

Informe PQRS – Trimestre 1 (Enero – Febrero – Marzo) 2024

1. Consolidado general total manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) con % comparativo de composición total por mes y variación.

MES	2024						
	PQRS	FELICITACIONES	TOTAL MANIFESTACIONES	TOTAL SERVICIOS PRESTADOS (Usuarios atendidos)	INDICE % (Se compara total de manifestaciones vs. Total usuarios atendidos)	% FELICITACIONES	% PQRS
ENERO	702	278	980	45,218	2.1 %	29%	71%
FEBRERO	800	298	1098	53,292	2 %	27%	73%
MARZO	729	197	926	46,659	2 %	22%	78%
TOTAL	2231	773	3,004	145,169	2 %	26%	73%

2. Consolidado general por tipo de solicitud: peticiones, quejas, reclamos incluidos entes gubernamentales, otros requerimientos y sugerencias.

TIPO DE MANIFESTACIÓN	ENERO 2024	FEBRERO 2024	MARZO 2024	TOTAL	INDICE % (aumento - disminución por tipo de solicitud - compara mes analizado Vs. mes anterior)
Petición	227	330 ↑	289 ↓	846	12%
Reclamo (Entes Gubernamentales)	207	256 ↑	243 ↓	706	5%
Queja	259	198 ↓	181 ↓	638	8%
Otros requerimientos	6	15 ↑	14 ↓	35	6%
Reclamo usuario	3	1 ↓	1 ↓	5	0%
Sugerencia	0	0 ↓	1 ↑	1	1%
TOTAL	702	800 ↑	729 ↓	2231	

3. Consolidado general por tipo de servicio afectado, comparado con el total de servicios prestados /usuarios atendidos, durante el mes.

SERVICIO	PQRS ENERO 2024	ATENDIDOS ENERO	INDICE ENERO 2024	PQRS FEBRERO 2024	ATENDIDOS FEBRERO	INDICE FEBRERO 2024	PQRS MARZO 2024	ATENDIDOS MARZO 2024	INDICE MARZO 2024
Call center	359	28681	1%	446	31880	1%	423	25520	2%
Cirugía	262	1326	20%	265	1960	14%	277	1417	20%
Consulta externa	119	7377	2%	122	10618	1%	99	10419	1%
Urgencias	22	2422	1%	18	2028	1%	25	2645	1%
Radiología	17	2482	1%	15	3092	1%	14	2584	0,5%
Hospitalización	12	708	2%	18	921	1%	13	825	2%
Unidad de Cardiología	12	755	1,5%	16	942	2%	7	760	1%
UCI	2	163	1%	4	298	1%	3	177	2%
Laboratorio	0	1304	0%	2	1553	1%	4	2312	0,2%
Otros servicios de apoyo y administrativos	8	0	0%	16	0	0%	8	0	0%
Total	813	45218		922	53292		873	46659	

Observación: el total de manifestaciones en este indicador no coincide con los anteriores, ya que se saca un ponderado general incluyendo las tutelas por dinámicas internas del comité de experiencia del usuario y de un análisis más completo a nivel interno

4. Consolidado general de felicitaciones por tipo de servicio.

FELICITACIONES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Consulta externa	128	138	77	343
Hospitalización	44	32	31	107
Cirugía	32	40	22	94
Ayudas diagnósticas	34	34	22	90
Laboratorio	16	30	19	65
Urgencias	22	21	21	64
UCI	1	2	3	6
Call center	1	0	0	1
Unidad de Cardiología	0	1	0	1
Experiencia del usuario	0	0	1	1
NS / NR	0	0	1	1
Total general	278	298	197	576

Cordialmente,



Leandra Cristina Saavedra
Jefe de experiencia al usuario
Clínica Las Vegas
Tel. (604) 5013000 - ext. 7304