

**INFORME DE PQRS
II TRIMESTRE DE 2016**



**Clínica
La Sagrada Familia**

TOTAL: 127



PQRS POR ASEGURADORA

ASEGURADORA	TOTAL
Nueva EPS	35
S.O.S	12
Otras EPS	37
Relación	14



PQRS POR SERVICIOS

Urgencias	27
Atención de funcionario administrativo	10
Central de citas (Presenciales)	7
Hospitalización Medicina Interna	2
Hospitalización Pediatría	6



PQRS POR SERVICIOS

SERVICIOS	
Odontología	0
Alimentación	0
Archivo Clínico	12



PQRS POR RÉGIMEN

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	75
No Registra	37
Especial	15
Subsidiado	0



PQRS POR GÉNERO

GÉNERO	TOTAL
Mujer	74
Hombre	53
No registra	0
Total	127



PQRS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	TOTAL
Armenia	91
Calarca	5
Circasia	6
Tebaida	8
Quimbava	4



PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	112
Personal	8
Telefónico	5
E-mail	2



PQRS Clasificación A.

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
Reclamo	75
Queja	11
Felicitación	13
Sugerencia	2
Petición	26



PQRS Clasificación B

Clasificación B	TOTAL
Prestación de servicio	121
Deficiencia administrativa	6
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
	0



PQRS Clasificación C

CLASIFICACIÓN C	Total
Misional	103
Estratégico	0
Apoyo	24
Evaluación	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í ReclamosÍ

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	70
Deficiencia Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í QuejasÎ

QUEJA	TOTAL
Prestación de servicio	8
Deficiencia administrativa	3
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	1
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í Felicitación

FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos Í Petición

PETICIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	26
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



PQRS POR POBLACIÓN

POBLACIÓN	Total
Gestantes	
Adulto mayor	
Discapacitados	
Adolescente	
Indígena	



PQRS EN EL TRIMESTRE

PQRS EN EL PERÍODO	127
Recibido	127
Cerrado	127