



Establecimientos	Años								
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Complejo Asistencial Dr. Víctor Ríos Ruiz (Los Angeles)									
TOTAL DE RECLAMOS	939	1.003	1.425	1.323	1.193	957	1.007	1.284	579
TRATO	222	210	251	266	222	233	249	230	115
COMPETENCIA TÉCNICA	141	124	151	140	156	122	179	209	123
INFRAESTRUCTURA	93	66	86	58	54	51	61	53	15
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	156	167	299	290	233	153	147	189	38
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	149	218	153	144	107	42	82	149	63
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	32	24	24	27	24	66	38
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)		30	80	77	78	63	54	96	51
INFORMACIÓN	45	187	48	59	44	36	38	53	42
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	128	1	323	263	272	230	173	238	94
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	5	0	2	2	3	0	0	1	0
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	38	40	143	141	112	112	126	158	49
FELICITACIONES	598	876	981	1.149	880	997	1.216	1.121	344



Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital de Mulchén										
TOTAL DE RECLAMOS	74	64	62	58	67	72	49	66	35	
TRATO	26	6	13	8	17	14	12	10	4	
COMPETENCIA TÉCNICA	6	3	9	5	1	3	4	2	1	
INFRAESTRUCTURA	0	4	1	1	3	3	0	3	1	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	20	27	19	27	20	22	16	17	7	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)		23	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN	22	1	14	9	24	30	10	31	19	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	0	0	5	8	2	0	6	3	3	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	3	6	8	35	14	20	21	12	5	
FELICITACIONES	65	51	77	174	133	130	116	89	45	

Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital de Nacimiento										
TOTAL DE RECLAMOS	86	96	91	115	130	100	86	92	48	
TRATO	14	27	17	24	19	16	26	19	7	
COMPETENCIA TÉCNICA	9	1	8	13	18	10	9	1	3	
INFRAESTRUCTURA	5	2	3	11	2	1	3	3	3	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	20	19	28	37	39	25	20	27	7	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	1	5	2	2	2	1	1	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	1	1	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)		2	0	0	0	1	0	0	0	
INFORMACIÓN	6	40	5	2	0	15	9	28	16	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	31	0	28	25	49	31	18	14	10	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	6	6	5	15	12	15	19	10	2	
FELICITACIONES	34	38	60	58	104	88	108	83	25	



Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital de Yumbel										
TOTAL DE RECLAMOS	32	32	38	76	79	71	86	76	53	
TRATO	12	7	15	29	15	21	13	13	15	
COMPETENCIA TÉCNICA	1	5	1	2	1	4	8	16	13	
INFRAESTRUCTURA	0	1	1	2	2	1	2	0	0	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	13	11	15	36	44	33	49	39	9	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN	0	7	0	0	0	0	2	0	3	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	5	0	5	6	17	12	12	8	13	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	1	0	1	1	0	0	0	0	0	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	8	15	9	13	10	19	2	11	4	
FELICITACIONES	51	32	46	65	76	99	16	113	55	

Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital de Laja										
TOTAL DE RECLAMOS	46	48	50	88	110	111	109	122	28	
TRATO	22	29	31	23	20	32	17	27	3	
COMPETENCIA TÉCNICA	4	5	4	7	5	11	12	10	4	
INFRAESTRUCTURA	1	2	0	3	0	1	2	7	0	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	11	8	8	42	45	39	48	36	17	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	1	0	0	0	3	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	1	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN	0	4	1	3	6	3	4	4	1	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	6	0	6	5	21	22	20	33	1	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	1	0	0	5	9	3	6	5	2	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	5	12	0	11	17	9	23	16	4	
FELICITACIONES	18	50	43	34	54	80	85	99	30	



Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital de Santa Bárbara										
TOTAL DE RECLAMOS	50	44	29	40	61	58	63	68	44	
TRATO	12	11	9	7	10	9	14	19	12	
COMPETENCIA TÉCNICA	5	5	6	7	15	11	8	2	7	
INFRAESTRUCTURA	2	1	0	2	0	2	1	3	0	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	6	17	3	4	23	18	10	22	9	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	0	0	2	2	1	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	0	0	0	0	2	2	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)		4	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN	9	4	5	3	0	4	12	5	9	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	16	2	4	13	10	12	15	13	6	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	0	2	2	2	1	2	1	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	2	0	7	10	16	14	16	7	1	
FELICITACIONES	18	5	37	35	44	77	55	65	33	



Establecimientos	Años									
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Establecimiento: Hospital Dr. Roberto Muñoz Urrutia de Huépil										
TOTAL DE RECLAMOS	32	37	22	41	37	37	44	53	36	
TRATO	8	9	2	10	9	6	13	9	6	
COMPETENCIA TÉCNICA	7	9	12	11	9	6	7	9	18	
INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	1	1	2	3	0	
TIEMPO DE ESPERA (EN SALA DE ESPERA)	12	12	2	8	13	22	17	21	10	
TIEMPO DE ESPERA, POR CONSULTA ESPECIALIDAD (POR LISTA DE ESPERA)	1	0	0	1	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA)	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)		4	0	0	0	0	0	0	0	
INFORMACIÓN	2	3	2	3	1	2	1	4	2	
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS	2	0	0	7	4	0	4	7	0	
PROBIDAD ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	
INCUMPLIMIENTO GARANTÍAS EXPLÍCITAS EN SALUD (GES)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUGERENCIAS	1.087	2	6	8	10	8	3	9	0	
FELCITACIONES	31	39	74	108	74	97	77	92	36	

NOTA: El año 2013 se separó "tiempos de espera (por información) en TIEMPO DE ESPERA, POR PROCEDIMIENTO (LISTA DE ESPERA) y TIEMPO DE ESPERA, POR CIRUGÍA (LISTA DE ESPERA)



[Handwritten signature in blue ink]