



Informe de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) del mes de Diciembre 2018

OBJETIVO

Reunir la información obtenida en la apertura de cada buzón y la recepción de las mismas que tienen los usuarios al momento de acudir a cualquiera de los servicios de la institución.

ALCANCE

Conocer la percepción del usuario con respecto a los servicios prestados en la institución. Incluye la recepción de la petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitaciones, el trámite de la misma y la implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora correspondientes.

AREAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO

Rehabilitación, Consulta Externa, Urgencia Triage, Urgencias Observación, segundo piso, salas de cirugía, Pediatría, Recién Nacidos, Ginecología, Medicina Interna, Recepción de PQRSF en la oficina de SIAU.

Tabulación de los datos apertura de buzón de Diciembre 2018

a. Registros generales de PQRSF por área.

AREAS	QUEJAS	FELICITACION	SUGERENCIAS	RECLAMO
Rehabilitación	7	2	0	0
Consulta Externa	29	0	0	0
Imágenes diagnosticas	2	0	0	0
Urgencias	3	1	1	2
Segundo piso	3	1	0	0
Sala de cirugía	0	7	0	0
Pediatría	1	25	1	0
Recién Nacidos	0	45	2	0
Ginecología	1	7	0	0
Medicina Interna 5 piso	2	2	2	0
SIAU	12	0	0	0
TOTAL	60	90	6	2

Oficina SIAU.