

**INFORME DE PQRS  
III TRIMESTRE DE 2016**



**Clínica  
La Sagrada Familia**

**TOTAL: 104**



### PQRS POR ASEGURADORA

<b>ASEGURADORA</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Nueva EPS</b>	32
<b>S.O.S</b>	6
<b>Otras EPS</b>	44
	5



## PQRS POR SERVICIOS

SERVICIOS	TOTAL
Urgencias	27
Atención de funcionario administrativo	1
Odontología	3
Hospitalización UCI	2



## PQRS POR SERVICIOS

### CERO REPORTE DURANTE EL PERÍODO

SERVICIOS	
Central De Citas	0
Medicina Interna	0
Admisión y Facturación	0



## PQRS POR RÉGIMEN

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	54
No Registra	44
Especial	5
Subsidiado	0



## PQRS POR GÉNERO

<b>GÉNERO</b>	<b>TOTAL</b>
Mujer	61
Hombre	43
No registra	0
<b>Total</b>	<b>104</b>



## PQRS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	TOTAL
Armenia	51
Armenia - estudio epidemiológico, correspondiente a la semana epidemiológica 47	
Calarca	25
Circasia	12
Quimbaya	8
Tebaida	8
Quimbaya	3



## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	72
Personal	18
Telefónico	9
E-mail	5



### PQRS Clasificación A.

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
Reclamo	54
Queja	10
Felicitación	16
Sugerencia	11
Solicitudes	13



### PQRS Clasificación B

Clasificación B	TOTAL
Prestación de servicio	89
Deficiencia administrativa	15
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



### PQRS Clasificación C

CLASIFICACIÓN C	Total
Misional	91
Estratégico	0
Apoyo	13
Evaluación	0



## PQRS Tipificadas por temas o motivos Í ReclamosÍ

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	50
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



### PQRS Tipificadas por temas o motivos Í QuejasÎ

<b>QUEJA</b>	<b>TOTAL</b>
Prestación de servicio	8
Deficiencia administrativa	2
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0



### PQRS Tipificadas por temas o motivos Í IntermediaciónÍ

<b>INTERMEDIACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



### PQRS Tipificadas por temas o motivos Í Sugerenciaí

SUGERENCIA	TOTAL
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



## PQRS Tipificadas por temas o motivos Í FelicitaciónÍ

FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



## PQRS Tipificadas por temas o motivos Í SolicitudesÍ

<b>PETICIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



## PQRS POR POBLACIÓN

POBLACIÓN	Total
Gestantes	
Adulto mayor	
Discapacitados	
Adolescente	



## PQRS EN EL TRIMESTRE

<b>PQRS EN EL PERÍODO</b>	<b>104</b>
Recibido	104
Cerrado	104