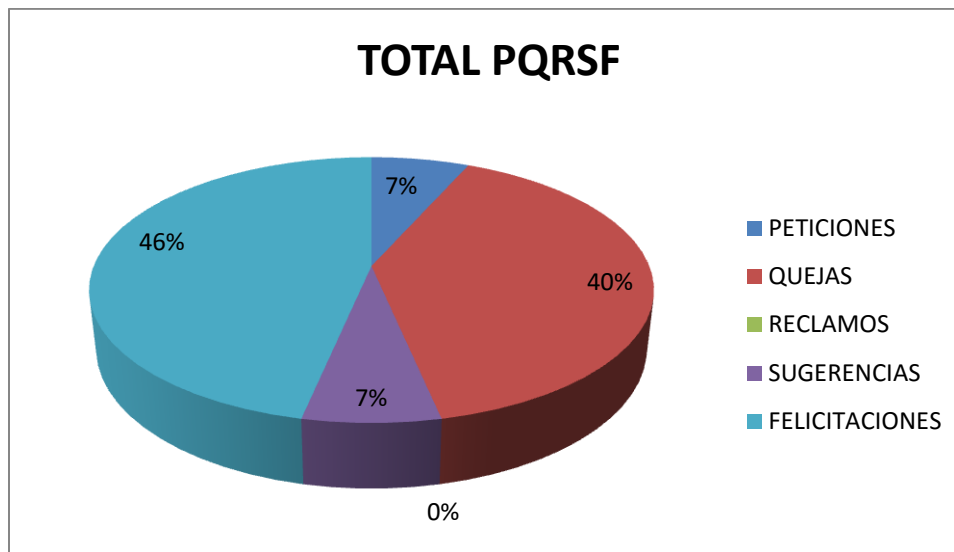




INFORME DE PQRS-F EMPRES SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR DE MEDINA III TRIMESTRE 2017

Durante el segundo semestre se realizó el trámite a 15 PQRS-F de las diferentes inconformidades por servicios recibidos en Hospital de Medina, de las cuales el 40% corresponden a Quejas, el 7% a peticiones, el 7% a sugerencias, el 46% pertenecen a felicitaciones y 0% pertenece a reclamos.



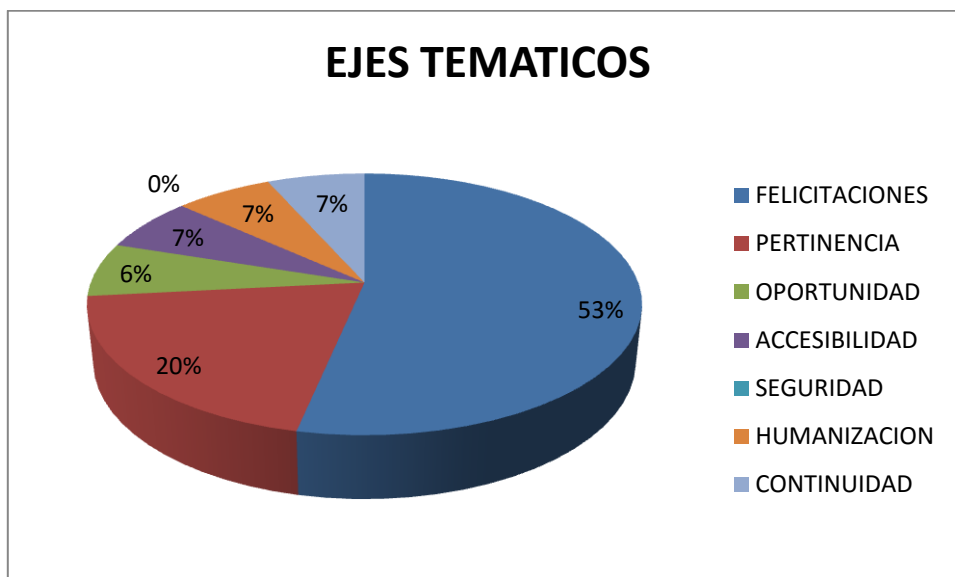
En los siguientes cuadros se ve relacionada la información reflejada en la anterior grafica,

PQRS-F III TRIMESTRE				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
PETICIONES		1		1
QUEJAS	3	2	1	6
RECLAMOS				0
SUGERENCIAS	1			1
FELICITACIONES	7			7
TOTAL	11	3	1	15



TOTAL PQRSF		
	TOTAL	%
PETICIONES	1	7
QUEJAS	6	40
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	1	7
FELICITACIONES	7	47
TOTAL	15	100

Los ejes temáticos tratados en cada una de las PQRS-F recepcionadas se reflejarán a continuación en la siguiente gráfica:





EJES TEMATICOS PQRS-F III TRIMESTRE				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
FELICITACIONES	8			8
PERTINENCIA	1	1	1	3
OPORTUNIDAD	1			1
ACCESIBILIDAD		1		1
SEGURIDAD				0
HUMANIZACION	1			1
CONTINUIDAD		1		1
TOTAL	11	3	1	15

EJES TEMATICOS		
	TOTAL	%
FELICITACIONES	8	53
PERTINENCIA	3	20
OPORTUNIDAD	1	7
ACCESIBILIDAD	1	7
SEGURIDAD	0	0
HUMANIZACION	1	7
CONTINUIDAD	1	7
TOTAL	15	100

CONCLUSIONES

Se ha venido agradeciendo a la comunidad por la participación en la presentación de sus inconformidades con el fin de seguir en la mejora continua de los servicios prestados en la institución para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Se sigue invitando a nuestros usuarios a la participación activa en el proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones esto para la mejora de nuestros servicios con calidad y humanización.

Erika Rocío Alvarado
COORDINADORA SIAU