



INFORME PQRS (Petitionen, Quejas, Reclamos y Sugerencias)



Departamento del Quindío



SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC

CONSULTAS CIUDADANAS

P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas:196
- SUPERSALUD: 96
- Durante el periodo:2021



CONSULTAS CIUDADANAS

NOMBRE	CANTIDAD
ASMET	9
COOMEVA	3
COSMITET	1
MEDIMAS	10
NUEVA EPS	5
SALUD TOTAL	1
SANITAS	2
SOS	1
SURA	11
NO APLICA	63
NO REGISTRA	90
TOTAL	196

• Por Entidad:

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	14
Subsidiado	4
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	1
No Registra	114
No Aplica	63
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	74
Masculino	66
No Registra	5
No Aplica	51
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS:

• Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	100
Buenavista	1
Calarcá	3
Circasia	2
Córdoba	0
Filandia	9
Génova	4
Tebaida	1
Montenegro	5
Pijao	0
Quimbaya	7
Salento	1
Municipio Fuera del Departamento del Quindío	28
No Aplica – No Registra	25
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	35
Escrito	12
Personal	10
Telefónico	6
Buzón	
Sevenet	68
Ventanilla Virtual	65
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	27
Petición	165
Intermediación	2
Reclamo	2
Sugerencia	0
Felicitación	0
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Consultas Ciudadanas POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	79
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	9
ASEGURAMIENTO	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	106
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Consultas Ciudadanas POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	26
Apoyo	12
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	158
TOTAL	196

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Quejas :

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	9
TOTAL	27

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	59
Deficiencia Administrativa	7
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	2
Otro	97
TOTAL	165

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

INTERMEDIACIÓN:

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

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

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	17
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	2
Tercera Edad	9
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	1
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	1
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	1
N/A	48
N/R No registra	106
Otro	11
TOTAL	196

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2021	Número de PQRS
RECIBIDAS	196
CERRADAS EN EL AÑO	46
CERRADAS EN EL AÑO SUPERSALUD	71

Recibidas de Otras Instituciones

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

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			
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			



¡Gracias!



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío



Departamento del Quindío

