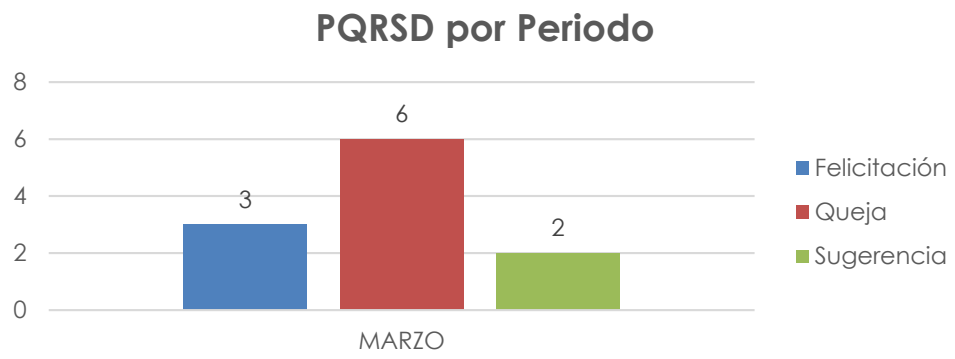
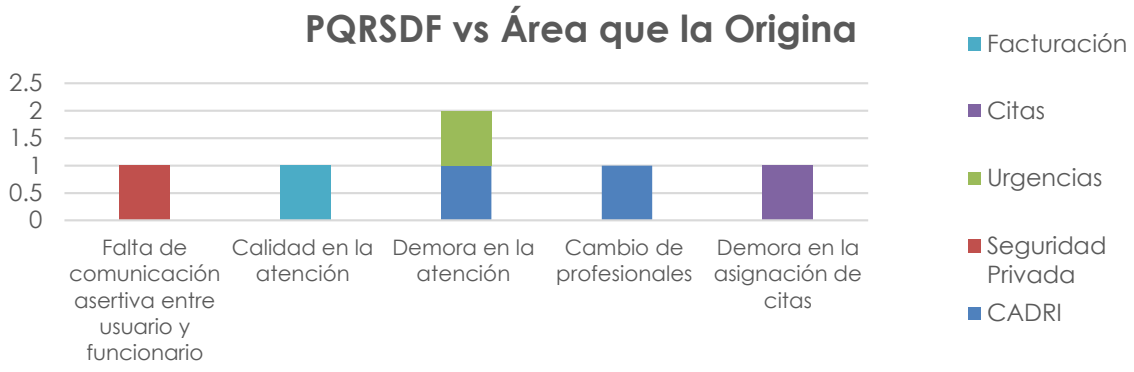
INFORME MENSUAL GESTIÓN DE QUEJAS

Período Informe	**Del 1 al 31 de marzo 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 marzo se identificaron 11 asuntos clasificados en: 6 quejas, 3 felicitaciones y 1 sugerencia dirigida al área de CADRI.



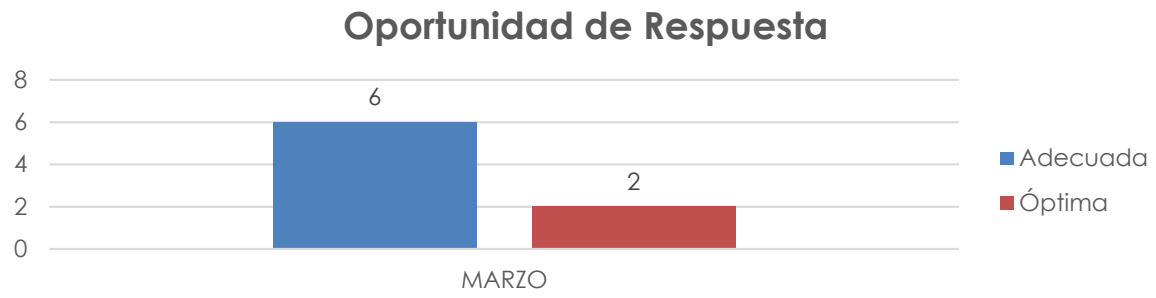
Se identifica que el área que presentó un mayor número de quejas fue CADRI, identificando 2 asuntos relacionados con *el cambio de profesionales y la demora en la atención.* Como plan de mejoramiento en el área se informa por escrito a los usuarios el nuevo horario para la dispensación de medicamento y se socializará los cambios establecidos en el funcionamiento de CADRI, con el fin de fortalecer la comunicación entre profesionales y usuarios.

En el área de Urgencias se identifica una queja sobre *la demora en la atención* frente a ello se asumen acciones de mejora en la aplicación de procesos y procedimientos en el servicio, con el fin de mejorar la atención a los usuarios.

En el área de citas se identifica una queja con referencia a la *demora en la asignación de citas,* frente a ello se plantea la adopción de tecnología para mejorar los tiempos de atención y definir estrategias de atención acorde con las necesidades de los usuarios.

A la vez se identifica insatisfacción en el área de facturación sobre la *calidad en la atención,* por ello se plantea un plan de mejoramiento orientado a la atención a los usuarios.

Por último se presentó *falta de comunicación asertiva entre el usuario y funcionario* de seguridad privada, por lo que se traslada a la Empresa AINCA, quien analiza y retroalimenta al funcionario sobre la situación y sobre los protocolos para la atención a los usuarios.



Se da respuesta oportuna a las quejas identificadas, cumpliendo con los tiempos establecidos y brindando información clara y oportuna según las solicitudes de los usuarios. 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 2 respuestas óptimas y 6 respuestas adecuadas. En el mes se remitió un asunto de queja a la empresa AINCA y posteriormente se dio respuesta desde la subdirección administrativa.

Se publicaron en la página web dos asuntos, debido a la falta de ubicación y/o información brindada por los usuarios para la entrega de la respuesta a las solicitudes.

En cuanto a las felicitaciones se hace referencia a la satisfacción en cuanto a la atención oportuna y calidad de la atención brindada por los diferentes profesionales del hospital y del servicio de hospitalización, a la vez se felicita a la coordinadora de CADRI.

PQRSDF Por EAPB

Empresas Administradores de Planes de Beneficios EAPB	N° asuntos
ASMET SALUD E.S.S EPS .S	4
MEDIMAS E.P.S. -	1
COSMITET LTDA	1
NUEVA EPS S.A	2
COOMEVA E.P.S S.A	1
N/A	2
Total general	11

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