## Marco conceptual

**Finales** 

Reducción

de los

reclamos

en sector

salud

Mejora de

la calidad

de servicio

brindado

en IPRESS

de reclamos para agilización del

mismo

Tesis en HCD **Resultados** Necesidades **Actividades Iniciales Participantes Intermedios**  Reclamos mal Mejorar calidad Crear un Diseño manejados Ciudadanos de atención al Ciudadanos sistema de probado de y/o sin pueden dar ciudadano en información Peruanos Herramienta manejar seguimiento sector salud para recojo y Informatica Alto numero a sus manejo de de TICs reclamos Cumplir reclamos Personal de Semaforizaci desconocidos necesidades de Oficinas de ón de y/o con poco Manejo **IPRESS v** Calidad de reclamos uso Cubrir las adecuado U SUSALUD en el **IPRESS** prioritarios Pocos necesidades de tema de canales de de todos los información reclamos Monitoreo verificación usuarios de reclamos en tiempo Personal de calidad de Manejar Administrativo real de atencion al Respuesta eficientemente Ó de SUSALUD reclamos usuario en el Pruebas de en tiempo las reclamos sector salud Usuarios de la adecuado a Estadististica Necesidades Herramienta reclamos Cumplir s a tiempo **Directores** de previa necesidades de real de Generales de ciudadanos y implementació Mejoras ciudadanos en problemas **IPRESS** administrativ internas en reclamos en IPRESS os no sector salud resueltas **SUPUESTOS FACTORES EXTERNOS** • Implementación del sistema • La información que llega mediante los reclamos es descartada o revisada • Cambios en procesos de resolución sin intención de mejoras en el futuro proximo.

• Los servicios de salud y ciudadanos tienen acceso a una conexión a

internet