



SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO USUARIOS

**Siau Dumian Medical – Clínica
del Café Armenia**

**Periodo: Octubre, Noviembre y Diciembre
2018**

PQRSF POR GÉNERO

GÉNERO	Cantidad
Mujer	53
Hombre	35
Intersexual	0
Transgénero	0
No registra	4
Total	92

PQRSF POR EPS-ASEGURADORA

EPS	Cantidad
Medimas	28
Cosmitet	34
Seguros-Soat	11
Nueva Eps	9
Sanidad policial	1
Sura	1
Emssanar	5
Asmet Salud	1
No registra	2
Total	92

PQRSF POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Hospitalización	7
urgencias	7
Trámites Administrativos	1
Medios Diagnósticos	3
Medicina General	3
Logística	4
Infraestructura y/o Amenidades	2
Servicio de Laboratorio	1

SERVICIO	CANTIDAD
atención médica	2
atención enfermería	12
Cirugía	5
uci	2
información	7
Insumos o suministros	1
autorización	1
Medicina especializada	29
Servicios generales	5
TOTAL	92



REQUERIMIENTO PQRSF

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Sugerencia	7
Solicitud	26
Queja	37
Felicitación	12
Reclamo	10
Total	92

FUENTE DE LA PQRSF

Fuente	Cantidad
Buzón de sugerencias	16
Presencial	56
Correo electrónico	15
Teléfono	1
Pagina web	3
Supersalud	1
Total	92

CLASIFICACIÓN PQRSF (A)

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
Reclamo	10
Queja	37
Felicitación	12
Sugerencia	7
Solicitud	26
Intermediación	0
Otro	0
Total	92

CLASIFICACIÓN PQRSF (B)

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
Prestación del servicio	82
Deficiencia administrativa	10
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	92

CLASIFICACIÓN PQRSF (C)

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
Misional	28
Estratégico	63
Apoyo	1
Evaluación	0
Otro	0
Total	0



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Reclamos”

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	9



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Quejas”

QUEJA	TOTAL
Prestación de Servicio	21
Deficiencia Administrativa	16
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	37



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Intermediación”

QUEJA	TOTAL
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	0

**PQRS Tipificadas
por temas
o motivos
“Sugerencia”**

SUGERENCIA	TOTAL
Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	7



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Felicitación”

FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	12
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	12



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Solicitudes”

SOLICITUD	TOTAL
Prestación de Servicio	23
Deficiencia Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	26

POBLACIÓN	TOTAL
Gestante	4
Adulto Mayor	31
Discapacitados	4
Adolescente y niños	3
LGBTI	0
Madre soltera	0
Víctima de conflicto armado	0
Total	42