



**PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 1 de 14

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado
Macarena Bacuñan Trabajadora Social Klga. Carolina Pizarro Díaz Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente	MT. Carolina Quinteros Torrent Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente Alvaro Gualda Munita Sub Director Médico	Ricardo Alvear Leal Director
Firma 	Firma 	Firma 
Fecha de Aprobación	18/05/2022	

Oficina de Calidad
y Seguridad
Hospital San Francisco Pucón





**PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES**

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 2 de 14

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	3
4. RESPONSABLES.....	3
4.1 DE LA EJECUCIÓN.....	3
4.2 DE LA SUPERVISIÓN	4
5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	4
6. DEFINICIONES.....	4
7. DESARROLLO	5
7.1 ESTRUCTURA DE LA OIRS	5
7.2 FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA.....	5
7.3 DISPOSICIÓN DE LOS BUZONES EN EL ESTABLECIMIENTO	6
7.4 CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS	6
7.4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN ÁREA.....	6
7.4.2 CLASIFICACIÓN SEGÚN CAUSA	7
7.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL RECLAMO	8
7.6 ANÁLISIS DEL RECLAMO.....	8
7.7 RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS	8
7.8 CONSIDERACIONES	9
7.9 VERIFICADOR DE ENVIO DE RECLAMOS.....	10
7.10 SISTEMA DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REPORTES	10
8. DISTRIBUCIÓN	11
9. REGISTROS	11
10. CONTROL DE CAMBIOS	11
11. ANEXOS	12



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 3 de 14

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el proceso de las solicitudes usuarias entendiendo a la gestión de reclamos como una oportunidad para establecer mejoras entrega de información para los pacientes que acuden al Hospital Clínico San Francisco Pucón, y tiene por objetivo crear una primera instancia de participación ciudadana para establecer un canal de comunicación, así se podrá recibir información sobre su experiencia durante la atención de salud, teniendo como pilar fundamental acoger sus solicitudes, demandas, y sugerencias.

2. OBJETIVO

2.1 OBJETIVO GENERAL

- Fomentar la participación de los usuarios para utilizar la gestión de reclamos y/o sugerencias como canal de comunicación entre pacientes y prestador.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar la gestión en la atención al usuario.
- Mejorar los plazos de respuesta a lo solicitado o comentado por el usuario.
- Describir el procedimiento de gestión de reclamos, sugerencias y felicitaciones de forma local.

3. ALCANCE

- **ÁMBITO DE APLICACIÓN:** A profesionales, personal técnico, administrativos y personal de OIRS del Hospital San Francisco de Pucón.
- **POBLACIÓN DE APLICACIÓN:** A todos los usuarios del Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

4. RESPONSABLES

4.1 DE LA EJECUCIÓN

- **De la recepción de los reclamos:**
 - Profesional de turno en servicios clínicos o unidades de apoyo
 - Administrativo de la OIRS.
- **Del análisis de los reclamos:**
 - Jefe Técnico de la OIRS.



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 4 de 14

- **De la respuesta de los reclamos:**

Director Hospital.

- **De la asesoría Técnica:**

Sub Director Médico.

4.2 DE LA SUPERVISIÓN

- Dirección
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente.

5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Modelo integral de atención de usuarios del Sector Salud OIRS 12/2005.
- Guía metodológica 2007 sistema de información, reclamos y sugerencias. Edición 5ta.
- Reglamento sobre el procedimiento de reclamo de la Ley N° 20584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ley N° 19.966. Superintendencia de Salud.
- Ley de Deberes y derechos de los usuarios en Salud N° 20.584.
- Ley de Transparencia N° 20.285.

6. DEFINICIONES

Consulta: Corresponde a las demandas de atención e información sobre derechos y beneficios, trámites, puntos de acceso, etc. Puede resolverse en forma inmediata en la propia OIRS.

Solicitud: Se refiere a requerimientos específicos que permiten solucionar un problema o necesidad al usuario. Puede estar orientada a información, reclamos, sugerencias y felicitaciones, pueden realizarse de manera presencial, virtual, utilizando un canal telefónico o escrito.

Sugerencias: Es aquella proposición, idea o iniciativa, que ofrece o presenta una persona para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un Servicio. Es importante difundirla a los directivos para ser considerada en la toma de decisiones sobre modificaciones técnicas y administrativas orientadas a mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción usuaria.

Felicitaciones: Es una manifestación concreta de agradecimiento o felicitación a un funcionario o equipos de funcionarios por la calidad de los servicios prestados. Al igual que las sugerencias, es importante que sea de conocimiento de los directivos equipos y funcionarios involucrados.



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 5 de 14

Reclamos: Es aquella solicitud en donde el ciudadano exige, reivindica o demanda una solución a una situación en que considera se ha vulnerado sus derechos ciudadanos en salud.

OIRS: Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

HCSFP: Hospital Clínico San Francisco de Pucón.

REM: Registro estadístico mensual.

7. DESARROLLO


7.1 ESTRUCTURA DE LA OIRS

La OIRS del HCSFP se encuentra constituida por:

1. Un administrativo de OIRS (mesón de atención)
2. Jefe Técnico de OIRS
3. Director del Hospital
4. Sub Director Médico

7.2 FORMULARIO DE REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

- El formulario de registro de solicitud ciudadana corresponde a un documento en formato papel, autocopiativo, que cuenta con número de folio el cual permite llevar un registro inequívoco de todos los reclamos, sugerencias o felicitaciones.
- Al utilizarlo, una copia queda en poder del paciente y el original en poder del Hospital. (Anexo 1).
- Representa el respaldo para el paciente de su presentación.
- Cuenta con los siguientes ítems a completar:
 - a) Se debe seleccionar si es reclamo, consulta, sugerencia o felicitación.
 - b) Fecha del reclamo.
 - c) Datos del paciente (solicitante): nombre y apellidos, Rut, fecha de nacimiento, nacionalidad, teléfonos, domicilios, correo electrónico.
 - d) Autorización para ser notificado a través de correo electrónico.
 - e) Datos del solicitante (sólo si es distinto al paciente): nombre y apellidos, Rut, fecha de nacimiento, nacionalidad, teléfonos, sexo, edad, previsión, relación con el solicitante.
 - f) Descripción de la situación que origina su solicitud ciudadana (reclamo), indicando la petición concreta y firma del paciente o en su defecto el solicitante.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO-PUCÓN</p>	PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: DP 1.2
		Edición: Tercera
		Fecha: Mayo 2022
		Vigencia: Mayo 2027
		Página 6 de 14

7.3 DISPOSICIÓN DE LOS BUZONES EN EL ESTABLECIMIENTO

Las solicitudes ciudadanas son depositadas en los buzones ubicados en distintos puntos del Hospital.

En el HCSFP existen 8 buzones y están ubicados en:

1. Hall sector mesón informativo de OIRS –Imagenología, Farmacia (1° piso)
2. Hall de sala de espera ventanilla de Admisión urgencia (1° piso)
3. Hall de espera urgencia Gineco-obstétrica y oficinas de SOME (1° piso)
4. Pasillo Servicio Endoscopia (2° piso)
5. Toma de muestras (1° piso sector estacionamiento centro médico)
6. Hall Centro médico (1° piso)
7. Hall Oficina enfermera coordinadora-Gestión de camas (2° piso)
8. Proyecto Unidad de Diálisis

7.4 CLASIFICACIÓN DE LOS RECLAMOS


Para el registro y clasificación de los reclamos se establece una diferenciación por causa y área.

7.4.1 CLASIFICACIÓN SEGÚN ÁREA

Esta clasificación identifica hacia dónde está dirigido específicamente el reclamo, facilitando las medidas de mejoramiento.

• **Los sectores o áreas identificadas son:**

1. Medicina Mujeres-Pediatría.
2. Medicina-cirugía Hombres.
3. Medicina Rehabilitación.
4. Cirugía Mujeres-Maternidad-Urgencia Gineco-obstétrica-Neonatología.
5. Urgencia Adulto-Pediátrico.
6. Pabellón.
7. Servicios de Apoyo: Imagenología, laboratorio clínico y toma de muestras, farmacia, endoscopia.
8. Centro Médico.
9. Administración.

 <p>HOSPITAL CLÍNICO SAN FRANCISCO - PUCÓN</p>	PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: DP 1.2
		Edición: Tercera
		Fecha: Mayo 2022
		Vigencia: Mayo 2027
		Página 7 de 14

7.4.2 CLASIFICACIÓN SEGÚN CAUSA

Para el registro y clasificación de los reclamos según causa se utiliza el siguiente criterio:

N°	CAUSA DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN
1	INFORMACIÓN	Cuando la persona refiere que la información que se le entrego es incompleta, deficiente o inoportuna.
2	TRATO	En esta categoría se incluyen cualquier menoscabo hacia la persona que es atendida por funcionarios del Hospital Clínico San Francisco, toda vez que ella implique falta de cortesía y buenas maneras, como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Negarse a dar el nombre - Ignorar a la persona - No responder a lo que la persona pregunta - Responder en forma vaga, poco clara o en un lenguaje incomprensible - Utilizar lenguaje ofensivo - Responder de malos modos - Insultos y/o agresiones verbales - Golpes
3	TIEMPO DE ESPERA	Dentro de esta categoría se clasifican los reclamos relacionados con los márgenes de tiempos de espera en Urgencia, consultas médicas, farmacia, laboratorio, Imagenología, resolución quirúrgica, etc.
4	COMPETENCIA TÉCNICA	Se clasifican en esta categoría errores de diagnósticos y tratamientos, administración y/o entrega de medicamentos equivocados entre otros.
5	PROBIDAD ADMINISTRATIVA	Se entenderá por probidad administrativa el actuar honradamente en el cumplimiento de las actividades funcionarias, principios que puede deteriorarse o dañarse por acciones deshonestas. Se clasificarán dentro de esta categoría todas aquellas opiniones relacionadas con los procedimientos o decisiones adoptadas por cualquier integrante del equipo de salud relacionado a la dignidad en el desempeño de su cargo.
6	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	Se clasifican dentro de esta categoría, todas las opiniones de los usuarios relacionadas con procesos, procedimientos o funcionamientos administrativos del Hospital Clínico San Francisco. Como, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de admisión y recaudación - Procedimientos o tramites durante la estadía en el Hospital - Funcionamiento del Hospital con respecto a los horarios de atención - Procedimiento administrativo al egreso - Ficha extraviada o perdida - Solicitud de copia de ficha clínica - Inasistencia de funcionario - Falta de medicamentos - Traslado de pacientes - Procedimiento de referencia y/o derivación
7	INFRAESTRUCTURA	Reclamo referido a la mantención de equipos, aseo, ornato, seguridad y estado de la dependencia.



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 8 de 14

7.5 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL RECLAMO

Las respuestas deberán expedirse dentro de 15 días hábiles siguientes a su captura, dirigiéndose al domicilio o correo electrónico que la persona haya indicado en el formulario de registro de solicitud ciudadana.

7.6 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS

- a) El usuario estampará su solicitud en el formulario disponible en las zonas ya descritas en el documento (7.6). El formulario al ser autocopiativo, permite que una copia quede en poder del usuario y el original en poder del Hospital (buzón).
- b) El Administrativo de OIRS rescata diariamente las solicitudes depositadas en los buzones de los diferentes sectores y las entrega a Jefe Técnico de OIRS. Por otra parte, también se reciben las solicitudes digitales provenientes desde la Superintendencia de Salud de los reclamos realizados a través de, FONASA y se suman los recibidos desde la plataforma digital de la OIRS, conformando el total de reclamos a gestionar.
- c) El Jefe Técnico de la OIRS clasifica el tipo de solicitudes considerando separar reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- d) Una vez identificadas a las personas involucradas, el Jefe técnico de OIRS solicita los descargos del personal aludido vía mail para realizar la investigación para reunir todos los antecedentes, se le dará un plazo de 3 días hábiles, en el caso de que no haya respuesta vía mail, se ubicará inmediatamente al funcionario al día hábil siguiente de manera presencial para conocer su versión de los hechos. Posterior a esto, en un plazo de 3 días hábiles se elabora una respuesta preliminar.
- e) Semanalmente se reúne Jefe Técnico de OIRS y Director para presentar las respuestas previamente redactadas. Una vez validadas las respuestas por el Director, el jefe técnico de OIRS tiene un plazo de 1 día hábil para enviarlas al solicitante.

7.7 RESOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

- Cualquiera sea el canal de captura de los reclamos o solicitudes ciudadanas, se deberá elaborar una respuesta al usuario en base a los antecedentes proporcionados y la investigación realizada cuando corresponda, la cual deberá ser remitida por la Dirección del Hospital.
- La respuesta contiene información sobre la gestión definitiva, considerando los plazos definidos.



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 9 de 14

- Se deberá dar respuesta todo reclamo identificado y que presente un remitente, independiente del contenido del mismo.
- Se define que los reclamos son contestados de la siguiente manera:
 - Preferentemente la respuesta se realiza vía mail. Si el formulario no registra una dirección electrónica, pero si un número telefónico, el Jefe de OIRS se contactará para lograr obtenerlo. También se pueden revisar los registros del paciente consultando en la plataforma electrónica www.ssasur.cl (soporte electrónico de ficha clínica, menú agenda médica, consulta datos paciente).
 - Envío de la respuesta mediante empresa transportista (correos o similar), dejando el manifiesto de confirmación de envío por parte de la empresa.
 - Retiro físico del reclamo impreso con Jefe de OIRS. En este caso, el usuario firmará una copia de la respuesta emitida por el hospital, la cual es archivada por Jefe de OIRS y constituye un verificador de recepción.

7.8 CONSIDERACIONES

- En algunas ocasiones si no hay suficiente claridad en el reclamo, se contacta telefónicamente al usuario para solicitar mayor información (antecedentes, mail, teléfonos de contacto).
- Si una persona sola, no vidente o que no sabe escribir desea estampar un reclamo, será el administrativo de OIRS o cualquier otro funcionario del hospital quien lo asista y proceda a redactar el reclamo según procedimiento habitual, pero deberá ser firmado además por un testigo.
- En caso de que el reclamante no esté conforme con la respuesta está facultado para presentar su reclamo en la Superintendencia de Salud, Fonasa o Servicio de Salud y ellos remitirlas a nuestro Hospital. La metodología de respuesta es la misma, enviándose también copia a la institución que la remite.
- En la medida que se habiliten nuevas áreas o servicios en el Establecimiento, Referente OIRS gestionará la adquisición de nuevos buzones de reclamos. Lo mismo aplica a su deterioro.
- Respecto a felicitaciones y sugerencias se transmiten impresas a las áreas involucradas, con la finalidad de retroalimentar al personal.
- No se dará respuesta al reclamo anónimo, sin datos de contacto, letra ilegible, insultos o aquellos casos donde sea necesario recopilar más información con el afectado y éste no



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 10 de 14

conteste el número de teléfono consignado en el formulario de solicitud ciudadana para proporcionarlos.

- Se considerará nulo un N° de folio cuando hayan arrancado la hoja del formulario y utilizado para otros fines que no son dejar una comunicación.
- Complementariamente se pueden disponer de talonarios de solicitudes ciudadanas en los servicios de hospitalización.

7.9 VERIFICADOR DE ENVIO DE RECLAMOS

Para comprobar que un reclamo fue respondido, se archivan en formato papel los siguientes verificadores:

- Formulario de solicitud realizado por el usuario.
- Copia de la respuesta emitida por el Hospital.
- Impresión del mail enviado con la respuesta adjunta o manifiesto de confirmación de envío de información, emitido por empresa transportista o la copia de la respuesta retirada de manera presencial y firmada por el usuario cuando aplique.
- Descargo de reclamo del funcionario y/o área aludida.
- Registro en planilla Excel digital de intentos de comunicación fallidas (Esta última es impresa y archivada a final de cada año).

7.10 SISTEMA DE RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REPORTE

- Se realizará un ingreso mensual de los reclamos en la planilla de Registro general de reclamos (Anexo 2).
- Luego se clasificarán de acuerdo a áreas y causas principales y oportunidades de respuesta.
- Trimestralmente el Jefe Técnico de la OIRS, elaborará informe de análisis de resultados, especificando las áreas, causas y oportunidad de respuesta de los reclamos acontecidos en el trimestre.
- Este informe deberá ser enviado trimestralmente a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente para su revisión e información.
- Oficina de Calidad presentará en reuniones de Comité de Calidad y Jefes de servicios los resultados para poder evaluar la implementación de mejoras o medidas correctivas que se requieran.

8. DISTRIBUCIÓN

- OIRS.
- Dirección.
- Sub Dirección Médica.
- Oficina de Calidad y seguridad del Paciente.
- Servicios Clínicos y Unidades de Apoyo.

9. REGISTROS

- Formularios de Registro de Solicitudes Ciudadanas (anexo 1).
- Respuestas a reclamos.
- Planilla trimestral de registro General de reclamos (anexo 2).
- Registro en planilla Excel digital de intentos de comunicación fallidas (anexo 3).
- Los registros se encuentran archivados y disponibles en la oficina del Jefe Técnico de la OIRS por un periodo de 5 años.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Corrección	Fecha	Descripción de la modificación	Documento que se deja sin efecto
1	03/2020	<ul style="list-style-type: none"> - Cambio de logo institucional - Cambio de personal de la oficina de calidad y seguridad del paciente. - Cambio de Director General - Se modifica el formato de la clasificación de reclamos por causa creando una tabla. - Se agrega verificador de envío - Se instala buzón cerca unidad de Endoscopia 	Primera
2	05/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se redistribuyen los buzones y diseña mapa de distribución incluyendo nuevas distribuciones. - Cambia figura de Director Médico a Sub Director Medico - Cambia figura de elaborador del documento - Cambia figura de revisor del documento - Se mejora el elemento explicativo del documento. - Se actualizan los anexos y planilla general de registro - Cambia N° de páginas de 16 a 14 	Segunda



PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: DP 1.2
Edición: Tercera
Fecha: Mayo 2022
Vigencia: Mayo 2027
Página 12 de 14

11. ANEXOS

11.1 Anexo 1: Formulario registro de solicitud ciudadana

FORMULARIO REGISTRO DE SOLICITUD CIUDADANA

Reclamo Consulta Sugerencia Felicitación

Nº 000014

Fecha:

IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

Nombre y Apellidos	
C. de Identidad	Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
Fecha de Nacimiento	Edad
Nacionalidad	Previsión
Teléfonos	Comuna
Domicilio	
Correo electrónico	
Autoriza envío respuesta a su correo electrónico <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO (Completar sólo si es distinto al solicitante)

Nombre y Apellidos	
C. de Identidad	Sexo <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M
Fecha de Nacimiento	Edad
Nacionalidad	Previsión
Teléfonos	Relación con solicitante

Descripción de la situación que origina su solicitud ciudadana:

Con fecha de hoy He tomado conocimiento de solicitud ciudadana.

Nombre Firma

Fecha de respuesta: 15 días hábiles

NOTA: En caso de disconformidad con el contenido de la respuesta que dé nuestra Institución, Ud. tiene 5 días hábiles para solicitar a la Superintendencia de Salud su revisión, debiendo acompañar copia de la respuesta y de los antecedentes que disponga

Original: HOSPITAL SAN FRANCISCO PUCÓN

11.2 Anexo 2: Registro general de reclamos

REGISTRO GENERAL DE RECLAMOS MES: ENERO 2021						REGISTRO GENERAL DE RECLAMOS MES: FEBRERO 2021						REGISTRO GENERAL DE RECLAMOS MES: MARZO 2021					
N°	N° FOLIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENVÍO RESPUESTA AL RECLAMO	N° DE DÍAS HÁBILES	DENTRO DEL PLAZO SI/NO	N°	N° FOLIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENVÍO RESPUESTA AL RECLAMO	N° DE DÍAS HÁBILES	DENTRO DEL PLAZO SI/NO	N°	N° FOLIO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENVÍO RESPUESTA AL RECLAMO	N° DE DÍAS HÁBILES	DENTRO DEL PLAZO SI/NO
1	913	11-01-2021	28-01-2021	13	SI	1	939	19-02-2021	02-03-2021	8	SI	1	613	20-03-2021	05-04-2021	10	SI
2	919	14-01-2021	28-01-2021	10	SI	2	267	19-02-2021	02-03-2021	8	SI	2	612	18-03-2021	26-03-2021	6	SI
3	907	02-01-2021	25-01-2021	15	SI	3	939	21-02-2021	02-03-2021	7	SI	3	610	17-03-2021	30-03-2021	9	SI
4	926	20-02-2021	28-01-2021	6	SI	4						4	605	11-03-2021	16-03-2021	4	SI
5	726	26-01-2021	09-02-2021	10	SI	5						5	944	04-03-2021	22-03-2021	12	SI
6	915	13-01-2021	28-01-2021	11	SI	6						6	620	29-03-2021	05-04-2021	4	SI
7	914	13-01-2021	28-01-2021	11	SI	7						7	614	20-03-2021	05-04-2021	9	SI
8	735	09-01-2021	19-01-2021	7	SI	8						8	618	26-03-2021	05-04-2021	5	SI
9	906	31-01-2021	09-02-2021	7	SI	9						9	805	16-03-2021	05-04-2021	13	SI
10	927	22-01-2021	09-02-2021	12	SI	10						10	574	13-03-2021	16-03-2021	2	SI
11						11						11	270	02-03-2021	22-03-2021	14	SI
12						12						12	1440760	27-03-2021	16-04-2021	15	SI
13						13						13	1439131	25-03-2021	14-04-2021	14	SI
14						14						14	1441003	28-03-2021	19-04-2021	15	SI
15						15						15	1441618	29-03-2021	19-04-2021	15	SI
16						16						16					

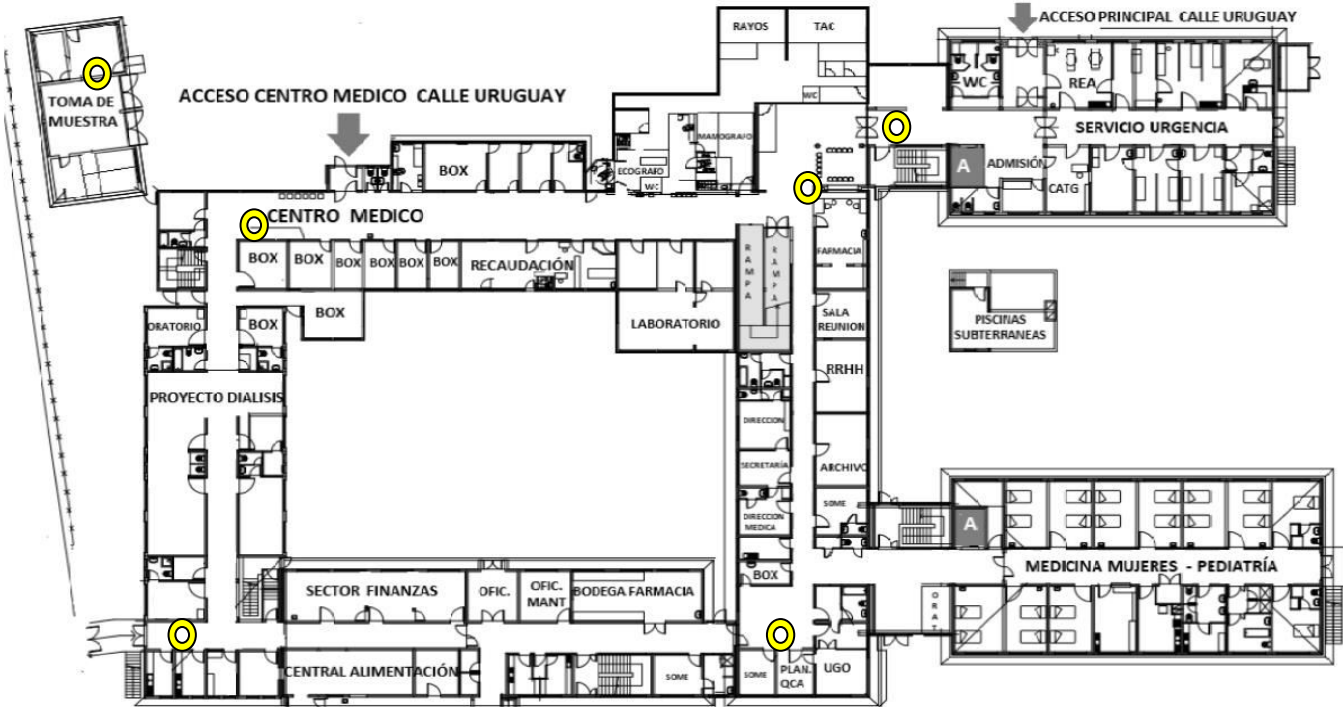
11.3 Registro en planilla Excel digital de intentos de comunicación fallidas

REGISTRO DE LLAMADAS A USUARIOS

N°	RECLAMO N°	FECHA DE INGRESO	FECHA DE LLAMADA	HORA	NOTA
1	2519	10/6/2022	22/6/2022	15:00	Sin respuesta
2	2519	11/6/2022	24/6/2022	10:00	Sin respuesta
3	2519	12/6/2022	28/6/2022	15:40	Sin respuesta
4	2519	13/6/2022	28/6/2022	16:00	Se logra comunicación
5	SIN FOLIO	25/6/2022	28/6/2022	15:45	ocupado
6	SIN FOLIO	26/6/2022	28/6/2022	16:00	Apagado
7	SIN FOLIO	27/6/2022	28/6/2022	16:30	Sin respuesta
8					
9					
10					

11.4 Mapa de distribución de buzones en el HCSFP (círculos en color amarillo).

Mapa planta 1° piso



Mapa planta 2° piso

