



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
COMPARATIVO PQRS
VIGENCIAS 2019- 2020

MES	TIPO	2019				2020				VARIACIÓN			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES
ENERO	QUEJA	1	1	2	4	0	0	0	0	-1	-1	-2	-4
	RECLAMO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
	SUGERENCIA	1	0	0	1	0	1	0	1	-1	1	0	0
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	0	0	0	0	-3	0	0	-3
	TOTAL	5	1	2	8	0	2	0	2	-5	1	-2	-6
	% TIPO	63%	13%	25%	100%	0%	100%	0%	100%	83%	-17%	33%	100%
FEBRERO	QUEJA	3	0	5	8	0	0	0	0	-3	0	-5	-8
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	3	0	5	8	1	0	0	1	-2	0	-5	-7
	% TIPO	38%	0%	63%	100%	100%	0%	0%	100%	29%	0%	71%	100%
MARZO	QUEJA	1	0	3	4	0	0	0	0	-1	0	-3	-4
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	-1	-1
	FELICITACIÓN	3	0	8	11	0	0	0	0	-3	0	-8	-11
	TOTAL	4	0	12	16	0	0	0	0	-4	0	-12	-16
	% TIPO	25%	0%	75%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	25%	0%	75%	100%
ABRIL	QUEJA	3	1	2	6	0	0	4	4	-3	-1	2	-2
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
	SUGERENCIA	2	0	0	2	0	0	0	0	-2	0	0	-2
	FELICITACIÓN	4	0	0	4	0	0	0	0	-4	0	0	-4
	TOTAL	9	1	2	12	0	0	5	5	-9	-1	3	-7
	% TIPO	75%	8%	17%	100%	0%	0%	100%	100%	129%	14%	-43%	100%
MAYO	QUEJA	1	0	3	4	0	0	0	0	-1	0	-3	-4
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	1	0	1	2	0	0	0	0	-1	0	-1	-2
	TOTAL	2	0	4	6	0	0	0	0	-2	0	-4	-6
	% TIPO	33%	0%	67%	100%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	33%	0%	67%	100%
JUNIO	QUEJA	0	1	1	2	1	0	0	1	1	-1	-1	-1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	TOTAL	0	2	1	3	1	0	1	2	1	-2	0	-1
	% TIPO	0%	33%	17%	50%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	-100%	200%	0%	100%
JULIO	QUEJA	0	2	2	4	0.5	0	0.5	1	0.5	-2	-1.5	-3
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	-1	0
	TOTAL	0	2	3	5	1.5	0	1.5	3	1.5	-2	-1.5	-2
	% TIPO	0%	40%	60%	100%	50%	0%	50%	100%	-75%	100%	75%	100%
AGOSTO	QUEJA	2	1	2	5	2	0	6	8	0	-1	4	3
	RECLAMO	0	0	0	0	0.6	0	0.4	1	0.6	0	0.4	1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	0	0	1	1	-3	0	1	-2
	TOTAL	5	1	2	8	2.6	0	7.4	10	-2.4	-1	5.4	2
	% TIPO	100%	20%	40%	160%	26%	0%	74%	100%	-120%	-50%	270%	100%
SEPTIEMBRE	QUEJA	4	0	2	6	2	2	1	5	-2	2	-1	-1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	-1
	SOLICITUD	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	FELICITACIÓN	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
	TOTAL	7	1	2	10	4	2	1	7	-3	1	-1	-3
% TIPO	140%	20%	40%	200%	57%	29%	14%	100%	100%	-33%	33%	100%	
OCTUBRE	QUEJA	3	0	2	5	0	0	2	2	-3	0	0	-3
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	-1
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	4	0	2	6	0	0	2	2	-4	0	0	-4
	% TIPO	40%	0%	20%	60%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	0%	100%
NOVIEMBRE	QUEJA	2	0	1	3	3	0	0	3	1	0	-1	0
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	-1	-1
	FELICITACIÓN	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	TOTAL	3	0	2	5	4	0	0	4	1	0	-2	-1
	% TIPO	30%	0%	20%	50%	100%	0%	0%	100%	-100%	0%	200%	100%
DICIEMBRE	QUEJA	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	0	0	0	0	3	0	2	5	3	0	2	5
	% TIPO	0%	0%	0%	0%	75%	0%	40%	100%	60%	0%	40%	100%
TOTAL	QUEJAS	20	6	25	51	8.5	2	14.5	25	-11.5	-4	-10.5	-26
	RECLAMOS	0	0	0	0	0.6	1	4.4	6	0.6	1	4.4	6
	SUGERENCIAS	5	0	2	7	1	1	0	2	-4	1	-2	-5
	SOLICITUD	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	FELICITACIONES	17	1	10	28	7	0	1	8	-10	-1	-9	-20
	TOTAL	42	8	37	87	17.1	4	19.9	41	-24.9	-4	-17.1	-46
% TIPO	48%	9%	43%	100%	42%	10%	49%	100%	54%	9%	37%	100%	