

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 BUCAL	LABORATORIO/CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	SALUD ASIGNACIÓN DE OTROS	ADMÓN									OTROS
	QUEJA	1														1	12.5%	1.7%	Buenos días señores 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 más 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 saludo	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 llegué a las 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 amigas 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 a la historia, y hoy en la fila yo me fijé quien está adelante mí y no me 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, él 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 llamó y nadie contestó. En ningún momento escuchamos que llamara, pues estábamos haciendo la fila; faltando 15 para las 2. Y no nos atendieron, la cita era para mi hija Lissa López 1142514473, y lo que nos dijeron fue: "ese es el médico mas puntual, si no estaban a tiempo perdían la cita". Demoran demasiado al momento de facturar; la vez pasada habia una muchacha y a todos los despachaba rapido, 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%
	QUEJA			1						1						1	12.5%	1.7%	Buenas tardes yo María Ligia Rojas Gómez cc. 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 pasó a la fila de prioritarios cuando la persona que estaba facturando me gritó muy fuerte como si yo hiciera algo indebido todas las personas que habian a mi al rededor me miraban sorprendidos yo me siento muy mal no quiero que esto vuelva pasar ni Ami ni mucho menos a otro adulto mayor, por qué si uno va ala hospital es por qué lo 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. .506007160	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 (estatalfran y otro que en el momento no recuerdo el nombre), y ella me dice que traiga la formula, le digo que la formula esta acá, me dice que le traiga la copia, vuelvo y le digo porque le traigo la copia si es que acá está, ahí es donde me dice que respete que no sea grosero; yo le digo en 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 ella me contesta bien pueda haga lo que quiera. Yo se que no tengo que ponerme a discutir con ella, subo a hablar con el director y me invian 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 irritando 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%				-	100%
	RECLAMO															0	0.0%	0.0%				-	100%
	SUGERENCIA	1														1	12.5%	1.7%	Buenas tardes para sugerir la posibilidad de qué el hospital disponga de un funcionario para imprimir formularios, pues es dispendioso 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	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 súper 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%

