



SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO USUARIOS

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

**Periodo: Abril, Mayo y Junio
2018**

PQRSF POR GÉNERO

GÉNERO	Cantidad
Mujer	106
Hombre	56
Intersexual	0
Transgénero	0
No registra	2
Total	164

PQRSF POR EPS-ASEGURADORA

EPS	Cantidad
Sanitas	1
Coomeva	44
Cosmitet	47
Soat	38
Emssanar	2
Nueva Eps	22
Otros	10
Total	164

PQRSF POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Hospitalización	16
urgencias	29
Trámites Administrativos	12
Referencia y Contrareferencia	1
Medios Diagnósticos	11
Medicina General	15
Logística	14
Insumos o Suministros	11

Información	2
salud ocupacional	1
Cirugía	13
Servicios Ambulatorios	5
UCI	1
Producción	3
acreditación de derechos	1
Medicina especializada	29
TOTAL	164

REQUERIMIENTO PQRSF

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Sugerencia	6
Solicitud	20
Queja	115
Felicitación	11
Reclamo	11
Derecho de Petición	1
Total	164



FUENTE DE LA PQRSF

Fuente	Cantidad
Buzón de sugerencias	22
Presencial	92
Correo electrónico	39
Teléfono	11
Total	164

CLASIFICACIÓN PQRSF (A)

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
Reclamo	11
Queja	115
Felicitación	11
Sugerencia	6
Solicitud	20
Intermediación	0
Otro	1
Total	164

CLASIFICACIÓN PQRSF (B)

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
Prestación del servicio	87
Deficiencia administrativa	77
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	164

CLASIFICACIÓN PQRSF (C)

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
Misional	79
Estratégico	85
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0
Total	164



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Reclamos”

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	8
Deficiencia Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	11



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Quejas”

QUEJA	TOTAL
Prestación de Servicio	63
Deficiencia Administrativa	52
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	115



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	5
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	6



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Felicitación”

FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	11



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Solicitudes”

SOLICITUD	TOTAL
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	19
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	20

POBLACIÓN	TOTAL
Gestante	5
Adulto Mayor	16
Discapacitados	0
Adolescente	0
Afrodescendiente	1
Madre soltera	0
Víctima de conflicto armado	2