

**INFORME DE PQRS
I TRIMESTRE DE 2018**



**Clínica
La Sagrada Familia**

TOTAL: 219



ASEGURADORA	TOTAL
Nueva EPS	4
S.O.S.	116
Sanitas	7
EPS Sura	31
Asmet Salud	6
Sin EPS	41
Compensar	3
Coomeva EPS	1
soat	3
ARL Sura	1
Ejercito	6
TOTAL	219



SERVICIOS	TOTAL
Urgencias	40
Hospitalización Medicina Interna	6
Admisiones	3
Atención funcionario administrativo	14
Hospitalización Quirúrgica	22
Consulta Externa	5
UCI Adultos	1
Hospitalización Maternidad	12
Cirugía	26
Radiología	2
Laboratorio	1
Citas Telefónicas	1
Central de Citas	24
Programación cirugías	6
Facturación	1
TOTAL	



TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	168
No Registra	31
Especial	10
Subsidiado	10
Particular	0
Total	219



PQRS POR GÉNERO

GÉNERO	TOTAL
Mujer	159
Hombre	60
No registra	0
Total	219



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	12
Personal	74
Telefónico	7
E-mail	43
Total	219



CLASIFICACIÓN A	TOTAL
Reclamo	154
Queja	21
Felicitación	28
Derecho de petición	2
Sugerencia	4
Solicitudes	10
Total	219



Clasificación B	TOTAL
Prestación de servicio	131
Deficiencia administrativa	79
Seguimiento a Tutela	2
Aseguramiento	2
Otro	5
Total	219



CLASIFICACIÓN C	Total
Misional	219
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0
Total	219



RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicios	154
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otros	0



QUEJA	TOTAL
Prestación de servici?	20
Deficiencia administrativa	1
Seguimient? a tutela	0
Aseguramient?	0
Otr?	0



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



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



FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	28
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

SOLICITUDES	TOTAL
Prestación de Servicios	7
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otros	11



POBLACIÓN	Total
Gestantes	No disponible No disponible
Adulto mayor	No disponible
Discapacitados	No disponible
Adolescente	No disponible No disponible
Indígena	No disponible
Afro descendiente	No disponible
Madre cabeza de hogar	No disponible
Víctima de conflicto armado	No disponible



PQRS EN EL PERÍODO	219
Recibido	219
Cerrado	219



	MES 1	• MES 2	• MES 3
1 A 5 DÍAS			
6 A 15 DÍAS	58	• 76	• 64
16 A 30 DÍAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL	58	76	64