



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ  
 BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA  
 CONSOLIDADO PQRS  
 VIGENCIA 2018

CÓDIGO: CI-FR-009  
 EDICIÓN: Primera  
 FECHA: 09/07/2016  
 PÁGINA: 1 de 1

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADIMON	TRÁMITES WEB	ASEO					OTROS
ENERO	QUEJA	1	4	1	2		1		1	1								1	6	66.7%	5.4%	<b>FISIOTERAPIA:</b> Usuaría se siente mal atendida por la Dra. Estela porque no lo recibió unos documentos fuera del horario que se ha establecido para su recepción. <b>CONSULTA EXTERNA:</b> Usuaría que se queja de una practicante del SENA, manifiesta que comentó a su familia sobre su estado de embarazo.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	<b>SIAU:</b> Usuaría que se queja por sentirse mal atendida en el SIAU porque le solicitaron hacer la fila y ella es mayor de 60 años. <b>URGENCIAS:</b> Usuario que no pudo ser atendido por urgencias debido a que según TRIAGE no era necesaria la atención por ese servicio, además su IPS es el Hospital de Mistrató.
	SUGERENCIA																		0	0.0%	0.0%	<b>LABORATORIO CLÍNICO:</b> Usuario que considera que su hija fue mal atendida en el momento de la toma de una muestra. <b>CONSULTA EXTERNA:</b> Felicitación para el Dr. Gregorio García.
	FELICITACIÓN	3				2	1												3	33.3%	2.7%	<b>HOSPITALIZACIÓN:</b> Felicitaciones (2) para médicos, enfermeras y servicio de alimentación por las atenciones recibidas. <b>URGENCIAS:</b> Usuaría que se queja por tiempo de espera para recibir atención del médico luego de pasar por triage.
	TOTAL	4	4	1	2	2	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9			
	% TIPO	44%	44%	11%	22%	22%	22%	0%	11%	11%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	100%			8.1%
FEBRERO	QUEJA	1	2		1		1											1	3	50.0%	2.7%	<b>URGENCIAS:</b> Madre que considera inadecuada atención por parte de la Dra. Deisy. <b>SIAU:</b> Usuaría que se siente mal atendida porque le solicitan hacer la fila. <b>CONSULTA EXTERNA:</b> Usuaría que manifiesta haber sido mal atendida por el Dr. Guzmán
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1																1	1	16.7%	0.9%	<b>SIAU:</b> Usuario que sugiere mejorar las instalaciones del área de espera en el SIAU, debido a la incomodidad que representa hacer la fila para adultos mayores el área actual.
	FELICITACIÓN	2									2								2	33.3%	1.8%	<b>FACTURACIÓN:</b> Felicitaciones recibidas para la facturadora de Laboratorio Clínico Jenny Alexandra Alzate
	TOTAL	4	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	6			
	% TIPO	67%	33%	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	100%			5.4%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS				
MARZO	QUEJA	2	1	1	1		1	1										1	4	44.4%	3.6%	ASIGNACIÓN DE CITAS: Usuaría que se queja de la atención recibida por parte de la Señora Silvia Rodríguez. ODONTOLOGÍA: Usuaría que se queja por considerar inadecuada la atención recibida en el servicio. CONSULTA EXTERNA: Usuario que se queja por la espera antes de la atención de la cita médica. URGENCIAS: Usuaría que se queja de la atención recibida en triage urgencias.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	2			2														2	22.2%	1.8%	URGENCIAS: Usuarios que sugieren mejorar la calidad de la televisión
	FELICITACIÓN	3				2												1	3	33.3%	2.7%	A TODO EL HOSPITAL: Usuario que felicita a todo el personal por el mejoramiento en la prestación de servicios. HOSPITALIZACIÓN: Usuario que felicita a todo el personal de la ESE por la buena atención y servicios recibidos. HOSPITALIZACIÓN: Usuaría que felicita especialmente al Dr. Marsiglia y a la Aux. de Enfermería Natalia Ospina por la buena atención recibida.
	TOTAL	7	1	1	3	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9		8.1%	
% TIPO	78%	11%	11%	33%	22%	11%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	11%	100%				
ABRIL	QUEJA	6		2	5													2	8	80.0%	7.2%	URGENCIAS: Demora en la atención. (2) Médico de Clínica Comfamiliar que envía indicaciones al considerar mal enviada una remisión. Médico de la ESE que manifiesta inconformidad con el trato recibido por parte de un usuario. Usuaría que solicita se tengan más médicos en el servicio de urgencias. RAYOS X: Usuario que manifiesta haberse sentido mal tratado por parte de la contratista de RX. CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por la demora en la asignación de una cita. SIAU: Usuaría que manifiesta que Doña Silvia le contestó de manera muy grosera.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA																		0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN	1		1	1				1										2	20.0%	1.8%	LABORATORIO: Felicitación recibida desde el proceso de Mantenimiento HOSPITALIZACIÓN: Usuario que felicita y agradece la atención recibida de los servicios de hospitalización, urgencias, alimentación, laboratorio, facturación y vigilancia.
	TOTAL	7	0	3	5	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	10		9.0%	
% TIPO	70%	0%	30%	50%	10%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	10%	100%				

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS				
MAYO	QUEJA	2	4	3	3							1		4					9	75.0%	8.1%	SIAU: Usuaría que manifiesta su inconformidad porque no le autorizaron rápido una orden de rx y además no la llamaron. Usuarías que manifiesta que Doña Silvia es muy grosera para contestarle a los usuarios. (2) URGENCIAS: Gestante que no alcanzó a recibir atención en urgencias porque la dejaba el recorrido, esperó más de una hora. Funcionarios de la ESE que se quejan del trato grosero recibido por parte de una usuaria. Esposa de usuario que manifiesta que no atendieron adecuadamente a su esposo en su condición de desplazado. FARMACIA: Usuario que manifiesta su inconformidad por demora en la entrega de medicamentos. CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por el tiempo de espera para la asignación de una cita. RAYOS X: Usuaría que manifiesta haber esperado media hora y la contratista de rx no estaba en su lugar de trabajo.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA																		0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN	3				3													3	25.0%	2.7%	HOSPITALIZACIÓN: Usuarios que agradece la atención recibida. (3)
	TOTAL	5	4	3	3	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	12		10.8%	
% TIPO	42%	33%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	100%				
JUNIO	QUEJA	5	2	1	4		1	1						2					8	66.7%	7.2%	CITAS: Usuaría que manifiesta que no se logra comunicar por línea telefónica 3528332. ODONTOLOGÍA: Usuario que se queja por la atención recibida para su esposa, en el servicio de odontología. SIAU: Usuaría que manifiesta inconformidad por que no se avisa oportunamente la asignación de citas de segundo nivel. URGENCIAS: Usuaría que se queja por la demora en la atención en el servicio de urgencias y por el uso del celular por parte de los médicos y personal del servicio. URGENCIAS: Usuarios que se quejan por demora en la atención en el servicio de urgencias el día 18 de junio. (3) CONSULTA EXTERNA: Usuaría que manifiesta inconformidad por el tiempo de espera en la atención en consulta externa y reclama porque cuando quien se demora es del usuario, le cobran multa.
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1												1					1	8.3%	0.9%	SIAU: Sugerencia de varios firmantes en la cual solicitan dejar a la Sra. Silvia Rodríguez en el SIAU.
	FELICITACIÓN	1	1	1		1									1				3	25.0%	2.7%	HOSPITALIZACIÓN: Usuario que agradece la atención recibida. (1) ADMINISTRACIÓN: Felicitación recibida con motivo de la rendición de cuentas vigencia 2017. LAVANDERÍA: Felicitación recibida del proceso de mantenimiento para el proceso de lavandería.
	TOTAL	7	3	2	4	1	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	12		10.8%	
% TIPO	58%	25%	17%	33%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	8%	0%	0%	0%	100%				

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO					
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS									
JULIO	QUEJA		3	4	3		1											3						7	70.0%	6.3%	<b>URGENCIAS:</b> Usuario que manifiesta negligencia por parte del personal del servicio porque no se llevaron un cadáver inmediatamente. <b>SIAU:</b> Funcionario de la ESE que manifiesta inconformidad por los comentarios realizados por compañeras del SIAU con respecto a su trabajo. <b>URGENCIAS:</b> Usuaría que se queja por el trato dado por el Dr. Sarmiento a los pacientes. <b>RAYOS X:</b> Usuario que se queja por atención displicente por parte de la persona encargada de RX. <b>URGENCIAS:</b> Usuaría que se queja por atención recibida por parte del Dr. Sepúlveda en el servicio de urgencias en consulta de su hijo menor. <b>SIAU:</b> Usuario que se queja porque la ESE no le hace el trámite de solicitud de citas ante Sanidad Militar. <b>CITAS:</b> Usuario que se queja porque solicitó una cita para un niño menor de un año desde hace dos días y aun no se la asignan
	RECLAMO		1																1					1	10.0%	0.9%	<b>ADMINISTRACIÓN:</b> Derecho de petición solicitando información sobre descuentos de estampillas de un contratista.
	SUGERENCIA	1																	1					1	10.0%	0.9%	<b>SIAU:</b> Usuaría que sugiere que regrese doña Silvia al SIAU
	FELICITACIÓN	1				1																		1	10.0%	0.9%	<b>HOSPITALIZACIÓN:</b> Usuaría que agradece por la atención recibida en el servicio de hospitalización.
	<b>TOTAL</b>		2	4	4	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	0	10		9.0%	
	<b>% TIPO</b>		20%	40%	40%	30%	10%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	40%	10%	0%	0%	0%	100%			

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU - ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS							
AGOSTO	QUEJA		1		1														1			2	100.0%	1.8%	CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque le asignaron una cita temprano en la mañana y ella vive en la zona rural. URGENCIAS: Queja remitida por la Nueva EPS por usuaria que manifiesta inconformidad con la atención del servicio de urgencias y la oportunidad en la asignación de citas. Se evidencia que la IPS de la usuaria no es la ESE.
	RECLAMO																					0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA																					0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN																					0	0.0%	0.0%	
	TOTAL	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2			1.8%
% TIPO	0%	50%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%				
SEPTIEMBRE	QUEJA	3	2	4	2		2	1						1								9	69.2%	8.1%	FACTURACIÓN: Usuario que solicita se revise el proceso de devolución de dinero cuando un usuario cancela una cita. CONSULTA EXTERNA: Usuario que se queja por la demora de un médico. RAYOS X: Usuaría que se queja porque hizo la preparación para una radiografía y cuando vino al examen el equipo estaba malo. URGENCIAS: Usuaría que se queja por atención deshumanizada y falta de información en atención de parto de su hija. CITAS: Usuaría que manifiesta inconformidad porque no se pudo comunicar por teléfono para solicitar una cita. Indica negligencia para contestar el teléfono. ODONTOLOGÍA: Usuario que se comunica telefónicamente para manifestar inconformidad con una atención odontológica para su nieto. CITAS: Usuaría que se queja ante la NUEVA EPS por sistema de asignación de citas de la ESE. CONSULTA EXTERNA: Usuaría (anónima) que sugiere se haga reinducción a dos enfermeras. URGENCIAS: Usuaría que se queja por demora en la atención en el servicio de urgencias para un niño.
	RECLAMO																					0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA	1									1											1	7.7%	0.9%	FACTURACIÓN: Usuaría que sugiere que en facturación de urgencias se vinculen personas que puedan hacer una atención inicial en el servicio, por ejemplo enfermeras.
	FELICITACIÓN	3			1	2																3	23.1%	2.7%	URGENCIAS: Usuario que felicita al personal por la atención recibida para su esposa. HOSPITALIZACIÓN: Usuario que manifiesta su gratitud por la atención recibida en los servicios de hospitalización y urgencias. HOSPITALIZACIÓN: Usuario que felicita al personal de hospitalización.
	TOTAL	7	2	4	3	2	2	1	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	13			11.7%
% TIPO	54%	15%	31%	23%	15%	15%	8%	0%	0%	15%	0%	0%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	100%			0.9%	

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS							
OCTUBRE	QUEJA	3	3	3	4	1					1		2			3					11	84.6%	9.9%	<b>CITAS:</b> Usuaría que se molesta porque le dejan mensaje de voz al no poder contestar el teléfono para la asignación de la cita. Usuaría que se queja porque tiene que esperar la cita más de 8 días. <b>URGENCIAS:</b> Dos usuarias manifiestan tiempo de espera prolongado (1 hora) para la atención de menores de edad. Usuaría que manifiesta inconformidad por no remisión del hijo por fractura de tabique. Usuario que se queja por lentitud en la atención en el servicio. (Usuario no identificado) <b>FARMACIA:</b> Usuaría que se queja porque no le habían entregado medicamento para la presión Enalapril. Usuario que se queja porque no le han entregado el medicamento BMETILDIGOXINA. <b>SIAU:</b> Usuaría que indica que en el SIAU no atienden en el horario que se tiene asignado (Usuaría no identificada) <b>FISIOTERAPIA:</b> Usuario que manifiesta haberse sentido mal atendido en el servicio de fisioterapia. <b>ALIMENTACIÓN:</b> Usuaría diabética que manifiesta que las dietas en hospitalización son inadecuadas para su enfermedad.	
	RECLAMO																				0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIA		1														1					1	7.7%	0.9%	<b>CITAS:</b> Usuario que no alcanzó a contestar teléfono y solicita nueva asignación de cita.
	FELICITACIÓN	1				1																1	7.7%	0.9%	<b>HOSPITALIZACIÓN:</b> Usuaría que agradece por la atención recibida en el servicio de hospitalización.
	TOTAL	4	4	3	4	2	0	0	0	1	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	13	11.7%	0.9%	
% TIPO	31%	31%	23%	31%	15%	0%	0%	0%	8%	0%	15%	0%	31%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0.9%		
NOVIEMBRE	QUEJA	2	2	3	5															1	7	87.5%	6.3%	<b>URGENCIAS: (5)</b> Usuaría que manifiesta inconformidad con tiempo de espera para una menor de edad. Usuaría que manifiesta inconformidad con atención médica por considerar que los practicantes no saben nada, también porque vino a solicitar una cita y no la han llamado. Usuaría que se queja porque un gato que estaba en el servicio de urgencias se le comió unos pan de bonos. Usuaría que se queja por considerar inadecuada la atención recibida en el servicio de urgencias por parte de la jefe del servicio. Usuaría que manifiesta haberse sentido mal atendida en el mes de agosto cuando vino a traer a su esposo para una atención. <b>ASEO:</b> Usuaría que manifiesta su inconformidad por imprudencia de personal de aseo con un paciente hospitalizado. <b>FACTURACIÓN:</b> Usuario que manifiesta inconformidad en la atención en el servicio de facturación de consulta externa, ya que habían dos funcionarias y sólo una atendía la fila.	
	RECLAMO																				0	0.0%	0.0%		
	SUGERENCIA																				0	0.0%	0.0%		
	FELICITACIÓN	1				1															1	12.5%	0.9%	<b>HOSPITALIZACIÓN</b> Usuario que agradece y felicita al personal de hospitalización por la atención recibida.	
	TOTAL	3	2	3	5	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	8	7.2%	0.9%		
% TIPO	38%	25%	38%	63%	13%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	100%	100%	0.9%			

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO														TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	MOTIVO				
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMION	TRÁMITES WEB	ASEO	OTROS								
DICIEMBRE	QUEJA	1	2	1	1		1											1				1	4	66.7%	3.6%	URGENCIAS: Usuaría que manifiesta inconformidad por tiempo de espera para la atención de un adulto mayor. CONSULTA EXTERNA: Usuario que manifiesta sentirse mal atendido porque los médicos no le formulan algún medicamento para un dolor que tiene desde hace tiempo. SIAU: Usuaría que se queja porque no contestan el teléfono para solicitar una cita. OTROS: Queja ilegible.
	RECLAMO																						0	0.0%	0.0%	
	SUGERENCIA																						0	0.0%	0.0%	
	FELICITACIÓN	3			1		2																3	50.0%	2.7%	CONSULTA EXTERNA: Usuarías que felicita a los médicos y al personal por las atenciones recibidas. (2) URGENCIAS: Usuaría que felicita por la decoración navideña que hay en el hospital.
	TOTAL	4	2	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1				7		6.3%	
% TIPO	57%	29%	14%	29%	0%	43%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%	0%	0%	0%	14%				100%		0.9%		
TOTAL	QUEJA	26	26	23	32	1	8	3	1	2	2	3	0	21	0	0	1	4	78	70.3%	70.3%					
	RECLAMO	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.9%	0.9%					
	SUGERENCIA	6	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	7	6.3%	6.3%					
	FELICITACIÓN	22	1	2	2	14	3	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2	25	22.5%	22.5%					
	TOTAL	54	29	25	36	15	11	3	2	2	5	3	0	25	2	0	1	6	111						100.0%	
% TIPO	49%	26%	23%	32%	14%	10%	3%	2%	2%	5%	3%	0%	23%	2%	0%	1%	5%	100%								