



INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022

SERVICIO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SIAU CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas:7
-
- Durante el periodo: ABRIL – MAYO – JUNIO 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Servicio:**

NOMBRE	CANTIDAD
Consulta especializada	3
Apoyo diagnóstico no invasivo	4
Apoyo diagnóstico invasivo	0
Área administrativa	0
Total	7

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

CONSULTAS CIUDADANAS

Consultas Ciudadanas por Régimen

Descripción	Cantidad
Contributivo	2
Subsidiado	0
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLICAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	4
No Registra	1
No Aplica	0
TOTAL	7

- Por Régimen:

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

CONSULTAS CIUDADANAS

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	7
Masculino	0
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO

Nombre	Cantidad
Armenia	7
Buenavista	0
Calarcá	0
Quimbaya	0
Tebaida	0
Circasia	0
Génova	0
Filandia	0
Córdoba	0
Montenegro	0
Pijao	0
Salento	0
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de
Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	0
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	7
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A

Descripción	Cantidad
Queja	6
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	1
Felicitación	0
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	7
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C

Descripción	Cantidad
Misional	7
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	6
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	6

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

INTERMEDIACIÓN:

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

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

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

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

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN



**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	0
Tercera Edad	0
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	7
Otro	0
TOTAL	7

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	7
EN EL TRIMESTRE	7
CERRADAS EN EL AÑO	14
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	14
CERRADAS DE OTROS AÑOS	45
TOTAL	59

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

TRÁMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	7
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

Recibidas de Otras Instituciones

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

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

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	0	0	0
6 A 15 DIAS	0	0	0
16 A 30 DIAS	0	0	7
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	0	0	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

¡Gracias!



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU