



**Clínica**  
**La Sagrada Familia**

# **INFORME DE PQRS**

## **II TRIMESTRE DE 2018**

**TOTAL: 251**

## PQRS POR ASEGURADORA

ASEGURADORA	TOTAL
SOS	45
NUEVA EPS	120
SANITAS	11
EPS SURA	29
ASMET SALUD	4
SIN EPS	16
COMPENSAR	0
ARL SURA	0
EJERCITO	0
COOMEVA	9
MEDIMAS	1
SENA	1
COLPATRIA SEGUROS	2
COMFENALCO ANTIOQUIA	2

## PQRS POR SERVICIO

SERVICIO	TOTAL
URGENCIAS	71
MEDICINA INTERNA	3
MATERNIDAD	10
QUIRURGICA	9
CIRUGIA	13
CENTRAL DE CITAS	13
FACTURACIÓN	11
CONSULTA EXTERNA	10
ADMINISTRATIVO	11
SOLICITUD	20
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	43
PROGRAMACION DE CIRUGIAS	9
DERECHOS DE PETICIÓN	6
QUEJAS	17
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>

## PQRS POR REGIMEN

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
CONTRIBUTIVO	219
NO REGISTRA	16
ESPECIAL	0
SUBSIDIADO	4
PARTICULAR	12
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>

## PQRS POR GÉNERO

<b>GENERO</b>	<b>TOTAL</b>
MUJER	152
HOMBRE	99
NO REGISTRA	0
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>



## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
ESCRITO	182
PERSONAL	30
TELEFONICO	19
E-MAIL	20
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
RECLAMO	156
QUEJA	21
FELICITACIÓN	43
DERECHO DE PETICIÓN	6
SUGERENCIA	5
SOLICITUDES	20
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>

## PQRS CLASIFICACIÓN C

CLASIFICACIÓN C	TOTAL
MISIONAL	251
ESTRATEGICO	0
APOYO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	251



RECLAMO	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	156
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	54
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	41
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>

## TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “QUEJAS”

QUEJAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	15
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	4
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

## PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “INTERMEDIACIÓN”

<b>INTERMEDIACIÓN</b>	<b>TOTAL</b>
PRESTACIÓN DE SERVICIO	9
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

## PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SUGERENCIAS”

SUGERENCIA	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

## PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “FELICITACIÓN”

FELICITACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	43
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>



## PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SOLICITUDES”

SOLICITUDES	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	8
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	7
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

POBLACIÓN	TOTAL
GESTANTES	
ADULTO MAYOR	
DISCAPACITADOS	
ADOLESCENTES	
INDIGENA	
AFRO DESCENDIENTE	
MADRE CABEZA DE HOGAR	
VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	
<b>NOTA: No se reportan datos porque no es posible discriminar la población en su origen en la PQRS, por ello no indica el número por grupo poblacional</b>	

## PQRS EN EL TRIMESTRE

PQRS EN EL PERIODO	TOTAL
RECIBIDO	251
CERRADO	251