



INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"

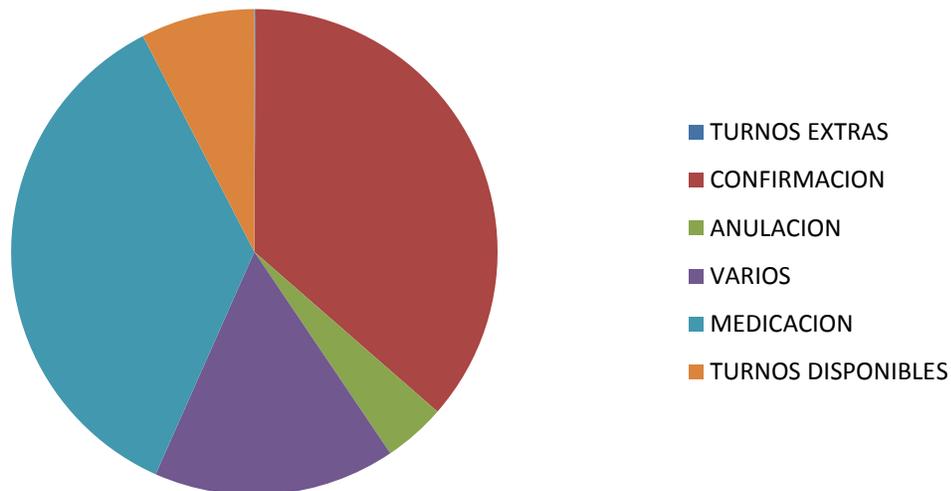
JEFATURA DE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## INFORME MENSUAL DE PRODUCCIÓN DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

Turnos Extras	Confirmación	Anulación	Varios	Medicación	Turnos disponibles
14525	13132	1676	5908	13036	2780

Total, de afiliados atendidos: 51057

### Productividad Ventanillas



En el cuadro se muestra la producción, podemos ver que los turnos extras ocupan un 28,93%, el cual le sigue con un 25,84% lo que son de confirmación de turnos, con un 25,46% asignación de turnos para medicación, órdenes de exámenes, 11,45% de varios (siendo consultas de los afiliados), con un 5,39% que corresponden a los turnos disponibles (siendo transferencias, o por medio del sistema), y tenemos al final de la actividades correspondiendo con el 2,94% lo que son anulaciones.





**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL “JOSÉ CARRASCO ARTEAGA”**

JEFATURA DE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## *Atención al Cliente*

---

En cuanto a la atención brindada, la mayor cantidad de afiliados recurren por consulta por turnos, información de otras oficinas, solicitud de camas, firmas para transferencias, etc.; a su vez los turnos externos conforman un grupo amplio de solicitudes diarias recibidas. A continuación, se puntualiza las actividades realizadas.

SOLICITUD	Número total de afiliados atendidos
Turnos Externos	1926
Confirmación de Turnos	658
Certificados Presenciales	824
Seguro Campesino	536
Atención	3328
Medicación	320
Queja Varia	137

**TOTAL** 7729





**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"**

JEFATURA DE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Productividad de chalecos azules

---

Se presenta cuadro de actividades generales que realizan los funcionarios, siendo estos datos empíricos ya que no tenemos un medio verificador de las mismas.

ACTIVIDADES	TOTAL
ORIENTACION AL AFILIADO	121736
GESTIONAR TURNOS EXTRAS	1980
ORGANIZACIÓN DE FILAS	2236
REALIZACION DE ENCUESTAS DE SATISFACCION	4572
ENCUESTAS DE PRESTADORES INTERNOS	0
TURNOS PARA R.M., RX, ECO	1962
RECEPTAR QUEJAS	450
CONSEGUIR SILLAS DE RUEDAS	1040
PREFERENCIA TERCERA EDAD, MUJERES EMBARAZADAS, DISCAPACITADOS	55188





**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL  
HOSPITAL "JOSÉ CARRASCO ARTEAGA"**

**JEFATURA DE UNIDAD TÉCNICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

<b>ATENCIÓN EN VENTANILLA</b>	1427
<b>OFICINA ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	1720
<b>TOTAL</b>	192311

## Productividad de información-

---

<b>ACTIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>TOTAL</b>
Atención al Afiliado en Ventanilla	16188
Recepción de Llamadas	2324
Vocear	2568

