

Informe PQRS - Trimestre 2 (Abril - Mayo- Junio) 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 2024
ABRIL	954	336	1422	49606	2.8%	23.6%	67%
MAYO	998	253	1374	43371	3.1%	18.4%	72.6%
JUNIO	763	237	1089	38655	2.8%	21.7%	70%
TOTAL	2715	826	3,885	131,632	2.9%	21.2%	69.8%

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

TIPO DE MANIFESTACIÓN	ABRIL 2024		MAYO 2024		JUNIO 2024		TOTAL TRIMESTRE
Petición	256	↓	287	↑	257	↓	800
Entes Gubernamentales	311	↑	301	↓	256	↓	868
Queja	272	↑	242	↓	161	↓	675
Otros requerimientos	11	↓	20	↑	13	↓	44
Reclamo	101	↑	139	↑	73	↓	313
Sugerencia	1	↓	2	↑	0	↓	3
Solicitud de información	2	↓	7	↑	3	↓	12
TOTAL	954		998		763		2715

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

SERVICIO	PQRS ABRIL 2024	ATENDIDOS ABRIL	INDICE ABRIL 2024	PQRS MAYO 2024	ATENDIDOS MAYO	INDICE MAYO 2024	PQRS JUNIO 2024	ATENDIDOS JUNIO 2024	INDICE JUNIO 2024
Call Center	512	31164	2%	539	24987	2%	412	20187	2%
Cirugía	355	1589	22%	353	1545	23%	237	1566	15%
Consulta Externa	104	9730	1%	103	9190	1%	84	8902	1%
Urgencias	27	2774	1%	22	3158	0,60%	29	3074	1%
Radiología	9	2930	0%	17	2720	0,60%	19	2787	0,60%
Hospitalización	19	917	2%	15	917	2%	20	1101	2%
Unidad de Cardiología	18	726	2%	17	663	3%	7	648	1%
UCI	3	190	2%	0	0	0%	1	194	0,50%
Laboratorio	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%
Otros servicios de apoyo y administrativos	11	0	0%	0	0	0%	11	0	0%
Programa de Reemplazo articular	28	147	19%	39	191	20%	31	196	15%
CRUE- Referencia y contrarreferencia	0	0	0%	2	0	0%	1	0	0%
TOTAL	1086	49606		1107	43371		852	38655	

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	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Consulta externa	114	91	98	646
Cirugía	45	48	40	227
Hospitalización	58	40	32	237
Ayudas diagnósticas	34	28	18	170
Urgencias	28	18	18	128
Laboratorio	25	17	11	118
Hemodinamia	18	4	9	31
Junta de reemplazo	3	5	7	15
UCI	5	1	2	14
Experiencia del usuario	5	1	1	8
Call center	0		1	2
Admisiones y autorizaciones	1			1
Unidad de Cardiología	0			1
NS / NR	0			1
Total general	336	253	237	1599

Cordialmente,



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