

INFORME PQRS III TRIMESTRE DE 2020

TOTAL 152



Clínica
La Sagrada Familia

PQRS POR SERVICIO

NOMBRE	TOTAL
Consulta Externa	63
Administración	13
Maternidad	10
Medicina Interna	10
UCI	2
Quirófano	4
Quirúrgica	14
Urgencias	34
UCI Neonatal	2
Total	152



PQRS POR REGIMEN

DESCRIPCIÓN	TOTAL
CONTRIBUTIVO	118
ESPECIAL	13
N/R	4
SUBSIDIADO	17
TOTAL	152



PQRS POR GENERO

GENERO	TOTAL
MUJER	96
HOMBRE	56
NO REGISTRA	0
TOTAL	152



PQRS POR MUNICIPIO

NOMBRE	TOTAL
ARMENIA	152
TOTAL	152



PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
ESCRITO	88
PERSONAL	38
TELEFÓNICO	5
E-MAIL	21
TOTAL	152



PQRS CLASIFICACIÓN A

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
RECLAMO	120
QUEJA	3
FELICITACIONES	22
DERECHO DE PETICIÓN	2
SUGERENCIA	5
SOLICITUDES	0
TOTAL	152



PQRS CLASIFICACIÓN B

CLASIFICACIÓN B	TOTAL
Prestación de servicios	72
Deficiencia Administrativa	78
Seguimiento a tutela	2
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	152



PQRS CLASIFICACIÓN C

CLASIFICACIÓN C	TOTAL
MISIONAL	152
ESTRATEGICO	0
APOYO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	152



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “RECLAMOS”

RECLAMOS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	55
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	65
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	120



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “QUEJAS”

QUEJAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	3



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “INTERMEDIACIÓN”

INTERMEDIACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
TOTAL	0



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “SUGERENCIAS”

SUGERENCIAS	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
TOTAL	5



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “FELICITACIÓN”

FELICITACIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	16
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	6
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
TOTAL	22



PQRS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS “PETICION”

PETICIÓN	TOTAL
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTROS	0
TOTAL	2



PQRS POR POBLACIÓN

POBLACIÓN	TOTAL
GESTANTES	9
ADULTO MAYOR	137
DISCAPACITADOS	5
ADOLESCENTES	0
INDIGENA	0
AFRODESENDIENTE	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
VICTIMA DE CONFLICTO ARMADO	1



PQRS ESTADO EN EL TRIMESTRE

PQRS EN EL PERIODO	TOTAL
RECIBIDAS EN EL TRIMESTRE	152
CERRADAS EN EL AÑO	475
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	150
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0



PQRS TRAMITES REALIZADOS

PQRS PERIODO	456
PROMEDIO POR PERIODO	3



TIEMPO DE RESPUESTA

DIAS	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	29	31	26
6 A 15 DIAS	9	36	9
16 A 30 DIAS	7	3	2
MAS DE 30 DIAS	0	0	0
TOTAL	45	70	37

