



SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO USUARIOS

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

**Periodo: Enero, Febrero y Marzo
2018**

PQRSF POR GÉNERO

GÉNERO	Cantidad
Mujer	213
Hombre	67
Intersexual	0
Transgénero	0
No registra	3
Total	283

PQRSF POR EPS-ASEGURADORA

EPS	Cantidad
Medimas	46
Coomeva	80
Cosmitet	84
Soat	36
S.O.S	1
Otros	36
Total	283

PQRSF POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Hospitalización	47
urgencias	61
Tramites Administrativos	16
Referencia y Contrareferencia	2
Medios Diagnosticos	5
Medicina General	14
Logística	24

SERVICIO	CANTIDAD
Insumos o Suministros	1
Infraestructura y/o Amenidades	22
Información	10
Autorizaciones	1
Cirugía	2
Servicios Ambulatorios	5
UCI	1
Producción	2
Medicina especializada	70
TOTAL	283

PQRSF POR RÉGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	70
Subsidiado	28
Especial	84
No registra	101
TOTAL	283

REQUERIMIENTO PQRSF

REQUERIMIENTO	CANTIDAD
Sugerencia	12
Solicitud	80
Queja	143
Felicitación	46
Reclamo	2
Total	283



FUENTE DE LA PQRSF

Fuente	Cantidad
Buzón de sugerencias	27
Presencial	217
Correo electrónico	31
Pagina web	4
Teléfono	4
Total	283

CLASIFICACIÓN PQRSF (A)

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
Reclamo	12
Queja	143
Felicitación	46
Sugerencia	12
Solicitud	80
Intermediación	-
Otro	-
Total	283

CLASIFICACIÓN PQRSF (B)

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
Prestación del servicio	217
Deficiencia administrativa	66
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	283



CLASIFICACIÓN PQRSF (C)

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
Misional	217
Estratégico	66
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0
Total	283



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Reclamos”

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	2



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Quejas”

QUEJA	TOTAL
Prestación de Servicio	122
Deficiencia Administrativa	21
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	143



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	9
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	12



PQRS Tipificadas por temas o motivos “Felicitación”

FELICITACIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	42
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	46



PQRS Tipificadas por temas o motivos "Solicitudes"

SOLICITUD	TOTAL
Prestación de Servicio	51
Deficiencia Administrativa	29
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	80

POBLACIÓN	TOTAL
Gestante	4
Adulto Mayor	33
Discapacitados	0
Adolescente	0
Afrodescendiente	1
Madre soltera	0
Víctima de conflicto armado	2