



E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ
 BELÉN DE UMBRÍA - RISARALDA
 CONSOLIDADO PQRS
 VIGENCIA 2018

CÓDIGO: CI-FR-009
 EDICIÓN: Primera
 FECHA: 09/07/2016
 PÁGINA: 1 de 1

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL	
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU - ASIGNACIÓN CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO				OTROS
ENERO	QUEJA	1	4	1	2		1		1	1								1	6	66.7%	10.3%
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA																		0	0.0%	0.0%
	FELICITACIÓN	3				2	1												3	33.3%	5.2%
	TOTAL	4	4	1	2	2	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	9		
	% TIPO	44%	44%	11%	22%	22%	22%	0%	11%	11%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	0%	100%		15.5%
FEBRERO	QUEJA	1	2		1		1											1	3	50.0%	5.2%
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA	1																1	1	16.7%	1.7%
	FELICITACIÓN	2								2									2	33.3%	3.4%
	TOTAL	4	2	0	1	0	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	6		
	% TIPO	67%	33%	0%	17%	0%	17%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	100%		10.3%
MARZO	QUEJA	2	1	1	1		1	1										1	4	44.4%	6.9%
	RECLAMO																		0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA	2			2														2	22.2%	3.4%
	FELICITACIÓN	3				2												1	3	33.3%	5.2%
	TOTAL	7	1	1	3	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9		
	% TIPO	78%	11%	11%	33%	22%	11%	11%	0%	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%	11%	100%		15.5%

MES	TIPO	MECANISMO DE RECEPCIÓN			SERVICIO													TOTAL	% TIPO MES	% TOTAL							
		BUZONES	PÁGINA WEB	PRESENCIAL	URGENCIAS	HOSPITALIZACIÓN	CONSULTA EXTERNA	ODONTOLOGÍA	LABORATORIO CLÍNICO	FISIOTERAPIA	FACTURACIÓN	FARMACIA	TRANSPORTE	SIAU -ASIGNACIÓN CITAS	ADMON	TRÁMITES WEB	ASEO				OTROS						
ABRIL	QUEJA	6		2	5														2				1	8	80.0%	13.8%	
	RECLAMO																								0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA																								0	0.0%	0.0%
	FELICITACIÓN	1		1		1																			2	20.0%	3.4%
	TOTAL	7	0	3	5	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1					10		17.2%
% TIPO	70%	0%	30%	50%	10%	0%	0%	10%	0%	0%	0%	0%	20%	0%	0%	0%	0%	0%	10%					100%			
MAYO	QUEJA	2	4	3	3																				9	75.0%	15.5%
	RECLAMO																								0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA																								0	0.0%	0.0%
	FELICITACIÓN	3				3																			3	25.0%	5.2%
	TOTAL	5	4	3	3	3	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	0	0	0	1					12		20.7%
% TIPO	42%	33%	25%	25%	25%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	8%					100%			
JUNIO	QUEJA	5	2	1	4		1	1																	8	66.7%	13.8%
	RECLAMO																								0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA	1												1											1	8.3%	1.7%
	FELICITACIÓN	1	1	1		1													1						3	25.0%	5.2%
	TOTAL	7	3	2	4	1	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1						12		20.7%
% TIPO	58%	25%	17%	33%	8%	8%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	8%	0%	0%	0%	8%						100%			
TOTAL	QUEJA	17	13	8	16	0	4	2	1	1	0	1	0	11	0	0	0	2							38	65.5%	65.5%
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0							0	0.0%	0.0%
	SUGERENCIA	4	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0							4	6.9%	6.9%
	FELICITACIÓN	13	1	2	0	9	1	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	2							16	27.6%	27.6%
	TOTAL	34	14	10	18	9	5	2	2	1	2	1	0	13	1	0	0	4							58		100.0%
	% TIPO	59%	24%	17%	31%	16%	9%	3%	3%	2%	3%	2%	0%	22%	2%	0%	0%	7%							100%		