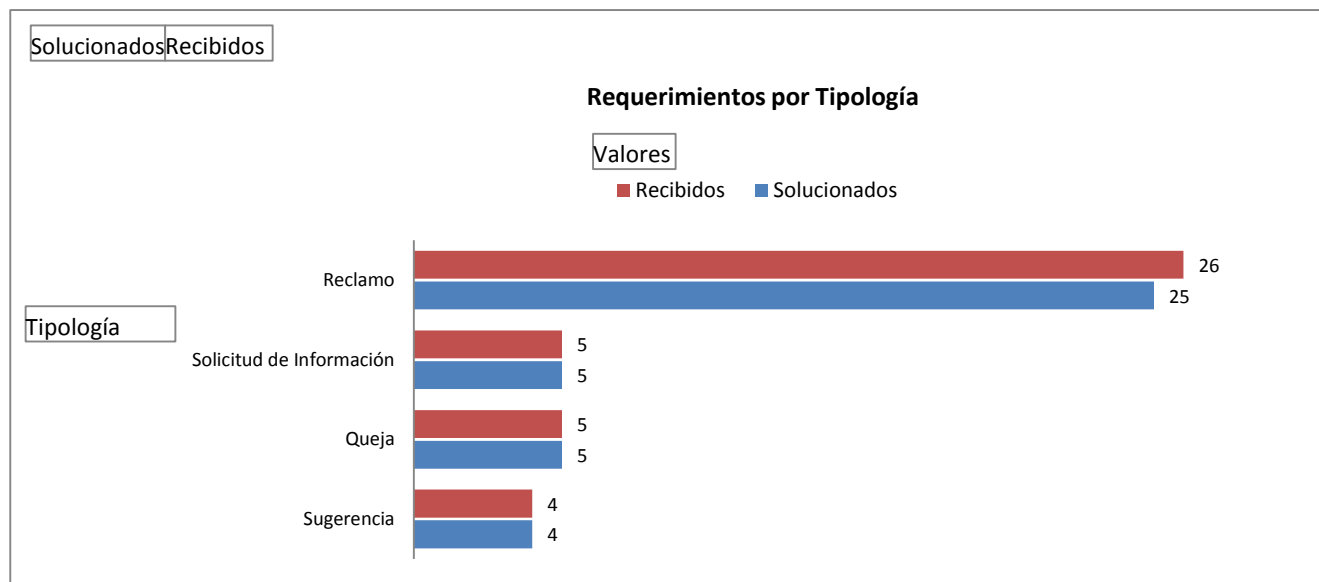


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

| | | |
|----------------------------|-------------|-------------|
| ENTIDAD: HOSPITAL ENGATIVA | SECTOR: | SALUD |
| PERIODO DEL INFORME: | 01/jul/2016 | 30/jul/2016 |



Total de Requerimientos 167

| Requerimientos por Tipología | | | | | |
|--------------------------------|------------|--------------|------------|--|-------------|
| Tipología | Valores | | En Tramite | Promedio del tramite (en días hábiles) | Porcentaje |
| | Recibidos | Solucionados | | | |
| Petición de Interés Particular | 115 | 114 | 1 | 12 | 68.86% |
| Reclamo | 26 | 25 | 1 | 8 | 15.57% |
| Felicitación | 12 | 12 | | 1 | 7.19% |
| Queja | 5 | 5 | | 13 | 2.99% |
| Solicitud de Información | 5 | 5 | | 6 | 2.99% |
| Sugerencia | 4 | 4 | | 1 | 2.40% |
| Total general | 167 | 165 | 2 | 10 | 100% |

Se dio respuesta al total de requerimientos ingresados en el presente mes (167), el mayor número se concentro en las peticiones de interés particular con un total de 115 (68.86%), seguido por los reclamos 26 (15.57%), Felicitación 12 (7.19%), Quejas 5 (2.99%), y finalmente solicitud de información 5 (2.99%). Sugerencias 4 (2.4%) promedio del tramite de 10 días hábiles.

