

### **10.10. Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado**

El sistema de información de atención al usuario-SIAU, con el propósito de atender de manera efectiva y eficiente la participación ciudadana, el cual recepciona, las peticiones ciudadanas entendiéndose como quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, derechos de petición, utiliza mecanismos como:

- Formulario en la página WEB.
- Buzones de sugerencias e el servicio de Hospitalización, Urgencias, Medicina Interna.
- Correo Institucional.
- Dependencia Siau.

### **10.10. Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información-Enero a Marzo 2021**

MECANISMOS	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
B.SUGERENCIAS	7	0	0	1	8
D.SIAU	1	0	0	0	0
P.WEB	0	0	0	0	0
C.INSTITUCIONAL	0	0	0	0	0
Total: 17	8	0	0	1	8

### **PORCENTAJE A LA GESTION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN LA ESE HOSPITAL REGIONAL DE II NIVEL DE SAN MARCOS DURANTE LOS MESES DE ENERO A MARZO DE 2021**

Para la construcción del siguiente informe de seguimiento del proceso de recepción, trámite y gestión de las de peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias presentadas por los usuarios de la ESE Hospital Regional de II Nivel de San Marcos, se hace recopilación y análisis de la información a partir de los datos recolectados por medio de los canales de comunicación dispuestos por la institución para la interacción con sus usuarios y teniendo en cuenta los siguientes aspectos relacionados:

MESES	QUEJAS	RECLAMOS	PETICION	SUGERENCIAS	FELICITACION
ENERO	5	0	0	1	4
FEBRERO	0	0	0	0	2
MARZO	3	0	0	0	2
<b>TOTAL: 17</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

En estos meses se dio a los usuarios charlas sobre la importancia de la utilización de los buzones de sugerencias que se encuentran en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Urgencias.