



**Clínica
La Sagrada Familia**

INFORME DE PQRS II TRIMESTRE DE 2018

TOTAL: 251

PQRS POR ASEGURADORA

ASEGURADORA	TOTAL
SOS	45
NUEVA EPS	120
SANITAS	11
EPS SURA	29
ASMET SALUD	4
SIN EPS	16
COMPENSAR	0
ARL SURA	0
EJERCITO	0
COOMEVA	9
MEDIMAS	1
SENA	1
COLPATRIA SEGUROS	2
COMFENALCO ANTIOQUIA	2

PQRS POR SERVICIO

SERVICIO	TOTAL
URGENCIAS	71
MEDICINA INTERNA	3
MATERNIDAD	10
QUIRURGICA	9
CIRUGIA	13
CENTRAL DE CITAS	13
FACTURACIÓN	11
CONSULTA EXTERNA	10
ADMINISTRATIVO	11
SOLICITUD	20
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	43
PROGRAMACION DE CIRUGIAS	9
DERECHOS DE PETICIÓN	6
QUEJAS	17
TOTAL	251

PQRS POR REGIMEN

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
CONTRIBUTIVO	219
NO REGISTRA	16
ESPECIAL	0
SUBSIDIADO	4
PARTICULAR	12
TOTAL	251

PQRS POR GÉNERO

GENERO	TOTAL
MUJER	152
HOMBRE	99
NO REGISTRA	0
TOTAL	251

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
ESCRITO	182
PERSONAL	30
TELEFONICO	19
E-MAIL	20
TOTAL	251

PQRS CLASIFICACIÓN A

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
RECLAMO	156
QUEJA	21
FELICITACIÓN	43
DERECHO DE PETICIÓN	6
SUGERENCIA	5
SOLICITUDES	20
TOTAL	251

PQRS CLASIFICACIÓN C

CLASIFICACIÓN C	TOTAL
MISIONAL	251
ESTRATEGICO	0
APOYO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	251

RECLAMO	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	156
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	54
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	41
TOTAL	251

TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “QUEJAS”

QUEJAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	15
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	4
TOTAL	21

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “INTERMEDIACIÓN”

INTERMEDIACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	9
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	10

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SUGERENCIAS”

SUGERENCIA	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
TOTAL	5

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “FELICITACIÓN”

FELICITACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	43
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	43

PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SOLICITUDES”

SOLICITUDES	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	8
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	7
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 PQRS, por ello no indica el número por grupo poblacional	

PQRS EN EL TRIMESTRE

PQRS EN EL PERIODO	TOTAL
RECIBIDO	251
CERRADO	251