

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	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									
E N E R O	QUEJA	1	1	2	3							1				4	50.0%	5.2%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque le aplicaron un medicamento que sintió que la estaba matando. Dos quejas son de la misma usuaria y por el mismo motivo. Usuario que manifiesta haberse sentido mal atendido por parte de una médico de urgencias. (Victor D. Morales) FARMACIA: Usuaría que manifiesta inconformidad porque en la farmacia no le indicaron que debía solicitar autorización para un medicamento.				
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA	1					1									1	12.5%	1.3%	CONSULTA EXTERNA: Usuario que sugiere que la ESE disponga de un lugar donde se puedan tramitar las autorizaciones de las remisiones con especialistas.				
	FELICITACIÓN	3					2							1		3	37.5%	3.9%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que se va satisfecho del servicio y con buena imagen. Usuaría que felicita al personal de Hospitalización y reconoce su esmero y calidez en la atención. ADMINISTRACIÓN Y OTROS: Usuario que felicita al personal de la ESE por el empeño y profesionalismo en la atención.				
	TOTAL	5	1	2	3	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	8	10.4%						
% TIPO	63%	13%	25%	38%	25%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	13%	0%	100%								
F E B R E R O	QUEJA	3		5	3		2			1			2			8	100.0%	10.4%	SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque tenía cita para ella y su esposo y cuando vino a facturar no aparecían, se acercó al SIAU y no le quisieron ayudar con citas para ese día y a otras personas que estaban ahí si les asignaron citas para ese día. CONSULTA EXTERNA: Usuario que manifiesta inconformidad por el tiempo de espera para la atención en consulta externa CONSULTA EXTERNA: Usuario que se queja por llamado del médico antes de facturar, además con tono de voz bajo. FISIOTERAPIA: Usuaría que se queja a través de la Sec. Mpal de Salud por inconveniente en asignación de citas para fisioterapia. URGENCIAS: Usuario no identificado que manifiesta "mala atención" URGENCIAS: Usuaría que devuelve respuesta a queja porque no está de acuerdo con el contenido. URGENCIAS: Usuario que manifiesta preocupación por la atención médica recibida por su padre. SIAU - ASIGNACIÓN DE CITAS: Casos enviados por la Sec. Mpal de Salud para revisión				
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%					
	SUGERENCIA															0	0.0%	0.0%					
	FELICITACIÓN															0	0.0%	0.0%					
	TOTAL	3	0	5	3	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	8	10.4%						
	% TIPO	38%	0%	63%	38%	0%	25%	0%	0%	13%	0%	0%	25%	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	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									OTROS
M A R Z O	QUEJA	1		3		1	1	2								4	25.0%	5.2%	HOSPITALIZACIÓN: Inconformidad de usuaria por atención de la Dra. Alejandra Tabares. ODONTOLOGÍA: Inconformidad de una usuaria por daño en un diente después de una limpieza. CONSULTA EXTERNA: Usuaria que solicita se avise al paciente cuando le cambian el médico con el que se asignó la cita. ODONTOLOGÍA: Usuaria que manifiesta desconocer el motivo de una multa.				
	RECLAMO														0	0.0%	0.0%						
	SUGERENCIA			1			1								1	6.3%	1.3%	CONSULTA EXTERNA: Usuaria que solicita brigadas de salud y vacunación para animales en el Corregimiento Taparcal					
	FELICITACIÓN	3		8	2		4		1					2	2	11	68.8%	14.3%					URGENCIAS: Usuaria que felicita al Dr. Sepúlveda por la atención recibida. (Quedó registrada doble en la página) VARIOS SERVICIOS: Usuario que felicita a varios servicios por la atención recibida y pregunta por el sistema de llamado a pacientes en Consulta Externa. SIAU: Usuaria que felicita al personal del SIAU. CONSULTA EXTERNA: (3) Usuarías que felicita al servicio de consulta externa. Usuario que manifiesta que es buena la atención. URGENCIAS: Usuario que agradece la atención recibida por su esposa en el servicio de urgencias, indica que son del Municipio de Guática. VARIOS SERVICIOS: Usuaria que agradece la atención recibida para la hija en varios procesos de la ESE. Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización. SIAU: Usuaria que felicita a Juliana Rendón y al personal del SIAU por la atención que brindan, felicita también a Diego Hoyos. LABORATORIO CLÍNICO: Usuaria que felicita al personal de laboratorio por la atención recibida.
	TOTAL	4	0	12	2	1	6	2	1	0	0	0	2	0	2	16	20.8%						
	% TIPO	25%	0%	75%	13%	6%	38%	13%	6%	0%	0%	0%	13%	0%	13%	100%							
	A B R I L	QUEJA	3	1	2	3							1	2		6	50.0%	7.8%					SIAU: Dos usuarias que manifiestan inconformidad por atención recibida por parte del Señor Diego Hoyos URGENCIAS: Dos usuarias (madre e hija) que manifiestan inconformidad por atención recibida en el área de urgencias por parte de la Dra. Alejandra Tabares Usuario que manifiesta inconformidad por atención de una menor. Situación evidenciada en auditoría de la SMS FARMACIA: Usuaria que se queja porque no hay despacho de medicamentos los días festivos y los lunes.
RECLAMO														0	0.0%	0.0%							
SUGERENCIA	2					2								2	16.7%	2.6%	CONSULTA EXTERNA: Dos usuarias que solicitan instalación de cámara de vigilancia en el área de asignación de citas de controles.						
FELICITACIÓN	4			3							1			4	33.3%	5.2%	URGENCIAS: Felicitación recibida por atención de la Dra. Marqueza.. Felicitación por mejora en varios aspectos del servicio: Aseo, auxiliares, facturación, vigilante y médicos. FARMACIA: Usuaria que felicita y agradece por la atención recibida.						
TOTAL	9	1	2	6	0	2	0	0	0	0	2	2	0	0	12	15.6%							
% TIPO	75%	8%	17%	50%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	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	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									
M A Y O	QUEJA	1		3	2		1				1					4	66.7%	5.2%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por la atención recibida por su cuñado (paciente psiquiátrico), porque no lo remitieron y según indica la dra que lo atendió le dijo a la acompañante que le iba a dar salida y que lo tuviera amarrado en la casa. CONSULTA EXTERNA: Usuaría que pregunta cuál es el protocolo a seguir con los niños que no se dejan realizar el control? URGENCIAS: Usuario anónimo que denuncia una situación que se viene presentando con una auxiliar de enfermería que tampoco identifica. FACTURACIÓN: Usuaría que se queja porque llegó a tiempo para una cita y no pudo facturar oportunamente, cuando se arregló el sistema la facturadora le dijo que ya le habían puesto la multa, que hablara con el médico a ver si le colaboraba para atenderla.				
	RECLAMO														0	0.0%	0.0%						
	SUGERENCIA														0	0.0%	0.0%						
	FELICITACIÓN	1		1		1	1								2	33.3%	2.6%	HOSPITALIZACIÓN: Usuaría que felicita al personal del servicio por la atención recibida. CONSULTA EXTERNA: Reconocimiento realizado por la Asociación de Hospitales de Risaralda al personal de la ESE que está participando en la estrategia "Toma el Control"					
	TOTAL	2	0	4	2	1	2	0	0	0	1	0	0	0	0	6		7.8%					
	% TIPO	33%	0%	67%	33%	17%	33%	0%	0%	0%	17%	0%	0%	0%	0%	100%							
J U N I O	QUEJA		1	1	1							1			2	66.7%	2.6%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por atención recibida en el servicio de urgencias para su hija, indica que el médico no le dio nada para el dolor de oído. Además se evidenció fórmula manual. ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaría que está inconforme con el tiempo de espera para la asignación de una cita solicitada por la página web.					
	RECLAMO														0	0.0%	0.0%						
	SUGERENCIA														0	0.0%	0.0%						
	FELICITACIÓN		1										1		1	33.3%	1.3%	GERENCIA: Felicitación recibida del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio con motivo de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2018					
	TOTAL	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3		3.9%					
	% TIPO	0%	67%	33%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	33%	0%	100%							
J U L I O	QUEJA		2	2	1		2					1			4	66.7%	5.2%	CONSULTA EXTERNA: Usuaría gestante que pasa a consulta para solicitar unas órdenes con especialista, el médico le explica que primero debe revisar si son pertinentes o no y la usuaria le dice que si no le da las órdenes se va. La usuaria se retiró del consultorio. CONSULTA EXTERNA: Usuaría que no se identifica y manifiesta inconformidad por atención en consulta con la Dra. Juliana, pues las hijas de la Dra. estaban dentro del consultorio durante la atención. ASIGNACIÓN CITAS: PQR radicada por la Sec. de Salud Municipal por encuesta realizada a pacientes en Consulta Externa, usuaria que manifiesta inconformidad en tiempo de asignación de la cita médica. URGENCIAS: PQR radicada por la Sec. de Salud Departamental sobre supuestos problemas relacionados con la atención de una usuaria.					
	RECLAMO														0	0.0%	0.0%						
	SUGERENCIA														0	0.0%	0.0%						
	FELICITACIÓN	1		1		1							1		2	33.3%	2.6%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que agradece la atención recibida en el servicio. GERENCIA: Usuaría que agradece al gerente por el préstamo de una silla de ruedas para la movilización de su abuelo					
	TOTAL	1	2	3	1	1	2	0	0	0	0	0	1	1	0	6		7.8%					
	% TIPO	17%	33%	50%	17%	17%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	17%	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	ODONTOLÓGIA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SIAU -ASIGNACIÓN DE CITAS	ADMON									OTROS	
A G O S T O		1				1										1	12.5%	1.3%	HOSPITALIZACIÓN: Usuaría que manifiesta inconformidad por estadía en habitación compartida con paciente psiquiátrica.	10-ago-19	28-ago-19	18.00	83%	
				1	1											1	12.5%	1.3%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por atención recibida en el servicio de urgencias por parte de la Jefe Ángela.	13-ago-19	29-ago-19	16.00	94%	
		1												1		1	12.5%	1.3%	ADMINISTRACIÓN: PQR anónima de los empleados de la ESE manifestando inconformidad por el trato recibido de algunos usuarios	17-ago-19	22-ago-19	5.00	100%	
				1									1			1	12.5%	1.3%	SIAU: Usuaría que solicita ser llamada a diferentes números para la asignación de la cita.	20-ago-19	29-ago-19	9.00	100%	
			1		1											1	12.5%	1.3%	URGENCIAS: Dra Elizabeth Marín que manifiesta inconformidad por trato recibido por acompañante de paciente en el servicio de urgencias. Queja trasladada a la EPS Asmet Salud	27-ago-19	03-sep-19	7.00	100%	
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%	NO HUBO				
	SUGERENCIA															0	0	0.0%	0.0%	NO HUBO				
	FELICITACIÓN	1				1										1	12.5%	1.3%	HOSPITALIZACIÓN: Usuaría que agradece la atención recibida durante su estancia.	10-ago-19	28-ago-19	18.00	83%	
		1				1										1	12.5%	1.3%	URGENCIAS: Usuaría que felicita al Hospital por el mejoramiento en la atención, especialmente en el servicio de urgencias.	03-ago-19	09-ago-19	6.00	100%	
		1				1										1	12.5%	1.3%	URGENCIAS: Usuario que agradece la atención recibida en el servicio.	24-ago-19	29-ago-19	5.00	100%	
	TOTAL	5	1	2	4	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	8	10.4%							
	% TIPO	63%	13%	25%	50%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	13%	0%	100%			10.50 100%					
S E P T I E M B R E	QUEJA			1								1				1	10.0%	1.3%	FARMACIA: Usuaría que se queja porque le entregaron un medicamento incorrecto.	10/09/2019	12/09/2019	2.00	100%	
				1									1			1	10.0%	1.3%	SIAU: Usuaría que manifiesta inconformidad porque no es posible comunicarse con la línea 3528332	13/09/2019	27/09/2019	14.00	100%	
		1													1	1	10.0%	1.3%	VIGILANCIA: Usuario anónimo que se queja de la atención de un vigilante	21/09/2019	05/10/2019	14.00	100%	
		1			1											1	10.0%	1.3%	URGENCIAS: Personal del servicio de urgencias que se queja por el trato recibido por un paciente de la EPS SURA. Se radica PQR, estamos en espera de la respuesta.	24/09/2019	24/09/2019	-	100%	
		1					1									1	10.0%	1.3%	CONSULTA EXTERNA: Usuaría que manifiesta inconformidad porque en la fila para solicitud de cita de control del joven no hay priorización en la atención	28/09/2019	08/10/2019	10.00	100%	
		1													1	1	10.0%	1.3%	VIGILANCIA: Usuario anónimo que se queja de la atención de un vigilante	28/09/2019	03/10/2019	5.00	100%	
	RECLAMO															0	0	0.0%	0.0%	NO HUBO				
	SUGERENCIA	1			1											1	1	10.0%	1.3%	URGENCIAS: Incluir una máquina cafetera en la sala de espera.	07/09/2019	27/09/2019	20.00	75%
	SOLICITUD		1				1									1	10.0%	1.3%	CONSULTA EXTERNA: Usuario que solicita información sobre programas que tenga la ESE para población en condición de discapacidad.	12/09/2019	27/09/2019	15.00	100%	
	FELICITACIÓN	1				1										1	10.0%	1.3%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que agradece la atención recibida en el servicio.	07/09/2019	27/09/2019	20.00	75%	
		1				1										1	10.0%	1.3%	HOSPITALIZACIÓN / URGENCIAS: Usuario que agradece la atención recibida en los servicios.	21/09/2019	28/09/2019	7.00	100%	
	TOTAL	7	1	2	2	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2	10	13.0%							
	% TIPO	70%	10%	20%	20%	20%	20%	0%	0%	0%	0%	10%	10%	0%	20%	100%			10.70 100%					
T O T A L	QUEJAS	15	6	22	16	2	7	2	0	1	1	3	8	1	2	43	55.8%	55.8%						
	RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%	0.0%						
	SUGERENCIAS	4	0	1	1	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6.5%	6.5%						
	SOLICITUD	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1.3%	1.3%						
	FELICITACIONES	17	1	10	7	7	5	0	1	0	0	1	2	3	2	28	36.4%	36.4%						
	TOTAL	36	8	33	24	9	17	2	1	1	1	4	10	4	4	77	100.0%							
	% TIPO	47%	10%	43%	31%	12%	22%	3%	1%	1%	1%	5%	13%	5%	5%	100%								