

**INFORME DE PQRS
III TRIMESTRE DE 2016**



**Clínica
La Sagrada Familia**

TOTAL: 104



PQRS POR ASEGURADORA

ASEGURADORA	TOTAL
Nueva EPS	32
S.O.S	6
Otras EPS	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

GÉNERO	TOTAL
Mujer	61
Hombre	43
No registra	0
Total	104



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

QUEJA	TOTAL
Prestación de servicio	8
Deficiencia administrativa	2
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í IntermediaciónÍ

INTERMEDIACIÓN	TOTAL
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 Felicitaciónî

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



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í SolicitudesÍ

PETICIÓN	TOTAL
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

PQRS EN EL PERÍODO	104
Recibido	104
Cerrado	104