

**Nuestros
canales de
atención
escuchan a
nuestros
usuarios**

Estamos para servirte



**“Nuestro compromiso...
Atención con el Corazón”**

contactenos:

Pagina web.

www.esehospitalregionaloccidente.gov.co

E-mail

esehospitaloccidente@hotmail.com

3107806834 SIAU 

IPS Miguel Duran Duran

Instructivo

PQRSF

**PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

HRO  **E.S.E HOSPITAL REGIONAL
OCCIDENTE**

El sistema PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

Es una herramienta que nos permite conocer la opinión de nuestros usuarios acerca de la atención y servicios prestados. De esta manera, encontrar respuestas oportunas a las solicitudes, incrementar la satisfacción de los usuarios y mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.



Vamos a describir mejor las diferentes categorías de manifestaciones o peticiones que pueden presentar los usuarios sobre los servicios, estas pueden darse de manera verbal o escrita a través de los canales de contacto definidos para este fin:

Petición: es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes de documentación y/o consultas respetuosas, orientación, aclaración o explicación relacionada con la prestación de alguno de nuestros servicios o normatividad legal.

Queja: es el comentario o inconformidad que se generó sobre la prestación de nuestros servicios de la ESE Hospital Regional Occidente

Reclamo: es el comentario acerca de los procesos, prestación insuficiente de un servicio, suspensión injustificada y/o vulneración de derechos otorgados por la ley.

Sugerencia: es la propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la ESE HRO cuyo objeto esta relacionado con la prestación del servicio de salud.

Felicitación: Comentario positivo o las expresiones que exaltan la labor de los funcionarios o procesos realizados en la ESE Hospital Regional Occidente

Cuáles son los canales de radicación de PQRSF:

Puedes solicitar o interponer las PQRSF a través de los siguientes canales:



Carta u oficio en físico

Formulario Buzón de sugerencias.



Correo electrónico.
siau@esehospitalregionaloccidente.gov.co

Página web.
www.esehospitalregionaloccidente.gov.co



Líneas telefónicas de atención.
 3107806834 (SIAU)



Atención presencial.



OFICINA SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO