

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.

PQRS
RTS SUC. ARMENIA
TRIMESTRE IV
2018

Área de Atención al Usuario RTS

PQRS POR SERVICIO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Enfermería	0
Nefrología	1
Nutrición	0
Psicología	0
Trabajo Social	0
Auxiliar de Admisiones	0
Medicina General	0
Servicio Farmacéutico	0
Procesos Administrativos	8
TOTAL	9

PQRS por Genero.

Descripción	Cantidad
Femenino	2
Masculino	6
No reporta	0
Total	8

PQRS por Municipio

Descripción	Cantidad
Quimbaya	2
Filandia	0
Salento	0
Circasia	0
Montenegro	0
Armenia	5
Calarcá	0
La Tebaida	0
Córdoba	0
Buenavista	0
Pijao	0
Génova	1
No Reporta	0
TOTAL	8

PQRS por Régimen

Descripción	Cantidad
Subsidiado	3
contributivo	5
Régimen Especial	0
No reporta	0
TOTAL	8

PQRS por Medio de Recepción

Descripción	Cantidad
Buzón de Sugerencias	0
Línea de Atención al Paciente	0
Correo Electrónico	0
Clínica Renal (Personal)	9
TOTAL	9

PQRS Clasificación A

Descripción	Cantidad
Reclamo	0
Queja	2
Sugerencia	0
Petición	1
Felicitación	0
Total	3

PQRS Clasificación B

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a Tutela	6
Total	6

PQRS Clasificación C

Descripción	Cantidad
Misional	9
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0
Total	9

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Reclamos”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0
Total	0

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Quejas”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	1
Total	2

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Intermediación”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0
Total	0

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Sugerencia ”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0
Total	0

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Felicitación ”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0
Total	0

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Petición”.

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	6
Otro	0
Total	6

PQRS Por Población.

Descripción de Población	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	1
Embarazada	0
Madre Cabeza de Familia	0
No Reporta	0
Niña(o)	0
Otro	4
Tercera Edad	3
Población Afrodescendiente	0
Población Indígena	0
Menores de edad	0
Población Carcelaria	0
LGBTI	0
Victimas de Violencia y el Conflicto Armado	0
Total	8

Estado de PQRS en el Trimestre

Descripción	Cantidad
Recibido	9
Cerrado	9

Oportunidad de Respuesta.

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	4	2	0
6 A 15 DIAS	1	1	1
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	5	3	1

Muchas Gracias.