otras entidades.

En cuanto a las felicitaciones se hace referencia a la satisfacción en la atención brindada por la funcionaria de citas.

PQRSDF Por EAPB

Empresas Administradores de Planes de Beneficios EAPB	N° asuntos
ASMET SALUD E.S.S EPS .S	5
MEDIMAS E.P.S. -	5
COSMITET LTDA	1
Total general	11

En la tabla se identifican las solicitudes según las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios EAPB.