



**E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
COMPARATIVO PQRS
VIGENCIAS 2017 - 2018**

MES	TIPO	2017				2018				VARIACIÓN			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES
ENERO	QUEJA	2	1	0	3	1	4	1	6	-1	3	1	3
	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	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	2	1	0	3	4	4	1	9	2	3	1	6
	% TIPO	67%	33%	0%	100%	44%	44%	11%	100%	33%	50%	17%	100%
FEBRERO	QUEJA	2	1	1	4	1	2	0	3	-1	1	-1	-1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	2	0	0	2	1	0	0	1	-1	0	0	-1
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	2	0	0	2	-1	0	0	-1
	TOTAL	7	1	1	9	4	2	0	6	-3	1	-1	-3
	% TIPO	78%	11%	11%	100%	67%	33%	0%	100%	100%	-33%	33%	100%
MARZO	QUEJA	1	1	2	4	2	1	1	4	1	0	-1	0
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	0	0	1	2	0	0	2	1	0	0	1
	FELICITACIÓN	0	0	1	1	3	0	0	3	3	0	-1	2
	TOTAL	2	1	3	6	7	1	1	9	5	0	-2	3
	% TIPO	33%	17%	50%	100%	78%	11%	11%	100%	167%	0%	-67%	100%
ABRIL	QUEJA	0	1	1	2	6	0	2	8	6	-1	1	6
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	1	0	2	0	0	0	0	-1	-1	0	-2
	FELICITACIÓN	1	0	2	3	1	0	1	2	0	0	-1	-1
	TOTAL	2	2	3	7	7	0	3	10	5	-2	0	3
	% TIPO	33%	33%	50%	100%	70%	0%	30%	100%	167%	-67%	0%	100%
MAYO	QUEJA	1	1	2	4	2	4	3	9	1	3	1	5
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	1	2	2	5	5	4	3	12	4	2	1	7
	% TIPO	17%	33%	33%	71%	42%	33%	25%	100%	57%	29%	14%	100%
JUNIO	QUEJA	2	2	2	6	5	2	1	8	3	0	-1	2
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	2	0	3	1	0	0	1	0	-2	0	-2
	FELICITACIÓN	5	0	0	5	1	1	1	3	-4	1	1	-2
	TOTAL	8	4	2	14	7	3	2	12	-1	-1	0	-2
	% TIPO	57%	29%	14%	100%	58%	25%	17%	100%	50%	50%	0%	100%
JULIO	QUEJA	2	2	4	8	0	3	4	7	-2	1	0	-1
	RECLAMO	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
	SUGERENCIA	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	-1	0
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	1	0	0	1	-2	0	0	-2
	TOTAL	5	2	5	12	2	4	4	10	-3	2	-1	-2
	% TIPO	42%	17%	42%	100%	20%	40%	40%	100%	150%	-100%	50%	100%
AGOSTO	QUEJA	2	5	4	11	0	1	0	1	-2	-4	-4	-10
	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	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	-2	-2
	TOTAL	2	5	6	13	0	1	0	1	-2	-4	-6	-12
	% TIPO	15%	38%	46%	100%	0%	100%	0%	100%	17%	33%	50%	100%

MES	TIPO	2017				2018				VARIACIÓN			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES
SEPTIEMBRE	QUEJA	1	2	3	6	3	2	4	9	2	0	1	3
	RECLAMO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	1	3	3	7	7	2	4	13	6	-1	1	6
	% TIPO	14%	43%	43%	100%	54%	15%	31%	100%	100%	-17%	17%	100%
OCTUBRE	QUEJA	1	3	0	4	3	3	3	9	2	0	3	5
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
	TOTAL	1	3	0	4	4	4	3	11	3	1	3	7
	% TIPO	25%	75%	0%	100%	36%	36%	27%	100%	43%	14%	43%	100%
NOVIEMBRE	QUEJA	0	0	0	0	2	2	3	7	2	2	3	7
	RECLAMO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	FELICITACIÓN	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1
	TOTAL	0	1	0	1	3	2	3	8	3	1	3	7
	% TIPO	0%	100%	0%	100%	38%	25%	38%	100%	43%	14%	43%	100%
DICIEMBRE	QUEJA	0	2	0	2	1	2	1	4	1	0	1	2
	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	4	0	0	4	3	0	0	3	-1	0	0	-1
	TOTAL	4	2	0	6	4	2	1	7	0	0	1	1
	% TIPO	67%	33%	0%	100%	57%	29%	14%	100%	0%	0%	100%	100%
TOTAL	QUEJA	14	19	19	52	25	24	22	71	11	5	3	19
	RECLAMO	0	2	0	2	0	1	0	1	0	-1	0	-1
	SUGERENCIA	5	4	1	10	6	1	0	7	1	-3	-1	-3
	FELICITACIÓN	12	0	5	17	19	1	2	22	7	1	-3	5
	TOTAL	31	25	25	81	50	27	24	101	19	2	-1	20
	% TIPO	38%	31%	31%	100%	62%	33%	30%	100%	0%	0%	0%	100%