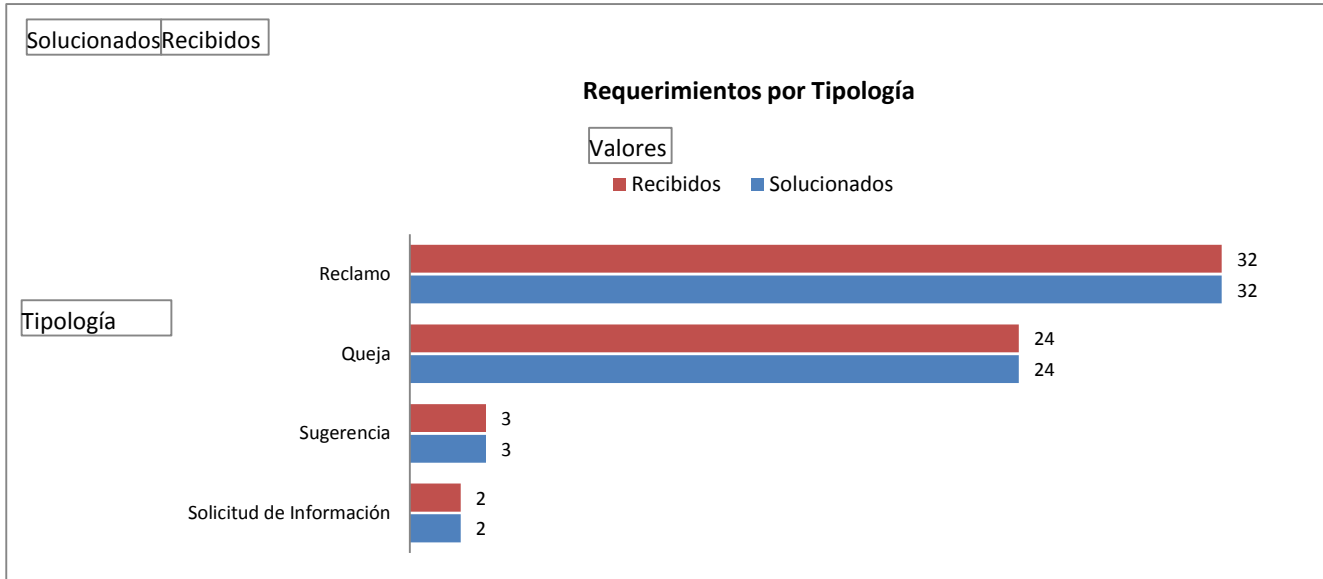


INFORME MENSUAL DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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



Total de Requerimientos 111

| Requerimientos por Tipología | | | | | |
|--------------------------------|------------|--------------|------------|--|-------------|
| Tipología | Valores | | En Tramite | Promedio del tramite (en días hábiles) | Porcentaje |
| | Recibidos | Solucionados | | | |
| Reclamo | 32 | 32 | | 8 | 28.83% |
| Petición de Interes Particular | 30 | 30 | | 15 | 27.03% |
| Queja | 24 | 24 | | 6 | 21.62% |
| Petición de Interes General | 13 | 13 | | 15 | 11.71% |
| Felicitación | 7 | 7 | | 4 | 6.31% |
| Sugerencia | 3 | 3 | | 4 | 2.70% |
| Solicitud de Información | 2 | 2 | | 8 | 1.80% |
| Total general | 111 | 111 | | 10 | 100% |

Se dio respuesta al total de requerimientos ingresados en el presente mes (111), el mayor número se concentro en las peticiones son los reclamos 32 (28.83%), en segundo lugar estan la Peticiones de Interés Particular 30 (27.03%). Quejas 24 (21.62%), peticiones de interés general 13 (11.71%), Felicitación 7 (6.31%) y finalmente Sugerencias y solicitud de información con 3(2.7) y 2 (1.8%) respectivamente promedio del tramite de 10 días hábiles.

