



NIT. 891.408.918-1

Código:	CI-FR-009
---------	-----------

Versión: 3

Fecha: 07/09/2019

[illegible]

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO												TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU /ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS								
J U L I O	QUEJA			1	1											1	33.3%	#REF!	ingrese con mucho malestar y dolor, como a las 9+30, son las 11. 20 am,el medico ya me vio pero todavia no me han puesto los medicamentos para este dolor ya que vomite y todo el medico me dijo que hasta las 6 pm no salia el resultado de un examen, pero yo necesito que me pongan algo para el dolor, pesimo servicio.	01/07/2022	20/07/2022	19.00	
	FELICITACIÓN			1										1		1	33.3%	#REF!	Felicitaciones por la buena organización que tiene el hospital, de verdad que asisti en el día de hoy y fue muy buena la atención por médicos, el joven de facturación, Alexandra la que atiende en el SIAU es la mejor. Esta muy bien que al salir de la atención médica nos entreguen la fórmula en el SIAU, el joven muy atento, amable. El hospital muy bien excelente, Dios los bendiga a todos.	09/09/2022	20/09/2022	11.00	
	QUEJA			1	1											1	33.3%	#REF!	es muy irrespetuoso que si el paciente no tiene dinero sencillo para el pago de la consulta el que lo haga firmar a uno el documento que le diga que queda una deuda, ademas no es amable para explicar la situacion, considero que deberian tener suficiente dinero para devolver.	09/09/2022	20/09/2022	11.00	
																0	0.0%	#REF!				-	
	TOTAL	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3		#REF!					
% TIPO	0%	0%	100%	67%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	100%		#REF!						
A G O S T O	QUEJAS	1									1					1	100.0%	#REF!	Mi queja es debido a la demora para la entrega de medicamentos. Esta bien que haya cambio de personal, pero que sean hábiles que lastima la salida del muchacho que atendió por tantos años muy formal y le rendia la atención, ojala mejore esta atención.	06/08/2022	26/08/2022	20.00	
	QUEJAS	1									1					1	0.0%	#REF!	Mi queja es debido a la demora para la entrega de medicamentos. Esta bien que haya cambio de personal, pero que sean hábiles que lastima la salida del muchacho que atendió por tantos años muy formal y le rendia la atención, ojala mejore esta atención	09/08/2022	26/08/2022	17.00	
	QUEJAS			1			1								1	4	0.0%	#REF!	Mi queja es por que la puerta de ingreso para facturar no la abren con el tiempo suficiente para poder entrar al hospital, hoy la abrieron faltando 5 minutos para las 7 am, no da tiempo a facturar, me llamaron de terapia fisica y aun no había acabado de facturar y mi cita era a las 7 am, tambien veo mucho desorden en la fila de la entrada, por que los ultimos son los que entran de primeros, ya que cuando van a abrir dejan entrar a personas que acabaron de llegar y no hicieron fila.	20/08/2022	27/08/2022	7.00	
	QUEJAS			1	1										1		0.0%	#REF!	Mi hija presento desmayo y vomito en la escuela, la traje por urgencias, la ingresaron y una doctora que la estaba chuzando muy grosera dijo que como se había movido que ella no se iba a chuzar que no le iba a tomar nada, luego mi hija me pidió el favor que la dejara acostar en una camilla que estaba vacía, cuando otra doctora la miro dijo de manera grosera, regañando que la niña no se puede acostar ahí, yo quería irme con mi hija por que me siento tratada muy mal, pero vine para que no le pase esto a otro paciente más grave, mi hija sigue en urgencias"	24/08/2022	03/09/2022	10.00	
	TOTAL	2	0	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	4		#REF!				13.50	
	% TIPO	50%	0%	50%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	25%	25%	0%	0%	0%	100%		#REF!					
S E P T I E M B R E	QUEJA			1											0	1	0.0%	#REF!	La niña que toma la presion no deja hablar a los usuarios ni explicar las patologias de los pacientes y no deja hablar, y no deja hablar, y no deja hablar, yo no quiero que esto le pase a nadie, mi hija se llama yarith, atentamente, Martha liliana posada	07/09/2022	20/09/2022	13.00	
	FELICITACION			1										1		1		#REF!	Felicitaciones al joven Juan estaban bernal por la gran ayuda que el me dio para mi mama, muchas gracias a el por haberme escuchado y ayudado que Dios lo bendiga siempre.	09/09/2022	20/09/2022	11.00	
	Queja			1											0	0	0.0%	#REF!	el lunes 5 de septiembre de 2022, traje a mi mama maria adiele por el servicio de urgencias ya que tenia la presión muy alta, mi mama se puso muy mal y se le estaba encalabrando un brazo, se le estaba colocando morado, me le acerque a una enfermera de nombre giselá damaris y le dije que si me podía colaborar con mi mama ya que tenia la presión alta y se me estaba poniendo mal, me contesto super grosera y me abrio los ojos y me dijo que ella podía esperar, mi mama cada vez se me ponía mas mal y no me la querían atender y tuve que llamar a la policía y enojarme para que me atendieran, por mas que me la entraron, la dejaron afuera en el pasillo y no me dejaban entrar y mi mama estaba tirada en baño sin poderse levantar y con la mano sin poderse mover, tuve que llamar al joven bernal y ni así me la atendían, cuando mi mama salio de urgencias porque no la atendían, se me puso mucho mas mal afuera y yo no que quise ir porque me daba miedo que le pasara algo e casa, tuve que volver a enojarme y volver a llamar a la policía y hay si la entraron me entre con ella y que querían sacar y no me deje porque mi mama es mayor de 60 años y estaba muy mal, cuando la atendieron y le pusieron algo hay si me pude tranquilizar, la gente ese día estaban muy indignados con los de urgencias al ver que mi mama cada vezse ponía más mal y no hacían nada por ella, hubo gente que también hablo con bernal y le comentaron como estaba ella, tambien tengo fotos de como estaba ella de mal y no dejaron entrar y ayudarla.	09/09/2022	20/09/2022	11.00	
	Queja	1									1		1		2	2	50.0%	#REF!	los de facturación de consulta externa son muy repeleentes y groseros al atender, por favor esta queja es para que atiendan con cordialidad no con esa groseria con la que atienden, muchas gracias	21/09/2022	28/09/2022	7.00	
	Queja			1		1									1	1	25.0%	#REF!				-	
	SOLICITUD		1						1						1	1	#DIV/0!	#REF!				-	
FELICITACIÓN	1				1									1	1	#DIV/0!	#REF!				-		
TOTAL	2	1	4	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6		#REF!				6.00		

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMION	OTROS									
% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!							

M E S	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO											TOTALES	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE RESPUESTA	OPORTUNIDAD
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	SALUD ORAL	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIJAU - ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMÓN	OTROS							
O C T U B R E															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
															0	0	#DIV/0!	#REF!				-
N O V I E M B R E	FELICITACIÓN														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!					-
	QUEJA														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	QUEJA														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	QUEJA														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
D I C I E M B R E	QUEJA														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	FELICITACIÓN														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	FELICITACIÓN														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	#REF!				-
	% TIPO	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!					-
	QUEJA														0	0	#DIV/0!	#REF!				-
T O T A L	QUEJA	#REF!	#REF!	#REF!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	RECLAMOS	#REF!	#REF!	#REF!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	SUGERENCIAS	#REF!	#REF!	#REF!	#####	6	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	SOLICITUD	#REF!	#REF!	#REF!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	FELICITACIONES	#REF!	#REF!	#REF!	#####	10	9	#####	2	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	TOTAL	#REF!	#REF!	#REF!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!	#REF!	#REF!			
	% TIPO	#REF!	#REF!	#REF!	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#REF!						