

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FSIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON										OTROS
E N E R O	QUEJA	1				1									1	2	14.3%	1.8%	El día 12 de enero que ingresé a urgencias desde antes de medio día no me dieron ningún tipo de alimentación, ni a medio día ni en la tarde, comí porque me trajeron de mi casa.	19/01/2021	26/01/2021	7.00	100%	
				1									1				1	14.3%	1.8%	Ha realizado varias llamadas. Se acercó al Hospital asolicitar cita, le dicen que por telefono y le entregaron papel para que llamara. La usuaria vive con la mamá de 80 años en estado de incapacidad; se le dice a la usuaria que como es menor de 60 años no es prioritaria y que debe llamar. Dice la Usuaría que en el hospital han tenido "este vicio", que llame y uno se cansa de llamar. Aduce que tiene dolor en la espalda y que necesita la cita, que lleva dos semanas tratando de conseguirla pero nunca le contestan. E indica los numeros a los que ha llamado.	29/01/2021	30/01/2021	1.00	100%
	RECLAMO														0		0.0%	0.0%				-	100%	
	SUGERENCIA														0		0.0%	0.0%				-	100%	
	FELICITACIÓN	1					1									1	5	14.3%	1.8%	Buena la atención	07/01/2021	07/01/2021	-	100%
		1					1									1		14.3%	1.8%	Excelente	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1					1									1		14.3%	1.8%	Muy buena la atención	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1					1									1		14.3%	1.8%	Gracias me sentí bien atendida por todos en todo. Dios les pague	09/01/2021	09/01/2021	-	100%
		1					1									1		14.3%	1.8%	La atención fue excelente muchas gracias	12/01/2021	12/01/2021	-	100%
	TOTAL	6	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7		12.5%						
	% TIPO	86%	0%	14%	0%	86%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	100%								
	QUEJA	1											1			1	5	8.3%	1.8%	Solicito que por favor se resuelva el inconveniente que hay con la inyección de planificar, porque no cambian de proveedor, no es justo que en las farmacias de la calle si las haya, es duro que tengamos nuestras hijas planificando para prevenir embarazos y que no se estén dando por el Hospital, no siempre se tiene el recurso para comprarla. En mi casa somos mi hija y yo	02/02/2021	19/02/2021	17.00	88%
			1									1			1	8.3%		1.8%	"Usuaría manifiesta que hace varios meses NO se le entrega el medicamento TEOFILINA en capsula (o jarabe) a su señora madre MARÍA AMPARO ALCALDE (paciente EPOC). Siempre le dicen que no hay, que regrese después. Mi madre es una persona de bajos recursos, no me parece correcto que simplemente me den esa razón; por ejemplo hoy tuve que venir desde la vereda casi todo el trayecto caminando	11/02/2021	19/02/2021	8.00	100%	
1				1											1	8.3%		1.8%	La Doctora Lina Osorno es grosera no sabe tratar a los pacientes es crecida y grosera. No se para que tienen esa clase de médicos acá.	11/02/2021	24/02/2021	13.00	100%	
1				1											1	8.3%		1.8%	La doctora lina osorno n no sabe tratar a los pacientes es grosera y mal educada, grita y no explica como debe ser.	11/02/2021	25/02/2021	14.00	100%	

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									
F E B R E R O			1									1			1		8.3%	1.8%	El día jueves 19 de febrero del presente año, solicite una cita de consulta general prioritaria ya que me encuentro en el grupo de personas mayores de 60 años por medio de la pagina del hospital, donde se prometía llamar a mi celular para la programación de dicha cita, y hoy aun no me han llamado muchas gracias por su atención espero atenta la solución.	22/02/2021	24/02/2021	2.00	100%
	RECLAMO		1									1			1		8.3%	1.8%	Solicité una cita hace 15 días para Yesman Chiquito Marin., Que pasa?	25/02/2021	25/02/2021	-	100%
	SUGERENCIA	1										1			1		8.3%	1.8%	Agradezco que me hayan dado la inyección de planificar después de haber hecho la solicitud, pero la idea no es que lo hagan solo porque se pone en el buzón, la idea es que se solucione para todas. La inyección que me dieron es CYCLOFEN, en el hospital se nos a entregado FEMELIN, no sé porque me dieron esa y según fué sólo a mí, seguramente porque fui la única que puso esto en buzón. Desde septiembre no se recibe la inyección, y lo que pido es una solución para todas porque entre las perjudicadas está mi hija también y se supone que la idea es prevenir embarazos, entonces porque no se soluciona lo de la inyección. Cuál planificación cuando no se nos esta entregando inyección?. Gracias	23/02/2021	25/02/2021	2.00	100%
	FELICITACIÓN	1				1									1	5	8.3%	1.8%	Felicitar a todos por su excelente trabajo por estar pendiente cada vez que uno los solicitó. Mil felicitaciones	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%
		1				1								1	8.3%		1.8%	La atención me pareció muy bien, la atención, la información, los cuidados, la manipulación con los cateter. Los felicito se a mejorado mucho la atención.	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%	
		1				1								1	8.3%		1.8%	Muy buena la atención se a mejorado mucho, el personal muy atento, gracias a todos, espero que sigan mejorando.	09/02/2021	11/02/2021	2.00	100%	
				1	1										1		8.3%	1.8%	Siendo la noche entre el 2 y 3 de febrero, Karol ximena Betancur, el médico y la auxiliar de enfermería quienes atendieron a mi señor padre con una atención que les daría 20 sobre 10. Además señala que siempre se le a tratado de una manera excelente, menciona la dra Marquesa, y subraya que son personas que aman lo que hacen; informa que así como las personas se quejan tambien se debe FELICITAR.	05/02/2021	05/02/2021	-	100%
		1				1									1		8.3%	1.8%	Felicitaciones todo muy bueno	17/02/2021	18/02/2021	1.00	100%
TOTAL	8	2	2	3	4	0	0	0	0	0	3	2	0	0	12								
% TIPO	67%	17%	17%	25%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	17%	0%	0%	100%		21.4%						

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON								
M	QUEJA		1		1										1	14.3%	1.8%	Bajamos a urgencias el día Lunes 15 de marzo en horas de la tarde iniciando la noche, con la orden del internista para hospitalizar mi familiar, donde me contestaron: "es que el internista cree que no tenemos trabajo, eso se hace ambulatorio". Finalmente atendieron a mi familiar, pero esa no es la forma de referirse para con un paciente que necesita de los servicios del hospital. Uno al hospital no baja por molestar, es una necesidad, máxime que en el municipio no tenemos ningún servicio de especialista y la orden provenía de uno, esa no es la manera de tratar ningún paciente, donde queda el trato digno?	16/03/2021	28/03/2021	12.00	100%
	QUEJA		1									1			1	14.3%	1.8%	Asignación de citas: Solicité cita en el modulo de la pagina del hospital, llevo 15 días esperando la cita, me comunico a la línea telefónica y me dicen que debo seguir esperando más porque esta retrasada la asignación. ¿Cuál es el motivo para esperar un mes la asignación (apenas eso) por una cita de medicina general? Muchas gracias y espero recibir una respuesta satisfactoria.	20/03/2021	25/03/2021	5.00	100%
	QUEJA			1			1									1	14.3%	1.8%	Doctor carlos castaño: Desde el lunes 22de marzo a la madrugadabebe de 10 meses MARIA VICTORIA GIL se encontraba hospitalizada, fiebre vómito, diarrea (antecedentes de convulsiones) la había atendido muy bien hasta hoy la doctora Marquesa la revisó en la tarde de ayer en entrega de turno con probable salida. Hasta el medio día el doctor no había ido, yo estaba juagando con la niña en la zona de juegos y el doctor llegó alegando que la niña no era la única paciente, yo pregunté si tenia salida, que no es lo que yo dijera, se exaltó y la niña se puso a llorar, se exaltó y el médico dice que no le importa que la niña se ponga a llorar. Me dijo que me iba a echar a bienestar familiar que porque si la niña estaba enferma era culpa mia, me dijo irresponsable. El dijo que no habia tenido tiempo de revisar la niña. Después de que estuve hablando con él, le dieron salida a la niña. Me parece que el médico fue muy grosero y me habló muy feo y yo tenía la bebe cargada.	24/03/2021	25/03/2021	1.00

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES		% TIPO MÉS	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON										OTROS
M A R Z O	QUEJA			1	1										1	7	14.3%	1.8%	Se recibe sugerencia a través de la Gerencia, de un caso ocurrido en la madrugada del 27 de marzo de 2021, la menor Adriana Queragama Botoma, Rc 1087495142, fue valorada por el Dr. Byron Ladino, con la versión que se me dio inicialmente fui donde la señora para conocer más detalles de la atención, refiere la señora Jenny Marcela Zuluaga(madre sustituta), que durante el interrogatorio, el medico se molestó porque no daba crédito al tiempo de evolución, él pensaba que era más largo y la madre le dijo que lo que tuvo inicialmente era un malestar habitual y sin signos de alarma(dice que conoce los signos de alarma ya que permanece con niños de ICBF a su cuidado), luego el aseguraba que tenía fiebre y ella le dijo que no, que el Dr. Le tomó temperatura con dos termómetros diferentes y que con ninguno se documentó la fiebre que él decía que tenía, posterior, le observó cómo respiraba y le dio el diagnostico de neumonía y procedió a hospitalizarla, asegura además que no tuvo contacto físico con la menor, que no le examino los oídos, ni la boca, ni la auscultó en el tórax, hacia las 11+00 de hoy no había sido posible hacerle la exploración física completa, aunque el medico a primera hora de la mañana tomó PCR para SARS-CoV2, en donde pudo darse una primera impresión de cómo estaba la menor, posterior a esto fue a valorarla de manera complementaria y se ordenó RX de tórax.	27/03/2021	10/04/2021	14.00	100%	
	RECLAMO		1									1			1		14.3%	1.8%	Solicité una cita desde hace varios días y hasta el momento no tengo ninguna información.	29/03/2021	30/03/2021	1.00	100%	
	RECLAMO		1									1			1		14.3%	1.8%	BUENOS DIAS Hace un mes hice un solicitud para una cita, de carácter urgente y no he podido recibir respuesta	25/03/2021	25/03/2021	-	100%	
	SUGERENCIA														0		0.0%	0.0%				-	100%	
	FELICITACIÓN		1				1									1		14.3%	1.8%	FELICITACIONES!!! por estar siempre prestos a colaborar en lo que las personas necesitan, especialmente a Doña Luz Dary.	19/03/2021	23/03/2021	4.00	100%
	TOTAL	0	5	2	2	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0		7							
	% TIPO	0%	71%	29%	29%	14%	14%	0%	0%	0%	0%	0%	43%	0%	0%		100%		12.5%					

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									
A B R I L	QUEJA			1		1									1	14.3%	1.8%	Hola Dario a mi tía le tomaron un electrocardiograma y como le parece que pues dijo el médico que le había salido muy malo que mi tía había estaba haciendo pre pre infarto y la mandaron para Pereira y allá la vio la médica internista y le dijo que no que ya no había sufrido ningún preinfarto que el electro y como que le hicieron otro electro allá y le hicieron más exámenes y que no que ya estaba muy bien y la despacharon para la casa. Mi tía se llama a Juana de los Dolores Gallego Estrada y eso hace como 20 días que sucedió 24543783. Dary Recuerda la vez que echaron a Gloria mi hermana que estaba dizque muy mal del corazón también porque le salió un electro malo eso hace como un año o año y medio y yo me fui con ella para Pereira y ella dijeron que ya no tenía nada en el corazón que le electro estaba bien entonces y yo escuchado muchos comentarios que es electrocardiograma del hospital ma mucha gente le sale que tiene problemas en el corazón que todo salen malos entonces bueno pues comentar eso en la reunión dale muchas gracias por colaborarnos con eso Solo falta la de otra. sra le tomo mas tarde los datos y se los envío. Gracias Fecha fue inicio de Marzo. Cc. 24.543.721. Le realizaron un Electro y Supuesta mente Salió Malo. Se lo repitieron en Pereira y Salió bno.. Que pasó. El Equipo malo o mal tomada.... El Internista se preocupo dijo puede ser Inegligencia de la persona que la toma o no da la información Pertinente. Este es el otro caso. Gracias y disculpe	07/04/2021	16/04/2021	9.00	100%	
	QUEJA			1		1									1	14.3%	1.8%	El señor Miguel ángel manifiesta que tuvo un altercado con la jefe de urgencias debido a que no dejó que el féretro entrara al área de urgencias para trasladar el cuerpo. El lugar para pasar el cuerpo siempre a sido en la ducha del área de urgencias, pero la jefe pretendía que lo sacara por el área de las remisiones. El señor Miguel dice que la persona fallecida estaba desnuda y el familiar estaba presente la jefe se exaltó y se estaba negando a que el proceso se hiciera como siempre se hace, la jefe piensa que yo fui grosero, pero ella se disgustó al yo manifestar que siempre se hacían las cosas así. Me parece muy incomodo porque ella manifiesta que va a poner una queja en la empresa, y siempre hemos sabido que el hospital no cuenta con la infraestructura suficiente, y lo que nosotros siempre tratamos es de ser prudentes con estos traslados. Finalmente se realizó la recolección del cuerpo en el área de la ducha de urgencias, pero nos gustaría que el proceso quedara claro para proximas ocasiones. Ella manifestó "es que yo soy la jefe" y que debía ser así, y por lo menos en esa área no se exponía tanto el cuerpo, ya que el lugar donde ella manifestó era en la salida de remisiones y es menos digno para los familiares, en cambio en urgencias solo se ve el féretro mas no el cambio del cuerpo.	06/04/2021	07/04/2021	1.00	100%	
	QUEJA				1											1	14.3%	1.8%	Hice la fila en facturación consulta externa para reclamar orden de los medicamentos, luego me percaté que debía reclamar la orden para unos exámenes dentro de 3 meses, le pregunté y fue muy grosero que ya él a mi me habia despachado que ahí no había nada. Preferí hacer la fila donde luz dary porque esa no es la forma de atenderlo a uno.	07/04/2021	17/04/2021	10.00	100%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON								
	QUEJA			1										1	1	14.3%	1.8%	El aseo es terrible los baños no le hacen aseo que se necesita, yo e estado muchas veces con mi mamá y siempre es lo mismo, no lavan el inodoro ni el baño no hacen nada Fatal.	08/04/2021	24/06/2021	77.00	19%
	RECLAMO		1									1			1	14.3%	1.8%	buen día el pasado 5 de marzo solicite una cita para presentarle al medico el resultado de unos exámenes y para solicitar los medicamentos de control, ya paso un mes y nada que a me asignan la cita	07/04/2021	10/04/2021	3.00	100%
	SUGERENCIA		1									1			1	14.3%	1.8%	buenos dias el dia 06 de abril a partir de las 3 de la tarde la señal de claro se callo a nivel municipal, debido a que en el sector donde estan las torres primarias se había un daño de la chec. este mismo dia, de el hospital llamaron para asignarme una cita para mi mama quien es de la tercera edad y se encuentra muy delicada de salud, como estaba la falla no teníamos señal, mi recomendación es que se entiende que tienes muchos pacientes para llamar pero podría darle la oportunidad de llamar al dia siguiente mas si es por inconvenientes que se salen de las manos de los pacientes, muchas gracias por su atención.	06/04/2021	10/04/2021	4.00	100%
	FELICITACIÓN		1											1	1	14.3%	1.8%	Felicito al hospital por el buen manejo dado a la vacunación	13/04/2021	14/04/2021	1.00	100%
	FELICITACIÓN		1				1								1	14.3%	1.8%	Buenas tardes, Mi familia y yo salimos positivos a la prueba del COVID y queremos felicitar a todo el equipo covid por su gran compromiso, amabilidad, responsabilidad, respeto y cariño. Desde el momento en el que reportamos que teníamos el virus nos han hecho sentir que se preocupan por nuestra salud. El médico cuando nos tomó la muestra nos explico muy bien cómo era, muy formal nos ha llamado todos los días e incluso un día que mi mamá se puso mal escribimos a l línea covid y de inmediato nos atendieron muy bien, el doctor le hizo visita para examinarla y se ha preocupado mucho. El sicólogo nos llama todos días para preguntarnos cómo nos sentimos y es tan formal que hasta parece que fuera parte de la familia, la enfermara también nos llama todos los días para darnos recomendaciones y explicarnos todo de manera muy clara. Por todo esto quiero darles Mili y mil gracias, son el mejor equipo y realmente trabajan con mucho amor. Felicitaciones por ese gran trabajo, son los mejores	15/04/2021	17/04/2021	2.00	100%
	TOTAL	0	4	4	1	1	0	0	0	0	1	0	2	0	2	7	12.5%					
	% TIPO	0%	57%	57%	14%	14%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	29%	0%	29%	100%						
	QUEJA		1					1							1	11.1%	1.8%	buenos dias, me esposa Maria Beatris Salcedo Benjumea, el pasado mes de abril de este año, fue al servicio de odontologia que necesitaba un certificado para mi hijo Yeison Stid Montes Salcedo, ya que la eps emsanar de no tiene servicio en el hospital llego al servico en horas de la tarde, y se encontro con una funcionaria de nombre Natalia que no sabemos el apellido, el nombre lo supimos porque preguntamos en la otra oficina de facturacion, esa funcionaria muy desatenta con celular en el oido y atendiendo otra persona alla sentada, ni siquiera tuvo la delicadeza de mirar a mi esposa, y en tono grosero le dijo, espere que ahora la atiendo, mi esposa espero un buen rato, nunca la atendio, por favor pongan personas atentas que les guste ser humanos, que tengan paciencia, poprque la verdad estan muy mal de funcionarios, muchas gracias	28/05/2021	17/06/2021	\$ 20.00	75.0%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
M A Y O	QUEJA		1		1											1	11.1%	1.8%	cordial saludo La presente es para manifestar mi inconformidad por la sutura que realizaron en mi papá (Luis Fernando Palacio Palacio) el día lunes 3 de Mayo del presente año, a nivel de la rodilla izquierda, luego que sufriera un ccidente con una motosierra causando herida la cual requirió de sutura, pero creo y como trabajadora de la salud que no es la manera adecuada de suturar un paciente, por tal motivo pido que se revise el caso y se notifique al profecional que realizo dicho procedimiento, cabe aclarar que al día de hoy la herida no ha sanado y por tal motivo no sea podido retirar puntos.	28/05/2021	29/05/2021	1.00	100.0%
	QUEJA		1		1											1	11.1%	1.8%	En el pasado 14 de mayo del presente año fui por urgencias al hospital ya que me aporie una costilla, más o menos a las 10 de la mañana y vine a salir de allí a las 4:00 de la tarde, me parece insólito que una persona con discapacidad como yo tenga que esperar para tanto para una atención, se supone qué las personas con discapacidad tenemos una prelación en las atenciones y más por urgencias, cuando me atendieron me aplicaron una inyección en el brazo izquierdo un diclofenaco una enfermera de la cual desconozco su nombre, a partir de ese momento empecé con dolor e inflamación el brazo; anoche más o menos a las 8 de la noche tuve que bajar de nuevo urgencias para solicitar que me atendiera pues llevaba 3 días con un dolor insoportable en el brazo, la médica que me atendió me revisó muy bien y dijo que no tenía hematoma alguno me dijo que si continuaba con el dolor debería realizarse una ecografía de tejidos blandos, ya que probablemente tendría afectado los tejidos blandos. Pongo esta queja pues considero qué cómo lo dije anteriormente las personas con discapacidad no deberían dejarlo dejarla tanto tiempo y sin atención en urgencias y por otro lado las enfermeras deberían tener más cuidado al realizar un procedimiento; ya que como no fue algo grave qué tal si lo hubiera sido? muchas gracias por la atención que le preste a mi anterior escrito feliz tarde	28/05/2021	29/05/2021	1.00	100.0%
	QUEJA			1	1											1	11.1%	1.8%	Siendo las 3:30 aproximadamente, traje a mi hijo ya que se había desmayado, necesitaba fotos de prueba para el colegio y para catecismo; una dra me dijo que como así que esta tomando fotos y haciendo videos eso no se hace, que estaba prohibido segun protocolos del hospita. Cuando le van a decir las cosas a uno que se las digan solo a uno no, si me van a llamar la atención que lo hagan solo a mi; y si son protocolos debería estar publicado para que uno se de cuenta de las cosas.	28/05/2021	02/06/2021	5.00	100.0%
	RECLAMO	1													1	1	11.1%	1.8%	Solo quede con una inquietud, que vine al hospital a odontología, citología y control de mi hija y en las 3 venidas que asistí perdí la venida. Porque pasó que hubo unos cambios en asmet salud. Me acerque a una oficina enseguida a consulta externa para que le quedara claro a la comunidad, para realizar unos folletos sobre el cambio que hubo en Asmet salud. No se que pasó.	28/05/2021	09/06/2021	12.00	100.0%
	RECLAMO		1												1	1	11.1%	1.8%	Estoy llevando un tratamiento en el Hospital de Neoplasias, debido a una hemorragia en mi Cerebelo, producto de esa hemorragia tengo sensibilidad en el oído , además soy hipertenso , en la cual el Neurocirujano me manifiesta que debo ser atendido por especialistas de acuerdo con mis síntomas	28/05/2021	09/06/2021	12.00	100.0%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
	RECLAMO	1										1				1	11.1%	1.8%	Buenas tardes, que pena con ustedes la insistencia pero de verdad es necesario se resuelva lo de la entrega de la inyección de planificar. Desde septiembre del 2020 no se nos entrega dicha inyección y no siempre se tienen los recursos para comprarlas, en mi caso son dos por mes y la verdad a veces es difícil, entonces ruego porque se nos solucione esto.	28/05/2021	09/06/2021	12.00	100.0%
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%				0.00	100.0%
	FELICITACIÓN	1											1			1	11.1%	1.8%	Yo quiero felicitar al Joven Diego por su amabilidad y paciencia es muy bueno con nosotros	28/05/2021	01/06/2021	4.00	100.0%
	FELICITACIÓN	1													1	1	11.1%	1.8%	Felicitaciones a todos porque estubo muy bien todo	28/05/2021	01/06/2021	4.00	100.0%
	TOTAL	4	4	1	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	3	9		16.1%					
	% TIPO	44%	44%	11%	33%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	11%	11%	0%	33%	100%							
	QUEJA		1				1									1	11.1%	1.8%	El Sábado 5 de junio lleve a mi nieta de 7 años a vacunar contra el sarampión y rubeola, teniendo en cuenta que en facebook y la página web del hospital indicaban que la atención en vacunación era hasta las 4pm (incluso era jornada nacional de vacunación). Pero al llegar donde la enfermera encargada la atención no fue amable ni cordial, todo lo contrario me trato como si fuera súper tarde, e insinuando que ella debía diligenciar unos documentos para salir, xq ya había pasado la hora, que me iba a hacer el Favor pero que ya estaba muy tarde, y solo eran las 2 pm, lo cual pueden verificar en facturación la hora. En todo momento me sentí mal tratada xq se notaba el disgusto por vacunar la niña, incluso ni paciencia presentó cuando la niña que solo tiene 7 años se encontraba asustada, lo que es normal para su edad. Entonces deben dejar claro los horarios o es hasta las 4 o hasta las 2, xq no se puede decir un horario públicamente y trabajar en otro??? Y trabajar la atención al usuario, más aun cuando se trata de niños, pues está claro que ella no está haciendo un favor, pues ese es su trabajo vacunar a atender bien a los usuarios.	05/06/2021	18/06/2021	13.00	100.0%
	QUEJA		1			1										1	11.1%	1.8%	Necesito saber si un familiar llamado Carlos Eduardo pizarro.angulo se encuentra hospitalizado desde el día de ayer en este lugar muchas gracias por su atencion	09/06/2021	09/06/2021	-	100.0%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FSIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON								
J U N I O	QUEJA			1										1	1	11.1%	1.8%	Salí positiva para covid, pero no sabia, aunque tenía los síntomas, llegué al hospital, buena atención de todos alla, los síntomas eran para covid y yo me asusté; me dijeron que me fuera para la casa a aislarme, a mi mamá también le hicieron la prueba y salió positiva también. Muy opendientes todos en el hospital. El miércoles 9 de junio pasado hubo una brigada de salud en la vereda (a mi se me habían acabado los medicamentos); por lo cual lleme al grupo covid, les comenté entonces que estaba la brigada, me dijeron que tomara todas las precauciones y me acercara a la brigada, primero envié a mi hijo a que mirara que no hubiera mas gente para ir con mas tranquilidad; cuando fui estaban la Doctora Andrea Cataño Collazos y la auxiliar Manuela Montaña, yo estaba muy asustada por mi respiración. Les dije que me ayudaran que yo era positiva de covid y estaba sin medicamentos; ellas se miraron, me llamaron la atención que debía estar aislada, yo les dije que lo estaba, pero que estaba asustada porque se me habian acabado los medicamenntos y que del equipo covid me dijeron que me acercara a la brigada. Yo esperaba que me colaboraran con los medicamentos. "vamos a ver" me dijo la doctora; no me revisaron ni nada. Se empezaron a susurrar entre ellas y nada conmigo. El médico del covid muy pendiente me resetó algo que podía preparar en casa mientras el subia, y él subió en moto al día siguiente a revisarme. Lo que me indigna es que las dos "culicagadas" no hayan tenido tacto para hablarme y colaborame, si todos fueron tan amables, no se ellas porque se comportaron de esa forma tan discriminatoria conmigo; además varias personas en la vereda estan disgustadas con las dos, porque la atención no a sido buena, mantienen pegadas del celular, a mi papá también lo atendieron mal y a otras personas de la vereda, ojala no tuvieramos que pasar de nuevo con ellas.	15/06/2021	29/06/2021	14.00	100.0%
	QUEJA		1											1	1	11.1%	1.8%	De manera atenta me dirijo a ustedes para dar a conocer la deficiencia del aseo que se presento el fin de semana de los días 05, 06 y 07 de junio. Días en los que me reporta la jefe de traige de fin de semana que el área de urgencias y sala de espera se encontraba con suciedad, baños sucios, basura. Pese a que se realiza la observación a la persona de aso, se realiza las respectivas actividades de manera deficiente, dejando la zona en similares condiciones. También informo que los pacientes de este mismo fin de semana del área de hospitalización zona de aislados manifiestas que durante este mismo fin de semana la persona del aseo lo realizo de manera superficial, dejando baños sucios, basura y mugre en suelo, ademas de acumulación de basura con restos de alimentos que generaron malos olores. Resulta triste y desgastante que la calidad del aseo sea tan deficiente, representando un riesgo tan alto	15/06/2021	12/08/2021	58.00	25.9%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									OTROS
	QUEJA			1						1						1	11.1%	1.8%	Venia a la Cita (terapia física); en el momento de trasladarnos mi madre sintió un dolor muy fuerte en el costado, decidí primero ingresarla a urgencias. Subí a fisioterapia a avisar que mi madre estaba en urgencias para reprogramar la cita; a lo cual me informaron por 2 minutos se había perdido la cita. Lo que no comprendo es el porque la cita se pierde sabiendo que se puede constatar que a esa hora mi madre estaba en urgencias, y que ese día ya no la atendieron que por dos minutos ya no podía cancelarla. Yo pensé que la cita no se perdía, pero sí, no me parece justo que se pierda la cita ni que nos multen. (el tema ya se aclaró, deseo es dejar constancia de mi inconformidad).	17/06/2021	25/06/2021	8.00	100.0%
	QUEJA	1			1											1	11.1%	1.8%	Mi esposa esta embarazada. Esta uno en la sala de espera y las auxiliares de enfermería o las enfermeras comienzan a tomar el pelo diciendo. Que me va a atender o me toca pasar con el encargado y el doctor que porque se demora tanto para atender y otras palabras ahi decía. Estamos desde las 6:30 pm del día de hoy siendo las 10:00 de la noche aún no le dice nada a mi esposa y perdieron una muestra de orina y toco hacer otra y no tiene en cuenta que ella esta embarazada. Un mal servicio	13/06/2021	16/07/2021	33.00	45.5%
	QUEJA			1							1					1	11.1%	1.8%	Ingrese a las 7:25 la formula a la farmacia para reclamar mis medicametos, siendo las 8:30 me acerco a la ventanilla para prguntar el porque a mi no me habian llamado, a lo que me informaron que la habian entregado antes de las 8 a una señora que porque no hice el reclamo antes. Por no incomodarlos le dije yo. A mi ya me pasó pero eso no esta bien hecho, se debe revisar lo sucedido para que no le pase a otra persona entregar la medicina que no es, alguien que no sepa leer puede tomarse una medicina equivocada.	26/06/2021	13/07/2021	17.00	88.2%
	QUEJA		1												1	1	11.1%	1.8%	El día 4 de junio asistí al hospital para la vacunación contra el covid 19, me aplicaron la sinovac pero me informaron que el frasco contenía dos dosis, por lo tanto con un solo frasco vacunaban a dos personas. Por lo anterior solicito en que se basa esta forma de aplicar un frasco a dos personas porque he buscado información al respecto y siempre veo que la dosis es para una sola persona. Agradezco la información que me puedan suministrar	26/06/2021	08/07/2021	12.00	100.0%
	FELICITACIÓN	1					1									1	11.1%	1.8%	Quiero agradecer al Dr. Guevara al hospital por tenerlo; es una persona con humildad, trata muy bien a los pacientes, es muy sencillo, explica muy bien... se pone en el lugar de los enfermos. Que Dios lo bendiga esos son los médicos que debe tener siempre el hospital, no como unas doctoras que ni saludan, maleducadas.	12/06/2021	12/06/2021	-	100.0%
	TOTAL	2	4	3	1	1	2	0	0	1	0	1	0	0	3	9	16.1%						
	% TIPO	22%	44%	33%	11%	11%	22%	0%	0%	11%	0%	11%	0%	0%	33%	100%							

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									OTROS
	QUEJA			1			1								1	5	11.1%	1.8%	En abril me hice una citología, ya he ido 3 veces al hospital contando con la que fui el día de ayer 7 de julio a reclamar el resultado y que NO lo encuentran y nunca me dan respuesta, siempre es que no que vuelva después, ya ayer Luz Dary me dijo que era que me llamaban cuando supieran pues que pasaba ahí, no me llamo y yo tengo que enviarle ese resultado al ginecólogo urgente	07/07/2021	17/07/2021	10.00	100.0%
	QUEJA			1	1									1	11.1%		1.8%	Buenas tardes. La señora Eliana Montoya, dejó consignada en la emisora y compartió con nosotros la siguiente sugerencia. El día 15 de julio de 2021, trajo por urgencias al menor Tomas Ocampo Montoya 1089392069, su hijo, la atención medica no tuvo inconvenientes, pero la atención de enfermería le parece que no fue la mejor, la medica ordenó acetaminofen, cuando iban a dárselo en jeringa la madre les dijo que el así no se la tomaba, que mejor en cuchara y que ella podría traerla, dice que estaban " como de afán" en cambio de turno, la auxiliar le dijo que tenia que ser con jeringa y entre ella y otra auxiliar lo tomaron por la fuerza y se lo dieron, como fue a la fuerza, el menor lo vomitó.	21/07/2021	24/07/2021	3.00	100.0%	
	QUEJA			1		1								1	11.1%		1.8%	Hace 4 días tengo nieta hospitalizada la niña tiene 7 mese, la mamá me llamo a decirme que una enfermera fue porque la niña mantiene muy ahogadita después de que ella la llamó, para que le pusiera los medicamentos, la enfermera le dijo que esa niña era muy llorona y muy grosera para dar el medicamento. A mi también me trataron mal una vez que vine que me dijeron que yo mantenía haciéndome la enferma, ya por ahí e escuchado quejas de esta enfermera (Dalida).	28/07/2021	20/08/2021	23.00	65.2%	
	QUEJA			1	1										1		11.1%	1.8%	Paciente Amparo de Jesús Sánchez torres que dice vino el lunes 26 de Julio a Urgencias, la Medica quien la atendió No la Medicó, no le envió exámenes ni nada; por lo cual se queja al comité de ética, el cual realiza el análisis de información, encontrando con mucha preocupación que NO existe atención registrada en CNT. Se solicita realizar análisis de la presente situación y entregar informe de la misma dirigida a la oficina de control interno y al comité de Ética Hospitalaria.	29/07/2021	31/07/2021	2.00	100.0%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES		% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									
J U L I O	QUEJA	1										1			1	11.1%	1.8%	Ya voy para 3 meses que dieron cita para rayos x y una eco grafía y esta es la hora que nada y me parece injusto porque yo soy la que estoy sufriendo el dolor no ustedes y sacar una cita médica para que solo le manden acetaminofen apenas ya lo ven muriéndose a uno y ahí si le corren de resto no. Y no quieren que uno sea grosero, me duelen mis rodillas horrible y soy diabetica que tengo que hacer para que me ayuden a calmar este dolor.	03/07/2021	04/07/2021	1.00	100.0%	
	SUGERENCIA														0	0	0.0%	0.0%				-	100.0%
	FELICITACIÓN		1					1								1	11.1%	1.8%	Por medio de la presente quería en nombre mío y de mi esposo Hernán Darío Pérez Escobar, extender nuestras felicitaciones y agradecimiento al Equipo COVID-19, ya que fue una etapa difícil para nosotros éste virus, y el Equipo COVID estuvo muy pendiente de nosotros, a mi por mi estado de Gestación y el seguimiento que le realizaron a él fue muy constante y oportuno. Nos realizaron visita de seguimiento por un dolor de cabeza muy intenso que mi esposo presentó y eso nos dio mucha tranquilidad. El Equipo COVID, inclusive la semana después de salir de alta estuvo muy pendiente de mi a través del Doctor Victoria debido a que yo seguía muy indispuesta y por mi embarazo había ciertas alarmas. Es un proceso muy complejo por el encierro, por la ansiedad, por la preocupación, porque en general se enfrenta uno a muchas cosas, y sentimos un acompañamiento muy oportuno por parte del Hospital y queríamos agradecerlo. Igualmente felicitar al psicólogo Miguel, ya que yo estuve con mucha ansiedad, y su llamada de seguimiento nos ayudó mucho en el proceso. De nuevo muchas gracias.	06/07/2021	08/07/2021	2.00	100.0%
	FELICITACIÓN	1				1									1	11.1%	1.8%	Gracias por la atención prestada. Excelentes servicios muy profesionales y mucho calor humano	09/07/2021	14/07/2021	5.00	100.0%	

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO										TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON								
A G O S T O				1	1										1	90.0%	16.1%	traje a mi hijo por urgencias estaba enfermo lo vio la dra marquesa ella lo reviso le hicieron la prueba con el isopo y me dijo que tenia bronco neumonía pero lo trajo a tiempo me dijo, con los medicamentos se mejoraba, que lo trajera en 24 hrs, lo traje a las 24 y estaba una doctora nueva de turno (Collazos), me dijo que estaba bien, pero él tenía 38 de fiebre, que le diera acetaminofen cada 4 que como llevaba poco con el antibiotico era eso. Yo no quedé conforme y como la citas estan lejos, le separé cita particular con guzman, lo revisó y que tenia neumonia, que lo llevara a urgencias, vine al hospital y estaba Cristian el médico, entonces le dije que si revisaba al niño y le informe lo que había hecho; lo reviso y puso el diagnostico COVID, me dejo un rato ahi porque tenia fiebre en 39; que el no le sentia nada y que neumonia no tenia. No le dije mas nada, nos dio la salida con 37 punto algo pero que iba bajando; al darnos salida la abuela del bb se devolvio a hablar con el medico le dijo que ibamos muy preocupados que si algo pasaba al niño era responsabilidad de él, a lo que respondió que "normal que a un niño le podía dar hasta 40 de fiebre y convulsionar y era normal que no pasaba nada". Cuando revisamos los papeles en la casa identificamos en el diagnostico que tenia neumonia, porque NO lo dejo?. Vine de nuevo a pedir cita al SIAU una urgente con guzmán lo revisó incluso con el dr guevara y dijeron que si que era neumonia y nos mostraron la HC donde el dr el día antes había colocado que salia con 36. y el resto del tratamiento toco pagarlo particular.	18-ago-21	20-ago-21	2.00	100%
				1	1										1			El lunes pasado salí y me tome unos tragos, amanecí mal el día martes, desaliento y vomito, se me empezaron a torcer manos y pies por lo que baje a urgencias ya que eso no es normal; no me querían como que atender por lo que creían que era el guayabo; por fin me pasaron y me dijeron que estirara las manos y no era capaz; me inyectaron y me enviaron de nuevo pero en mi casa, donde me puse peor de pies y manos, entonces volví al hospital; la enfermera no me trato bien, ya que se veía la mala gana, fue brusca conmigo, me inyecto para que pudiera estirar mi cuerpo, pero fue demasiado brusca y como yo me quejaba por el dolor le solicité que me quitara la inyección y me dijo que no tenia tal, entonces me percate que era que me estaba presionando con el dedo, que por favor me quitara las manos, entonces salio cagada de la risa diciéndome que me callara que no gritara; "ay Estefania yo no le voy a poner el culo por que me matan"; eso para mi es muy incomodo ya que baje a que me atendieran no para que se burlaran de mí; en seguida fui, cuando me entregaron la formula de mala gana y riéndose "tenga eso, tiene que ir a reclamarlo a la farmacia", yo me sentí muy mal tratada la verdad. A mi no me gusto una parte: si yo a ud le digo algo es porque lo sé, primero me dijeron que si no había consumido una cantidad de sustancias a lo que dije que no, pero me insistieron demasiado a ver si cambiaba mi respuesta, lo que me pareció mal hecho y me hicieron sentir mal. Desde que llegué y me vieron dijo: "uy que pereza", eso no es de profesionales. La auxiliar es de nombre Estefania Briñez Palacio.	18-ago-21	03-sep-21	16.00	94%

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD	% OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAJU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON	OTROS								
				1	1											1	10.0%	1.8%	La noche del 24 de agosto la médico que me atendió me dijo que si no me gustaba la atención que me fuera a otra parte a mistrató o a pereira, sabiendo que soy de aca además vivo en una vereda.	25/08/2021	26/08/2021	1.00	100%
			1								1					1	10.0%	1.8%	La atención es muy mala y los empleados son muy despotas al atender les falta más atención al usuario y las filas Para facturación están larguísimas hoy perdí una cita que llevaba esperando casi un mes llegue temprano pero la mala atención y la poca información con las largas filas no ayudan	18/08/2021	18/09/2021	31.00	48%
				1	1											1	10.0%	1.8%	El sábado 21 de agosto traje a mi hija al servicio de urgencias aproximadamente a las 2-2:30 am a amanecer domingo, la traje porque ella comenzó como a ahogarse y como estaba solo con ella la traje para que me la revisaran; Se pararon las 3 "enfermeras" que para que la traía (me preguntaron) en la puerta que que tenia me pareció curioso, la examinaron muy mínimo y me dijeron que estaba bien. Antenoche 26 de agosto la trajo la mamá porque también se esta ahogando por una tos que le esta dando en las noches, a lo que le dijeron que para que la traía a esa hora que si no tenía neumonia que con esa traída le iba a dar; que eso no era necesario (de 3 a 3:30 am). La atendieron y le dijeron que NO tenia nada que era una infeccionsita y le medicaron. La atención es buena, pero porque lo critican a uno por venir a consultar, el comentario no es acorde a la situación.	28/08/2021	04/09/2021	7.00	100%
				1	1											1	10.0%	1.8%	Se supone que si se tienen una línea telefónica, es para que atiendan; yo llamé a preguntar una cita medica extensión 110 nada, 107 101 nada, solo urgencias, me estoy tratando de comunicar con facturación, me paso a facturación y nada; hasta que me contestó la persona del 110, yo estaba molesta le dije es tan amable que mi esposo tiene una cita medica. Me dijo tenia una cita el 13 y la perdió, yo le dije: no el la tenia hoy. Esta molesta señora? le dije que si, me dijo yo que culpa!, esa no es la manera. Se emparejo como no se debe de contestar, si yo estoy molesta no es para que el funcionario me conteste de esa manera. Yo no fui grosera, si estaba molesta mas no fui grosera; Si no tienen como atender los teléfonos, no me parece la manera de contestar al usuario. Me parece que es para que mejoren la atención al cliente. Uno de vereda espera que le contesten y le puedan solucionar las inquietudes.	31/08/2021	24/09/2021	24.00	63%
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%				-	100%
	FELICITACIÓN	1				1										1	10.0%	1.8%	Bendiciones para todo el personal de pediatría y mismo éxito y felicidades	02/08/2021	02/08/2021	-	100%
																0						-	100%
																0							
	TOTAL	1	2	7	5	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1		10						
	% TIPO	10%	20%	70%	50%	20%	0%	0%	0%	0%	10%	0%	10%	0%	10%		100%	17.9%				8.17	100%