



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%	50%	40%	30%	120%	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%
TOTAL	QUEJA	8	7	8	23	17	13	8	38	9	6	0	15
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	5	4	0	9	4	0	0	4	-1	-4	0	-5
	FELICITACIÓN	9	0	3	12	13	1	2	16	4	1	-1	4
	TOTAL	22	11	11	44	34	14	10	58	12	3	-1	14
	% TIPO	50%	25%	25%	100%	59%	24%	17%	100%	86%	21%	-7%	100%