

# INFORME PQRS I TRIMESTRE DE 2020

## TOTAL 239



Clínica  
La Sagrada Familia

# PQRS POR SERVICIO

NOMBRE	TOTAL
Consulta Externa	56
Facturación	5
Laboratorio	8
Maternidad	15
Medicina Interna	21
UCI	1
Observación Pediatría	1
Quirófano	23
Quirúrgica	21
Radiología	9
Urgencias	79
<b>Total</b>	<b>239</b>



# PQRS POR REGIMEN

DESCRIPCIÓN	TOTAL
CONTRIBUTIVO	204
ESPECIAL	4
N/R	16
SUBSIDIADO	15
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS POR GENERO

GENERO	TOTAL
MUJER	165
HOMBRE	72
NO REGISTRA	2
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS POR MUNICIPIO

NOMBRE	TOTAL
ARMENIA	239
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
ESCRITO	155
PERSONAL	53
TELEFÓNICO	13
E-MAIL	18
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS CLASIFICACIÓN A

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
RECLAMO	158
QUEJA	22
FELICITACIONES	25
DERECHO DE PETICIÓN	10
SUGERENCIA	9
SOLICITUDES	15
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS CLASIFICACIÓN B

CLASIFICACIÓN B	TOTAL
Prestación de servicios	198
Deficiencia Administrativa	41
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>239</b>



# PQRS CLASIFICACIÓN C

CLASIFICACIÓN C	TOTAL
MISIONAL	239
ESTRATEGICO	0
APOYO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “RECLAMOS”

RECLAMOS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	100
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	58
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “QUEJAS”

QUEJAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	16
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	6
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “INTERMEDIACIÓN”

INTERMEDIACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SUGERENCIAS”

SUGERENCIAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	7
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “FELICITACIÓN”

FELICITACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	23
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



# PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “PETICION”

PETICIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	8
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



# PQRS POR POBLACIÓN

POBLACIÓN	TOTAL
GESTANTES	15
ADULTO MAYOR	220
DISCAPACITADOS	1
ADOLESCENTES	3
INDIGENA	0
AFRODESENDIENTE	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	0



# PQRS ESTADO EN EL TRIMESTRE

PQRS EN EL PERIODO	TOTAL
RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	239
CERRADAS EN EL AÑO	227
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	227
CERRADAS DE OTROS AÑOS	52



# PQRS TRAMITES REALIZADOS

PQRS PERIODO	478
PROMEDIO POR PERIODO	2 %



# TIEMPO DE RESPUESTA

DIAS	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	10	12	2
6 A 15 DIAS	70	87	45
16 A 30 DIAS	7	4	1
MAS DE 30 DIAS	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>104</b>	<b>48</b>

