



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

NIT. 891.408.918-1

CONSOLIDADO DE PQR

Código: CI-FR-009

Versión: 3

Fecha: 07/09/2019

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	ADMÓN									
E N E R O	QUEJA														0	0.0%	0.0%				-		
	RECLAMO		1														0.0%	0.0%	Mantenimiento: Usuaría reclama por difusión de un audio que consideró ofensivo contra ella.	15/03/2020	19/03/2020	4.00	100%
			1		1											1	50.0%	3.4%	Urgencias: Usuaría que reclama por la demora en la atención a su hija	19/03/2020	25/03/2020	6.00	100%
	SUGERENCIA														0	0.0%	0.0%				-		
	FELICITACIÓN					1									1	50.0%	3.4%	Felicitación: Usuario reconoce y agradece al hospital no solo por la atención hacia él, sino también por los servicios que brinda a la comunidad.	30/01/2020	04/04/2020	65.00	23%	
	TOTAL	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		6.9%					
	% TIPO	0%	100%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%							
F E B R E R O	QUEJA														0	0.0%	0.0%				-	100%	
	RECLAMO														0	0.0%	0.0%				-	100%	
	SUGERENCIA	1										1			1	100.0%	3.4%	Sugerencia: Usuaría recomienda implementar una línea de whatsapp para cancelación de citas únicamente.	29/02/2020	29/03/2020	29.00	52%	
	FELICITACIÓN														0	0.0%	0.0%				-	100%	
	TOTAL	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1		3.4%						
	% TIPO	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	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									
M A R Z O	QUEJA														0	#iDIV/0!	0.0%						
	RECLAMO														0		0.0%						
	SUGERENCIA														0		#iDIV/0!	0.0%					
	FELICITACIÓN														0		#iDIV/0!	0.0%					
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%						
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!							
A B R I L	QUEJA														0	#iDIV/0!	0.0%						
	RECLAMO														0		#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA														0		#iDIV/0!	0.0%					
	FELICITACIÓN														0		#iDIV/0!	0.0%					
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%						
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/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															0	#iDIV/0!	0.0%						
	RECLAMO															0	#iDIV/0!	0.0%						
	SUGERENCIA															0	#iDIV/0!	0.0%						
	FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%						
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	0.0%						
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!							
J U N I O	QUEJA															0	#iDIV/0!	0.0%						
	RECLAMO															0	#iDIV/0!	0.0%						
	SUGERENCIA															0	#iDIV/0!	0.0%						
	FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%						
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	0.0%						
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!							
J U L I O	QUEJA															0	#iDIV/0!	0.0%						
	RECLAMO															0	#iDIV/0!	0.0%						
	SUGERENCIA															0	#iDIV/0!	0.0%						
	FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%						
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#iDIV/0!	0.0%						
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/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
A G O S T O	QUEJAS															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
																0								
																0								
																0								
																0								
	RECLAMO															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
FELICITACIÓN																0	0	#iDIV/0!	0.0%					
																0								
																0								
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%				#####	#####	
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!								
S E P T I E M B R E	QUEJA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		10/09/2019	12/09/2019	2.00	100%
																0					13/09/2019	27/09/2019	14.00	100%
																0					21/09/2019	05/10/2019	14.00	100%
																0					24/09/2019	24/09/2019	-	100%
																0					28/09/2019	08/10/2019	10.00	100%
																0					28/09/2019	03/10/2019	5.00	100%
	RECLAMO															0	0	#iDIV/0!	0.0%	NO HUBO				
	SUGERENCIA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		07/09/2019	27/09/2019	20.00	75%
	SOLICITUD															0	0	#iDIV/0!	0.0%		12/09/2019	27/09/2019	15.00	100%
	FELICITACIÓN															0	0	#iDIV/0!	0.0%		07/09/2019	27/09/2019	20.00	75%
															0					21/09/2019	28/09/2019	7.00	100%	
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%						
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/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
O C T U B R E	QUEJA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		19/10/2019	31/10/2019	12.00	100%
	QUEJA															0					19/10/2019	31/10/2019	12.00	100%
	QUEJA															0					19/10/2019	31/10/2019	12.00	100%
	QUEJA															0					25/10/2019	26/10/2019	1.00	100%
	QUEJA															0					29/10/2019	12/11/2019	14.00	100%
	RECLAMO															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		24/10/2019	08/11/2019	15.00	100%
	FELICITACIÓN															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%					
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!		0.0%				11.00	100%
N O V I E M B R E	QUEJA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		13/11/2019	30/11/2019	17.00	88%
	QUEJA															0					16/11/2019	30/11/2019	14.00	100%
	QUEJA															0					20/11/2019	10/12/2019	20.00	75%
	RECLAMO															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		29/11/2019	10/12/2019	11.00	100%
	FELICITACIÓN															0	0	#iDIV/0!	0.0%		02/11/2019	16/11/2019	14.00	100%
	FELICITACIÓN																				26/11/2019	10/12/2019	14.00	100%
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0.0%				15.00	100%
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!		0.0%				

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									
D I C I E M B R E	QUEJA															0	0	#iDIV/0!	0.0%		06/12/2019	10/12/2019	4.00	100%
	QUEJA															0		#iDIV/0!	0.0%		21/12/2019	14.00	100%	
	QUEJA															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	19/12/2019	12.00	100%
	QUEJA															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	19/12/2019	12.00	100%
	QUEJA															0		#iDIV/0!	0.0%		19/12/2019			
	RECLAMO															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0	#iDIV/0!	0.0%					
	FELICITACIÓN															0	0	#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	19/12/2019	12.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
	FELICITACIÓN															0		#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%
FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%		07/12/2019	11/12/2019	4.00	100%		
FELICITACIÓN															0	#iDIV/0!	0.0%		19/12/2019	27/12/2019	8.00	100%		
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0								
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#iDIV/0!		0.0%					6.38	100%
T O T A L	QUEJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%						
	RECLAMOS	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3.4%	3.4%						
	SUGERENCIAS	1	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	7	24.1%	24.1%						
	SOLICITUD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%						
	FELICITACIONES	0	0	0	0	10	9	0	2	0	0	0	0	0	0	21	72.4%	72.4%						
	TOTAL	1	1	0	1	10	15	0	2	0	0	0	1	0	0	29		100.0%						
% TIPO	3%	3%	0%	3%	34%	52%	0%	7%	0%	0%	0%	3%	0%	0%	100%									