



# **INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)**

---

## **PRIMER TRIMESTRE VIGENCIA 2022**

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

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas:7
- 
- Durante el periodo: ENERO – FEBRERO – MARZO 2022

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

# CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Servicio:**

NOMBRE	CANTIDAD
Consulta especializada	2
Apoyo diagnóstico no invasivo	4
Apoyo diagnóstico invasivo	0
Área administrativa	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Consultas Ciudadanas por Régimen

Descripción	Cantidad
Contributivo	0
Subsidiado	0
<b>Especial</b> (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLICAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	4
No Registra	3
No Aplica	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

- Por Régimen:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	4
Masculino	3
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	5
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	1
Felicitación	1
TOTAL	7

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y  
ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

### CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	6
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
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	6
Apoyo	1
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	5
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

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

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

**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
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2021	Número de PQRS
RECIBIDAS	7
EN EL TRIMESTRE	7
CERRADAS EN EL AÑO	7
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	7
CERRADAS DE OTROS AÑOS	45
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

**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	2	0	0
16 A 30 DIAS	0	0	1
MAS DE 30 DÍAS	1	5	0
TOTAL	1	5	1

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

# ¡Gracias!

---



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