



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%
TOTAL	QUEJA	2	6	1	9	5	1	10	16	3	-5	9	7
	RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUGERENCIA	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	1
	FELICITACIÓN	5	0	0	5	6	0	8	14	1	0	8	9
	TOTAL	8	6	1	15	12	1	19	32	4	-5	18	17
	% TIPO	53%	40%	7%	100%	38%	3%	59%	100%	24%	-29%	106%	100%