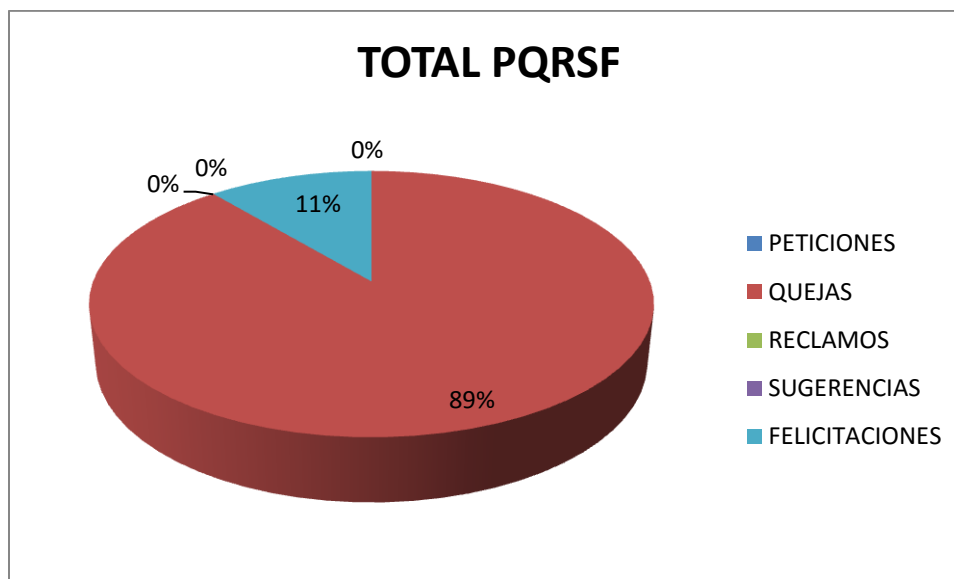




## INFORME DE PQRS-F EMPRES SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR DE MEDINA IV TRIMESTRE 2017

Durante el segundo semestre se realizó el trámite a 9 PQRS-F de las diferentes inconformidades por servicios recibidos en Hospital de Medina, de las cuales el 89% corresponden a Quejas, el 0% a peticiones, el 0% a sugerencias, el 11% pertenecen a felicitaciones y 0% pertenece a reclamos.



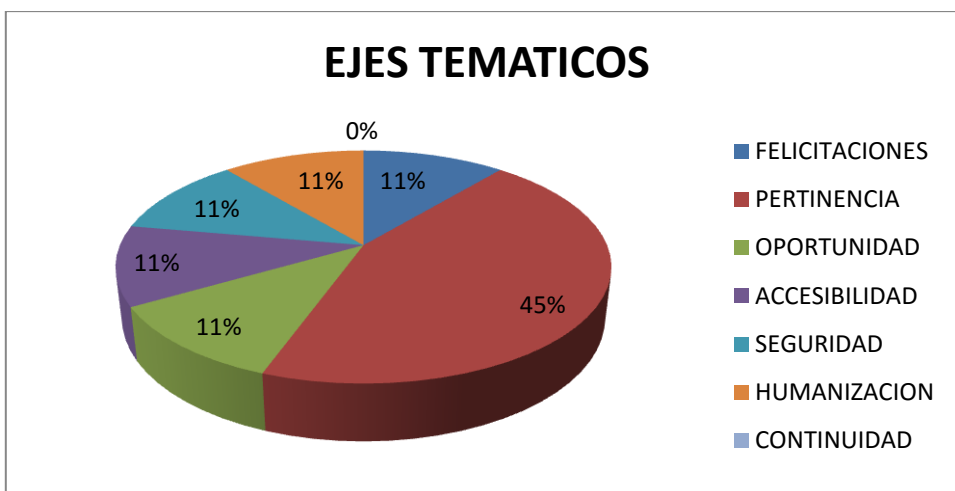
En los siguientes cuadros se ve relacionada la información reflejada en la anterior grafica,

PQRS-F IV TRIMESTRE				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES				0
QUEJAS	2	4	2	8
RECLAMOS				0
SUGERENCIAS				0
FELICITACIONES		1		1
TOTAL	2	5	2	9



TOTAL PQRSF		
	TOTAL	%
PETICIONES	0	0
QUEJAS	8	89
RECLAMOS	0	0
SUGERENCIAS	0	0
FELICITACIONES	1	11
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

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



EJES TEMATICO IV TRIMESTRE				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
FELICITACIONES		1		1
PERTINENCIA		2	2	4
OPORTUNIDAD		1		1
ACCESIBILIDAD		1		1
SEGURIDAD	1			1
HUMANIZACION	1			1
CONTINUIDAD				0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>



EJES TEMATICOS		
	TOTAL	%
FELICITACIONES	1	11
PERTINENCIA	4	44
OPORTUNIDAD	1	11
ACCESIBILIDAD	1	11
SEGURIDAD	1	11
HUMANIZACION	1	11
CONTINUIDAD	0	0
	9	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 Rocio Alvarado*  
**COORDINADORA SIAU**