yaba	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 2021	**CLINICA COLOMBIANA DE ORTODONCIA YABA SAS**

PRIMER TRIMESTRE 2021

CONSOLIDADO POR SEDES

ITEM	170	FACA	FUNZA	CAJICA	ZIPAQUIRA
QUEJA	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0

Se encuentra reportadas 1 quejas referentes a daño en lavamanos

Al indagar al personal de las sedes tanto asistencial como administrativo se encuentran las siguientes posibles causas:

- Los lavamanos en la sede son de sensores de proximidad o movimiento, lo cual desconocía la paciente pro lo cual no obtuvo agua del grifo, no solicito ayuda o información al respecto.

yaba	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 2021	**CLINICA COLOMBIANA DE ORTODONCIA YABA SAS**

SEGUNDO TRIMESTRE 2021

CONSOLIDADO POR SEDES

ITEM	170	FACA	FUNZA	CAJICA	ZIPAQUIRA
QUEJA	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0

Se encuentra reportadas 1 quejas referentes en su totalidad al tiempo de espera en sala mayor a 15 minutos.

Al indagar al personal de las sedes tanto asistencial como administrativo se encuentran las siguientes posibles causas:

- Se extendió el tiempo de atención con un paciente correspondiente a la cita previa.

yaba	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 2021	**CLINICA COLOMBIANA DE ORTODONCIA YABA SAS**

TERCER TRIMESTRE 2021

CONSOLIDADO POR SEDES

ITEM	170	FACA	FUNZA	CAJICA	ZIPAQUIRA
QUEJA	1	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0

Se encuentra reportadas 1 quejas referentes en su totalidad al tiempo de espera en sala mayor a 15 minutos.

Al indagar al personal de las sedes tanto asistencial como administrativo se encuentran las siguientes posibles causas:

- Se extendió el tiempo de atención con un paciente correspondiente a la cita previa.
- Profesional Sobreagendado.
- Profesional llego tarde.

Y 1 reclamo cuya causa es el monto permitido para pago con tarjeta débito.

- Según las políticas de la empresa el monto mínimo es 50.000 y el servicio prestado no superaba los 30.000 por lo que genero molestia en la paciente.

yaba	INFORME TRIMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS 2021	**CLINICA COLOMBIANA DE ORTODONCIA YABA SAS**

CUARTO TRIMESTRE 2021

CONSOLIDADO POR SEDES

ITEM	170	FACA	FUNZA	CAJICA	ZIPAQUIRA
QUEJA	2	0	0	0	6
SUGERENCIA	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	1	0	0	0
FELICITACION	0	0	0	0	0

Se encuentra reportadas 8 quejas referentes en su totalidad al tiempo de espera en sala mayor a 15 minutos.

Al indagar al personal de las sedes tanto asistencial como administrativo se encuentran las siguientes posibles causas:

- Se extendió el tiempo de atención con un paciente correspondiente a la cita previa.
- Profesional Sobreagendado.
- Profesional llego tarde

Y 1 reclamo cuya causa es el monto permitido para pago con tarjeta débito.

- Según las políticas de la empresa el monto mínimo es 50.000 y el servicio prestado no superaba los 20.000 por lo que genero molestia en la paciente