



**E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
COMPARATIVO PQRS
VIGENCIAS 2018 - 2019**

MES	TIPO	2018				2019				VARIACIÓN			
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES	BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	TOTALES
ENERO	QUEJA	1	4	1	6	1	1	2	4	0	-3	1	-2
	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	3	0	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0
	TOTAL	4	4	1	9	5	1	2	8	1	-3	1	-1
	% TIPO	44%	44%	11%	100%	63%	13%	25%	100%	-100%	300%	-100%	100%
FEBRERO	QUEJA	1	2	0	3	3	0	5	8	2	-2	5	5
	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	2	0	0	2	0	0	0	0	-2	0	0	-2
	TOTAL	4	2	0	6	3	0	5	8	-1	-2	5	2
	% TIPO	67%	33%	0%	100%	38%	0%	63%	100%	-50%	-100%	250%	100%
MARZO	QUEJA	2	1	1	4	1	0	3	4	-1	-1	2	0
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	2	0	0	2	0	0	1	1	-2	0	1	-1
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	3	0	8	11	0	0	8	8
	TOTAL	7	1	1	9	4	0	12	16	-3	-1	11	7
	% TIPO	78%	11%	11%	100%	25%	0%	75%	100%	-43%	-14%	157%	100%
ABRIL	QUEJA	6	0	2	8	3	1	2	6	-3	1	0	-2
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	0	0	0	0	2	0	0	2	2	0	0	2
	FELICITACIÓN	1	0	1	2	4	0	0	4	3	0	-1	2
	TOTAL	7	0	3	10	9	1	2	12	2	1	-1	2
	% TIPO	70%	0%	30%	100%	75%	8%	17%	100%	100%	50%	-50%	100%
MAYO	QUEJA	2	4	3	9	1	0	3	4	-1	-4	0	-5
	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	3	0	0	3	1	0	1	2	-2	0	1	-1
	TOTAL	5	4	3	12	2	0	4	6	-3	-4	1	-6
	% TIPO	42%	33%	25%	100%	33%	0%	67%	100%	50%	67%	-17%	100%
JUNIO	QUEJA	5	2	1	8	0	1	1	2	-5	-1	0	-6
	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	1	1	1	3	0	1	0	1	-1	0	-1	-2
	TOTAL	7	3	2	12	0	2	1	3	-7	-1	-1	-9
	% TIPO	58%	25%	17%	100%	0%	33%	17%	50%	78%	11%	11%	100%
JULIO	QUEJA	0	3	4	7	0	2	2	4	0	-1	-2	-3
	RECLAMO	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	SUGERENCIA	1	0	0	1	0	0	0	0	-1	0	0	-1
	FELICITACIÓN	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1
	TOTAL	2	4	4	10	1	2	3	6	-1	-2	-1	-4
	% TIPO	20%	40%	40%	100%	17%	33%	50%	100%	25%	50%	25%	100%
AGOSTO	QUEJA	0	1	0	1	2	1	2	5	2	0	2	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	0	0	0	0	3	0	0	3	3	0	0	3
	TOTAL	0	1	0	1	5	1	2	8	5	0	2	7
	% TIPO	0%	10%	0%	10%	63%	13%	25%	100%	71%	0%	29%	100%
SEPTIEMBRE	QUEJA	3	2	4	9	4	0	2	6	1	-2	-2	-3
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	SOLICITUD	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1
	FELICITACIÓN	3	0	0	3	2	0	0	2	-1	0	0	-1
	TOTAL	7	2	4	13	7	1	2	10	0	-1	-2	-3
	% TIPO	70%	20%	40%	130%	70%	10%	20%	100%	0%	33%	67%	100%
TOTAL	QUEJAS	17	17	12	46	11	6	20	37	-6	-11	8	-9
	RECLAMOS	0	1	0	1	0	0	0	0	0	-1	0	-1
	SUGERENCIAS	5	0	0	5	3	0	1	4	-2	0	1	-1
	FELICITACIONES	14	1	2	17	15	1	10	26	1	0	8	9
	TOTAL	36	19	14	69	29	7	31	67	-7	-12	17	-2
	% TIPO	52%	28%	20%	100%	43%	10%	46%	100%	350%	600%	-850%	100%