

 CEHANI ESE Unidad Médica Avanzada NIT 891200638 -1	PROCESO GESTIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Código: FR-GSI-043
	COMUNICACIONES INTERNAS	Fecha de aplicación: 05 de Diciembre de 2018

SEGUIMIENTO A CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRFS

Convenciones

BS: buzón de sugerencias

P: presencial

PW: página Web

UC: unidad de correspondencia

CE: Correo Electrónico

Canales	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	SUMATORIA	%
Buzon de Sugerencias	8	19	13	31	47	9	15	3	14	18	13	6	213	91%
Presencial		2	1		1	3					2		9	4%
Pagina Web	1							2					3	1%
U. de Correspondencia						1	2	2			1	2	8	3%
Correo Electronico		1											1	0%
TOTAL													234	100%

Los Canales de Recepción de PQRFS más utilizados en el periodo Enero - Diciembre de 2018 son: el Buzón de Sugerencias con 91% ya que los usuarios tienen mayor accesibilidad a este medio debido a que los buzones se encuentran ubicados en todos los servicios, el siguiente medio más utilizado es presencial con 4%, seguido de Unidad de Correspondencia con 3%; el canal con menos porcentaje es página web con 1% y página y correo electrónico con 1%.