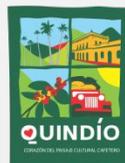




**INFORME PQRS (Peticiónes, Quejas,  
Reclamos y Sugerencias)  
SOCIEDAD CARDIOVASCULAR DEL EJE  
CAFETERO**



Departamento del Quindío



# SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC

## CONSULTAS CIUDADANAS

### P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 58
- Durante el periodo: Enero a Mayo 2022



# CONSULTAS

## CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
Medimas	24
Nueva Eps	27
Sanitas	1
Sura	1
No Registra	5
<b>Total</b>	<b>58</b>

# CONSULTAS

## CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	34
Subsidiado	18
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	0
No Registra	6
No Aplica	0
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS:

## POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	34
Masculino	23
No Registra	1
No Aplica	-
TOTAL	58

# CONSULTAS CIUDADANAS:

## • Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	51
Buenavista	0
Calarcá	1
Quimbaya	0
Tebaida	0
Circasia	1
Génova	0
Filandia	0
Córdoba	2
Montenegro	3
Pijao	0
Salento	0
TOTAL	58

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	0
Personal	25
Telefónico	0
Buzón	33
TOTAL	58



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	30
Petición	11
Intermediación	0
Reclamo	8
Sugerencia	1
Felicitación	8
TOTAL	58

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	25
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	30

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	0
Apoyo	30
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	30

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	11

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## INTERMEDIACIÓN:

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	-
Deficiencia Administrativa	-
Seguimiento a Tutela	-
Aseguramiento	-
Otro	-
TOTAL	-

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	8
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## SUGERENCIA:

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	8
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	8

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	10
Niña(o)	0
Tercera Edad	8
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	0
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	0
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	0
N/A	0
N/R No registra	40
Otro	0
TOTAL	58

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	58
EN EL TRIMESTRE	58
CERRADAS EN EL AÑO	-
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	58
CERRADAS DE OTROS AÑOS	90
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>

# TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	58
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	1

# Recibidas de Otras Instituciones

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	0
Defensoría del Pueblo	1
Procuraduría	0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1 (Número de PQRS Atendidas)	MES 2 (Número de PQRS Atendidas)	MES 3 (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	7	17	5
6 A 15 DIAS	11	5	8
16 A 30 DIAS	2	1	2
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	20	23	15



# ¡Gracias!



**Secretaría de Salud**  
*Gobernación del Quindío*



Departamento del Quindío

