



Reporte de quejas, satisfacción y buzones de sugerencia institucionales

COMPARATIVO DE QUEJAS AÑOS 2017 Y 2018		
MES	2017	2018
ENERO	7	8
FEBRERO	14	12
MARZO	19	16
ABRIL	17	12
MAYO	18	18
JUNIO	25	8
JULIO	10	
AGOSTO	12	
SEPTIEMBRE	19	
OCTUBRE	5	
NOVIEMBRE	18	
DICIEMBRE	8	
TOTAL	172	74
PROMEDIO	8,5	12

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR CAUSA PRIMER SEMESTRE 2018								
CAUSA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
OPORTUNIDAD	3	1	5	2	5	0	16	21,62
ACCESIBILIDAD	1	3	4	4	3	0	15	20,27
PERTINENCIA		3	3	2	2	3	13	17,57
HUMANIZACION	2	4	3	1	1	1	12	16,22
CONTINUIDAD	0	0	1	1	4	0	6	8,11
INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	1	3	5	6,76
INFORMACION	2	0	0	2	0	0	4	5,41
OTROS	0	0	0	0	1	1	2	2,70
SEGURIDAD	0	0	0	0	1	0	1	1,35
TOTAL	8	12	16	12	18	8	74	100,00



CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO PRIMER SEMESTRE 2018								
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
URGENCIA	1	0	5	1	7	4	18	24,32
CONS. MED.	3	0	5	6	2	2	18	24,32
FACTURACION	2	3	2	1	2	1	11	14,86
CENTRAL DE CITAS	0	5	0	2	1	0	8	10,81
VACUNACION	0	0	2	1	0	0	3	4,05
H. CLINICAS	2	0	0	0	0	0	2	2,70
MANTENIMIENTO	0	0	0	0	2	0	2	2,70
FISIOTERAPIA	0	0	1	0	1	0	2	2,70
LABORATORIO	0	1	0	0	1	0	2	2,70
CURACIONES	0	1	0	0	1	0	2	2,70
UGER	0	0	1	0	1	0	2	2,70
ODONTOLOGIA	0	0	0	1	0	0	1	1,35
HOSPITALIZACION	0	0	0	0	0	1	1	1,35
VIGILANCIA PRIVADA	0	1	0	0	0	0	1	1,35
RX	0	1	0	0	0	0	1	1,35
TOTAL	8	12	16	12	18	8	74	100,00

BUZON DE SUGERENCIAS

Durante el segundo trimestre se recibieron Felicitaciones 130, Sugerencias 22 y quejas 11.

REPORTE DE BUZONES DE SUGERENCIAS																					
ENERO A JUNIO 2018																					
Procesos - Subprocesos	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO			TOTAL		
	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q	F	S	Q
LABORATORIO - ODONTOLOGIA	4			19			8			22			8	1		3			64	1	0
HOSPITALIZACION	2			1	1		3				2	1				8	2		14	5	1
CURACION - ODONTOLOGIA	2	1		4	1		3		1	12	1		2	2					23	5	1
C. EXTERNA	2	4	4	3			3	4		10			2	6		3			25	7	12
FARMACIA						1						1				1		2	1	0	4
BELLAVISTA - ODONTOLOGIA	9			10			7												26	0	0
UGER		1			2	1		2			1								0	6	1
PTO. AMERICAS				2	2	1	2	1	5	8	4			1		1			12	9	6
PTO. LA ESTANCIA	1			1			4			1					1				9	0	0
PTO. BELLAVISTA										14									24	0	0
PTO. CRUCES										1						1			2	0	0
SIAU							1			4	1	1	8						13	1	1
PTO. GUACANDA - ODONTOLOGIA				1						5	1		3			1			10	1	0
URGENCIAS					2	1		4	1			1		1		1			0	8	3
TOTAL	20	6	4	41	8	7	32	7	7	77	10	6	38	5	3	15	7	2	223	43	29

Felicitaciones: 223
Sugerencias: 43
Quejas: 29

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.
 Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595
 NIT 800030924-0
 YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
 labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



ENCUESTAS DE SATISFACCION

Durante el primer semestre del 2018 se realizaron **11.721** encuestas de satisfacción en los diferentes servicios.

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS POR SERVICIO AÑO 2018							
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONS. MED.	135	345	328	336	328	315	1787
FISIOTERAPIA	33	64	64	54	60	66	341
HOSPITALIZACION	31	58	60	57	62	59	327
LABORATORIO	153	303	284	294	271	275	1580
ODONTOLOGIA	128	350	354	351	342	309	1834
P Y P	124	303	296	297	289	276	1585
PTOS DE SALUD	101	177	153	174	130	132	867
RAYOS X	124	334	309	352	235	216	1570
URGENCIAS	167	331	344	339	332	317	1830
TOTAL/MES	996	2265	2192	2254	2049	1965	11721

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS AÑO 2018							
SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PROMEDIO
URGENCIAS	90,06	91,11	91,33	91,59	92,19	92,23	91,26%
CONS. MEDICA	93,03	93,6	93,6	93,65	93,9	93,81	93,60
HOSPITALIZACION	93,06	93,38	92,99	93,21	93,78	93,74	93,36
LABORATORIO	92,07	94,83	94,57	93,63	93,56	93,34	93,67
ODONTOLOGIA	93,66	93,80	94,49	94,38	94,86	94,56	94,29
RAYOS X	94,41	96,38	95,99	94,93	94,53	94,04	95,05
P Y P	94,08	94,26	94,63	94,17	94,20	93,73	94,18
FISIOTERAPIA	95,20	95,18	95,30	95,18	95,16	95,29	95,22
PTOS DE SALUD	94,11	93,34	93,59	93,45	93,39	92,76	93,44
PROMEDIO GENERA	93,30	93,99	94,05	93,80	93,95	93,72	93,80
TOTAL ENCUESTAS	996	2.265	2.192	2.254	2.049	1.965	11.721

Hospital La Buena Esperanza De Yumbo E.S.E.

Carrera 6 Calle 10 esquina - Barrio Uribe Uribe - Pbx 695 9595

NIT 800030924-0

YUMBO - VALLE

www.hospitaldeyumbo.gov.co
labuenaesperanza@hospitaldeyumbo.gov.co



COMPARATIVO % DE SATISFACCION AÑOS 2017 Y 2018		
MES	2017	2018
ENERO	93,58	93,3
FEBRERO	94,85	93,99
MARZO	93,9	94,04
ABRIL	94,55	93,8
MAYO	93,15	93,95
JUNIO	94,1	93,72
JULIO	94,53	
AGOSTO	94,15	
SEPTIEMBRE	94,45	
OCTUBRE	94,88	
NOVIEMBRE	94,54	
DICIEMBRE	94,12	
PROMEDIO	94,23	93,80

El promedio de satisfacción durante el primer semestre del año 2018 está en un **93,80%**