

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO								TOTALS	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD				
		BUZONES	PÁGINAS WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA A EXTERNA	SALUD OURAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	INFORMACIÓN	SLU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS								
ENERO	QUEJA	1			1											1	16.7%	1.7%	Ingreso por SOAT con dolor fuerte e inflamación en la región hipotensora mano derecha, la médica no hace palpitación, no hay Rayos X, no hay ningún examen de la parte afectada, el tobillo también sufrió y tampoco hubo examen. Creo que no son esos los protocolos. Gracias mi atención fue por médico de triaje.	01/01/2022	19/02/2022	49.00	31%
	QUEJA	1			1											1	16.7%	1.7%	Me quiero quejar por el mal servicio que hay en urgencia como es posible que venga uno enfermo y no haya quien lo atienda un médico, esto es indignante. Hoy Miércoles 19 de enero de 2022 traje a mi esposo muy enfermo a las 4 a.m. y solo le dicen que tiene que esperar que llegue el médico, que llegan en eso de las 7:30 - 8:00 no entiendo entonces para que en un urgencias si no te van a atender pues de quedarse afuera sentado con dolor y frío pues mejor se queda en casa, indignante.	19/01/2022	19/02/2022	31.00	48%
	QUEJA	1			1											1	16.7%	1.7%	buenas tardes baje al hospital por urgencias el dia de hoy, porque tengo mucho malestar en el cuerpo y mucho dolor de cabeza. Me atiende una enfermera y me manda unas pasta para una alergia. No fue un medio ni se tomo la molestia de atenderme Me parece pésima la atención de la enfermera, solo fuí porque no pude tomar cualquier medicamento soy alérgica a los anes. Pero me hubiera ahorrado mi tiempo. pésima la atención	12/01/2022	18/02/2022	37.00	41%
	QUEJA	1														1	16.7%	1.7%	Buen dia, he tratado de comunicarme en repetidas ocasiones y en horario diferente con el SLAUy con el laboratorio para consultar por la segunda dosis de la vacuna para mi bebé de tres años, pero levantan el teléfono y cuelgan, se alcanza a escuchar a la persona y cuelgan. Que eso pase una que otra vez pues uno entiende. Pero son muy repetidas las ocasiones. Es complicado que no se cumpla con lo que ofrecen en la página, y la verdad en muchas ocasiones uno no puede ir al hospital a hacer filas. Agradecería si me pueden colaborar indicándome entonces a donde puede comunicarse una persona para saber sobre las vacunas. Gracias	14/01/2022	08/02/2022	25.00	60%
	QUEJA	1														1	16.7%	1.7%	Saludo cordial LA PRESENTE POR POR EL SERVICIO DE VACUNACION, EN ESTA ETAPA DE LA INMUNIZACION CONTRA EL COVID 19, YA QUE EL DIA DE HOY UN PACIENTE (MI HIJA) DE 17 AÑOS SE PRESENTA A LAS 11:00 AM AL SERVICIO Y EL PASO A SEGUIR ES ESPERAR SU TURNO, LOGICAMENTE LO HACE, PERO QUE SOLO HAN LLEGADO DOS PERSONAS Y YA PASADO EL RATO A LAS 2:10 PM NO HA RECIBIDO DICHA VACUNA Y LA RESPUESTA ES QUE SIGA ESPERANDO A QUE LLEGUE OTRAS DOS PERSONAS POR LO QUE ME PARCE FATAL QUE UNOS PACIENTES DEBAN ESPERAR TODO EL DIA POR UNA VACUNA, Y CABE LA POSIBILIDAD DE QUE NO LLEGUEN NO LOS ATENDAN, Y PERO NO SOLO ES UN SERVICIO DE VACUNACION, SINO DE LOGISTICA Y DE ATENCION, ATENCION ADERIAS DE SOLDADURIA CON EL PACIENTE QUE A LA HORA SIN CONSUMIR ALIMENTOS DEBE SEGUIR ESPERANDO, ME TIENE ASOMBRADE ESTA CITACION YA QUE USTEDES HAN PRESTADO UN EXCELENTE SERVICIO A MI PARECER, ESTANDO SIEMPRE AGRADECIDA CON TODO EL EQUIPO HUMANO, CON UNA ATENCION OPORTUNA SIEMPRE, POR ESO QUIERO RESALTAR ESTA FALLA, COMO UNA SUGERENCIA ME TREVIO A DECIRLES QUE AGENDEN NUEVAMENTE LAS PERSONAS A VACUNAR, HAGAN USO DE LA BASE DE DATOS QUE TIENEN Y ASI IDENTIFICAR Y CITAR ESAS PERSONAS QUE AUN FALTAN, POR RECIBIR OTRAS DOSIS PARA QUE ASI SEA MAS UN COMPROMISO POR PARTE DE LA COMUNIDAD BELUMBRENCE QUE HASTA AHORA HA SIDO JUICIOSA EN ESE TEMA. NO SIENTO MAS MUCHAS GRACIAS Y QUEDO ATENTA A SU RESPUESTA.	26/01/2022	10/02/2022	15.00	100%
																6							

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												% TOTAL	MOTIVO	FEC. REC.	FEC. RESP.	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINAS WEB	PRESENTEL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD O DENTAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACULTACIÓN	INFORMACIÓN	SAU ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES						
	QUEJA		1		1											1	16.7%	X. El paciente presenta una queja por inconveniente con el servicio de urgencias de la noche del 27 de enero de 2022. Este día, en los horarios de tarde, me acerqué a las instalaciones de urgencias del hospital, puesto que tras haber cumplido los días de aislamiento por posible infección con Covid, me sentía supuestamente enferma con un fuerte dolor de garganta y en la mitad de la cara con antecedentes de neuralgia, lo cual me provoca dolor intenso en la cabeza, el oído y la mandíbula. Consulté en el servicio de urgencias debido a que mi labor docente se ve afectada, producto del malestar y no contaba con medicamentos porque ya los había tomado la semana anterior. Al ingresar al servicio de urgencias se me pregunta por qué consulto y la respuesta que obtuve fue que no aplicaba para el servicio ya que lo que me sucedía no era una urgencia. Le comunique a la funcionaria (de la cual desconozco el nombre), que me sentía muy mal y que necesitaba ser atendida para solicitar una evaluación de salud, a lo que ella respondió que no se trataba de una urgencia y que la respuesta era que no se podía hacer nada más. Es declarar que en ningún momento mi intención era que me vieran a incapacitar, como al parecer lo interpretó la funcionaria. Por ello, le pregunté qué me podía medicar o darme una cita prioritaria, sin embargo, ella manifestó, de manera displicente, que no había nada que se pudiera hacer, y que además ella también había tenido que ir a trabajar con fiebre seculares de la enfermedad, y que lo mejor era pedir cita por consulta externa. La funcionaria además me indujo, de manera irresponsable a que me automedicara, indicando que tomara ibuprofeno, sin siquiera preguntar por la situación particular en la que me encuentro. Soy madre de un bebé de nueve meses, aún en período de lactancia, y no me permite tratar con medicamentos para mi bebé, como para no dañar su salud. Por otra parte, me gustaría manifestar mi inconformidad con el tiempo que tardo acceder a una cita por consulta externa ya que apenas el día hoy, 27 de enero de 2022, después de 20 días de haberla solicitado, me ha sido otorgada. Por lo anterior, solicito se tomen medidas frente a la responsabilidad social del hospital al fomentar el automedicarse, al respeto y al trato amable que merecemos todos y cada uno de los pacientes que acuden al establecimiento de salud. Es de salud, respetuoso y...	27/01/2022	01/03/2022	33.00	45%	
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	FELICITACIÓN															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	TOTAL	2	4	0	4	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6	100%	10.0%					
	% TIPO	33%	67%	0%	67%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	0%								
FEBRERO	QUEJA		1			1										1	25.0%	1.7%	Solicito información sobre comienzo de vacunación de la menor Sara Michelle Camacho Valencia con número de identidad 1.088.309.734 ya que fueron extraviados y se necesita con urgencia	04/02/2022	08/02/2022	4.00	100%
	QUEJA		1													1	25.0%	1.7%	Demora en la oportunidad de agendamiento de cita médica generales ya que el dia 28 de Enero del presente año ingrese a la plataforma para pedir una cita y a la fecha 12 de febrero no me han llamado para asignarme.	12/02/2022	15/02/2022	3.00	100%
	QUEJA		1													1	25.0%	1.7%	Muchisima demora en la entrega de medicamentos; Salí de la consulta el dia 12 de febrero mas o menos a las 1:15 p.m y baje inmediatamente a reclamar los medicamentos, entregue la formula tipo 1.25, y como es posible que me los entreguen a las 3 de la tarde. Además anteriormente me sucedió lo mismo con mi esposo Ruben Dario guarin, donde dejaron mas de una hora esperando por la entrega de los medicamentos y él presentaba demasiado dolor por que le habían retirado una uña del pie.	18/02/2022	01/03/2022	11.00	100%
	QUEJA		1													1	25.0%	1.7%	La insulina es un medicamento de riesgo y yo hoy no la voy a reclamar y la mchada no la guarda, cada dia uno viene y le dicen que mueven la bolsa de agua eso es un medicamento que debe estar refrigerado, Y la persona que no guarda la insulina, simplemente dijo que la voy aponer a caca, ademas que quedan de llamar por telefono para entregar insulina y no me llaman, me pasó en diciembre y en enero. En enero venimos a reclamar lo de diciembre y sólo entregaron las tirillas y lancetas del mes de diciembre, otro dia vino mi hermana por lo de enero no lo entregaron a mi hermana vino y que tampoco se lo entregaron porque ya està entregado; mi hermana como así, como pueden estar entregados si yo tenía la fórmula.	18/02/2022	01/03/2022	11.00	100%
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	FELICITACIÓN															0	0.0%	0.0%			-	100%	
	TOTAL	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4	6.7%					
	% TIPO	0%	50%	50%	0%	0%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	25%	0%	0%							

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										% TOTAL	% TIPO MES	MOTIVO	FEC. DE RECEPCÓN	FEC. DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINAS WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA A EXTERNA	SALUD O DENTAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACUTACIÓN	FARMACIA	SLA ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES						
	QUEJA	1											1		1	12.5%	1.7%	Buenos días señora hospital san jose me permito dirigirme a ustedes porque me parece importante otro punto en el que las personas pueden reclamar sus órdenes después de salir de una consulta, me parece poco adecuado que las personas tengan que hacer 2 y 3 veces fila generando aglomeración y más desperdicio tanto para los que están esperando facturar para poder entrar a una cita, no es adecuado tener la misma fila para tantas personas, agradezco su atención cordial saludó	09/02/2022	04/03/2022	23.00	65%
	QUEJA		1										1		1	12.5%	1.7%	El servicio de la farmacia porque están demorado llegado a los 8:25, diario me demoran más de una hora, la semana pasada una chica llegó después que yo y la atendieron antes, no sé si son amigos o que porque a mi padre que tiene 78 años siempre lo ponen a esperar dos horas o una hora y media. Además quiero saber qué es lo que le ponen detrás a la historia, y hoy en la fila yo me fijé quien está adelante mío y no respetaron el orden de llegada tuve que preguntar ahí si me buscaron mis medicamentos.	01/03/2022	17/03/2022	16.00	94%
	QUEJA			1									1		1	12.5%	1.7%	Siempre que vengo noto que las personas que facturan están en la parte de atrás, un joven y una mujer, el siempre es muy demorado y noto que la mayor carga laboral es de ella. Hoy vine a cita médica y perdí la cita, el decir de ellos es que el médico llamo y nadie contestó. En ningún momento escuchamos que llamar, pues estábamos haciendo la fila; faltando 15 para las 2. Y no nos atendieron, la cita era para mi hija Lissá López 1142514473, y lo que nos dijeron fue: "ese es el médico más puntual, si no estaban a tiempo perdían la cita". Demasiado tarde al momento de facturar, le veo pasada habla una muchacha y a todos los despachaba rápido, mientras que el joven es muy demorado. Mientras el atiende una persona la otra atiende mas de 5.	08/03/2022	08/03/2022	-	100%
MARZO	QUEJA			1									1		1	12.5%	1.7%	Buenas tardes yo María Lujía Rojas Gómez c.c. 24545811 en el día de hoy baje al hospital hacerme unos exámenes al hospital San José de Belén de umbria cuando me encontraba haciendo la fila para facturar los exámenes me sentí mal de salud y una mujer vestida con uniforme se percató de lo mal que me sentía y me puso a la fila de prioridades cuando la persona que estaba facturando me gritó muy fuerte como si yo hiciera algo indebidamente todas las personas que habían a mi al rededor me miraban sorprendidos yo me sinto muy mal, no quiero que esto vuelva pasar ni Ami ni mucho menos a otro adulto mayor, por que si uno va al hospital es por que uno necesita no para que lo maltraten a uno . La funcionaria que me gritó se llama Nancy Bedoya De antemano muchas gracias Les agradezco la atención Tel.: 5060607150	15/03/2022		(44,635.00)	100%
	QUEJA			1									1		1	12.5%	1.7%	Yo voy a decirle a la señora que tengo una formula para reclamar medicamento (estalofran) y otro que no me recuerda el nombre, pero que es para la diabetes, la señora me dice que la persona que está acá, me dice que le trae la copia y vuolve y le dice que le trae la copia si es que acá está, ahí es donde me dice que respete que no sea grosero, yo le digo que la estoy tratando mal, de que forma la estoy tratando mal, le digo que voy a hablar con el director a ver quien manda si es el o ella a lo que la me contesta bien pueda haga lo que quería. Yo se que no tengo que ponermee a discutir con ella, subo a hablar con el director y no se envían para donde la dra María Eugenia porque el director esta en una reunión.	16/03/2022	13/04/2022	28.00	54%
	QUEJA	1											1		1	12.5%	1.7%	Es muy necesario aumentar el personal, ya que normalmente siempre es demasiado tardada la entrega de medicamentos. Las Personas pasan, sin exagerar hasta 1 o 2 horas esperando mientras se acumulan. Esto genera mucho estrés en los asistentes de la farmacia y los que esperan se van dando cada vez mas. "sin mensionar" lo valioso del tiempo de cada uno. Pueden dar mas oportunidad de trabajo en la farmacia y planificar una mejor y mas organizada estrategia. Gracias	16/03/2022	13/04/2022	28.00	54%
	RECLAMO												0		0	0.0%	0.0%				-	100%
	RECLAMO												0		0	0.0%	0.0%				-	100%
	SUGERENCIA	1											1		1	12.5%	1.7%	Buenas tardes para sugerir la posibilidad de que el hospital disponga de un funcionario para imprimir formularios, pues es indispensable para el usuario realizar tres filas, para confirmar cita, esperar impresión de fórmula y reclamar medicamentos. Mil gracias	01/03/2022		(44,621.00)	100%
	FELICITACIÓN	1					1						1		1	12.5%	1.7%	Quiero agradecerle a todo el grupo de hospitalización, por la atención tan excelente que nos brindaron a mi hija, que estuvo hospitalizada seis días. Dios los bendiga, trabajan con mucho amor y dedicación! la atención de doctores y enfermeras es super excelente, son muy atentos mantienen pendientes, son puntuales con los medicamentos; quedo sumamente agradecida con todas y todos los que nos atendieron en estos seis días. Dios los bendiga por hacer y ejercer su profesión con tanto amor, dedicación y responsabilidad. Atentamente: Alejandra una mamita sumamente agradecida con todos los de hospitalización	02/03/2022	04/03/2022	2.00	100%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												MOTIVO			FEC. DE RECEPCÓN	FEC. DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINAS WEB	PRESENTEL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD OURAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	INVESTIGACIÓN	SLA ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS	TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL					
	FELICITACIÓN	1						1								8	13.3%	0.0%	Primero que todo reciban un dia de la mujer a todas aquellas doctoras y enfermeras que luchan por la salud de todos nosotros y la de los niños. También para agradecerle a los odontólogos por atendernos tan bien aún sabiendo como llegamos los que los necesitamos a ellos. Gracias por esa paciencia que tienen con nosotros porque yo se que es muy duro el trabajo que ellos laboran, ojala los valoren a ellos. Dios los bendiga a todos ustedes, gracias por la paciencia hacia nosotros.	08/03/2022	15/03/2022	7.00	100%
	TOTAL	4	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100%	13.3%	0.0%					
	% TIPO	50%	13%	38%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	25%	38%	0%	25%	0%								