



Clínica
La Sagrada Familia

INFORME DE PQRS II TRIMESTRE DE 2018

TOTAL: 195

PQRS POR ASEGURADORA

| ASEGURADORA | TOTAL |
|-------------------|-------|
| SOS | 18 |
| NUEVA EPS | 79 |
| SANITAS | 6 |
| EPS SURA | 29 |
| ASMET SALUD | 5 |
| SIN EPS | 41 |
| COMPENSAR | 4 |
| ARL SURA | 5 |
| EJERCITO | 1 |
| COOMEVA | 3 |
| MEDELLANES | 1 |
| SENA | 2 |
| COLPATRIA SEGUROS | 1 |

PQRS POR

ASEGURADORA

PQRS POR SERVICIO

| SERVICIO | TOTAL |
|--------------------------|------------|
| URGENCIAS | 38 |
| MEDICINA INTERNA | 6 |
| MATERNIDAD | 7 |
| QUIRURGICA | 8 |
| CIRUGIA | 8 |
| CENTRAL DE CITAS | 7 |
| FACTURACIÓN | 2 |
| CONSULTA EXTERNA | 14 |
| ADMINISTRATIVO | 2 |
| SOLICITUD | 20 |
| SUGERENCIAS | 6 |
| FELICITACIONES | 46 |
| PROGRAMACION DE CIRUGIAS | 9 |
| DERECHOS DE PETICIÓN | 6 |
| QUEJAS | 16 |
| TOTAL | 195 |

PQRS POR REGIMEN

| TIPO DE AFILIACIÓN | TOTAL |
|--------------------|------------|
| CONTRIBUTIVO | 145 |
| NO REGISTRA | 1 |
| ESPECIAL | 3 |
| SUBSIDIADO | 5 |
| PARTICULAR | 41 |
| TOTAL | 195 |

PQRS POR GÉNERO

| GENERO | TOTAL |
|---------------|--------------|
| MUJER | 115 |
| HOMBRE | 80 |
| NO REGISTRA | 0 |
| TOTAL | 195 |

FIGURAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL |
|--------------------|-------|
| ESCRITO | 76 |
| PERSONAL | 25 |
| TELEFONICO | 15 |
| E-MAIL | 79 |
| TOTAL | 195 |

FOURS CLASIFICAC IÓN A

| CLASIFICACIÓN A | TOTAL |
|---------------------|------------|
| RECLAMO | 101 |
| QUEJA | 16 |
| FELICITACIÓN | 46 |
| DERECHO DE PETICIÓN | 6 |
| SUGERENCIA | 6 |
| SOLICITUDES | 20 |
| TOTAL | 195 |

PROYECTOS CLASIFICACIÓN C

| CLASIFICACIÓN C | TOTAL |
|-----------------|------------|
| MISIONAL | 195 |
| ESTRATEGICO | 0 |
| APOYO | 0 |
| EVALUACIÓN | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 195 |

TEMAS O MOTIVOS

“RECLAMOS”

| RECLAMO | TOTAL |
|----------------------------|------------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO | 101 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 59 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| OTRO | 35 |
| TOTAL | 195 |

TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “QUEJAS”

| QUEJAS | TOTAL |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO | 11 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 5 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 16 |

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “INTERMEDIACIÓN”

| INTERMEDIACIÓN | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 0 |

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SUGERENCIAS”

| 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 | 46 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 46 |

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SOLICITUDES”

| SOLICITUDES | TOTAL |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO | 18 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 2 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 20 |

| POBLACIÓN | TOTAL |
|---|-------|
| GESTANTES | |
| ADULTO MAYOR | |
| DISCAPACITADOS | |
| ADOLESCENTES | |
| INDIGENA | |
| AFRO DESCENDIENTE | |
| MADRE CABEZA DE HOGAR | |
| VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO | |
| NOTA: No se reportan datos porque no es posible discriminar la población en su origen en la PQES, por ello no indica el número por grupo poblacional | |

PQRS EN EL TRIMESTRE

| PQRS EN EL PERIODO | TOTAL |
|--------------------|-------|
| RECIBIDO | 195 |
| CERRADO | 152 |