



INFORME PQRS

CLÍNICA EL PRADO

INSTITUTO ESPECIALIZADO EN SALUD MENTAL

PRIMER TRIMESTRE 2022

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- Número de Consultas Ciudadanas recibidas primer trimestre 2022: 240

	ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Mes							
Ene		24	13	33	7	10	87
Feb		32	14	30	13	12	101
Mar		19	5	12	11	5	52
	Totales	75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



PQRS

- Por régimen

Mes	Regimen	ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Ene				1	2			3
	Contributivo		4	3	10	2	2	21
	Particular				1			1
	Subsidiado		20	9	20	5	8	62
Feb			3	1	2	1	1	8
	Contributivo		8	3	14	8	2	35
	EPS/EPSS				1			1
	Medicina Prepagada				1			1
	Particular				2		1	3
	Subsidiado		21	8	12	3	9	53
Mar			9		5	5	2	21
	Contributivo		4	2	3	5	1	15
	EPS/EPSS			1		1	1	3
	Medicina Prepagada			1	1			2
	Subsidiado		6	1	3		1	11
Totales			75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PQRS
- Por género

		ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Mes	Género							
Ene			24	13	33	7	10	87
Feb			31	11	20	7	11	80
	Femenino				1			1
	Masculino		1	3	9	6	1	20
Mar			8		7	5	2	22
	Femenino		1	1	1	2	1	6
	Masculino		10	4	3	4	2	23
	Otro				1			1
		Totales	75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PQRS
- Por municipio

Mes	Municipio	ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Ene			1		11	1	1	14
	Armenia		23	13	21	6	8	71
	Calarcá				1			1
	La Tebaida						1	1
Feb			32	9	25	10	12	88
	Armenia			3	5	3		11
	Calarcá			2				2
Mar			12	2	10	8	3	35
	Armenia		7	3	2	3		15
	Calarcá						1	1
	Circasia						1	1
Totales			75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PQRS
- Medio de recepción

		ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
Mes	Medio de recepción							
Ene			24	13	33	7	10	87
Feb			30	10	21	4	11	76
	Buzón		2	4	9	9	1	25
Mar					1			1
	Buzón		19	4	10	10	4	47
	Email			1	1	1		3
	Personal						1	1
Totales			75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PQRS-F

Clasificación A

Mes	ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Peticion	Queja	Reclamo	Sugerencia	Totales
	Ene		24	13	33	7	10
Feb		32	14	30	13	12	101
Mar		19	5	12	11	5	52
	Totales	75	32	75	31	27	240

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- QUEJAS

Clasificación B

		ASUNTO / SOLICITUD:	Queja	Totales
Mes	Clasificación B			
Ene			8	8
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		25	25
Feb			5	5
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		25	25
Mar			6	6
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		6	6
Totales			75	75

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- QUEJAS

Clasificación C

		ASUNTO / SOLICITUD:	Queja	Totales
Mes	Clasificación C			
Ene			31	31
	Apoyo		1	1
	Misional		1	1
Feb			11	11
	Apoyo		4	4
	Misional		14	14
	Otro		1	1
Mar			6	6
	Misional		6	6
Totales			75	75

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- RECLAMO
Clasificación B

		ASUNTO / SOLICITUD:	Reclamo	Totales
Mes	Clasificación B			
Ene			3	3
		PRESTACIÓN DE SERVICIO	4	4
Feb			2	2
		DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	1
		PRESTACIÓN DE SERVICIO	10	10
Mar			4	4
		OTRO	2	2
		PRESTACIÓN DE SERVICIO	5	5
Totales			31	31

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- RECLAMO

Clasificación C

		ASUNTO / SOLICITUD:	Reclamo	Totales
Mes	Clasificación C			
Ene			7	7
Feb			4	4
	Apoyo		6	6
	Misional		3	3
Mar			4	4
	Apoyo		3	3
	Misional		4	4
Totales			31	31

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PETICIÓN

Clasificación B

		ASUNTO / SOLICITUD:	Peticion	Totales
Mes	Clasificación B			
Ene			4	4
	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA		2	2
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		7	7
Feb			7	7
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		7	7
Mar			3	3
	OTRO		1	1
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		1	1
Totales			32	32

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- PETICIÓN

Clasificación C

		ASUNTO / SOLICITUD:	Peticion	Totales
Mes	Clasificación C			
Ene			13	13
Feb			10	10
	Apoyo		1	1
	Misional		3	3
Mar			3	3
	Apoyo		1	1
	Misional		1	1
Totales			32	32

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- SUGERENCIA

Clasificación B

		ASUNTO / SOLICITUD:	Sugerencia	Totales
Mes	Clasificación B			
Ene			5	5
	DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA		2	2
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		3	3
Feb			1	1
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		11	11
Mar			3	3
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		2	2
Totales			27	27

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- SUGERENCIA

Clasificación C

		ASUNTO / SOLICITUD:	Sugerencia	Totales
Mes	Clasificación C			
Ene			9	9
	Otro		1	1
Feb			8	8
	Apoyo		1	1
	Misional		3	3
Mar			2	2
	Apoyo		2	2
	Otro		1	1
Totales			27	27

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- FELICITACIÓN

		ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Totales
Mes	Clasificación B			
Ene	PRESTACIÓN DE SERVICIO		24	24
Feb	PRESTACIÓN DE SERVICIO		32	32
Mar			2	2
	PRESTACIÓN DE SERVICIO		17	17
Totales			75	75

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



- CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN

		ASUNTO / SOLICITUD:	Felicitación	Totales
Mes	Población anterior			
Ene			14	14
	Adolescente		1	1
	Adulto joven		4	4
	Adulto mayor		2	2
	N/A		3	3
Feb			32	32
Mar			19	19
Totales			75	75

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



ESTADO DE GESTIÓN DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

- Cerradas: 187 casos, correspondiendo al 77,9%
- En análisis: 41 casos, correspondiendo al 17,1%
- En respuesta: 7, correspondiendo al 3%

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



ESTADO DE GESTIÓN DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

- Numero de seguimientos realizados: 41 casos
- % por Consultas Ciudadanas del Periodo (Trimestre) : $240/41 \times 100 = 17\%$

INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2022



• ESTADO DE GESTIÓN DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS

Tiempos de respuesta

- 1 A 5 DIAS: 0
- 6 A 15 DIAS: 165
- 16 A 30 DIAS: 75 (correspondiente a las felicitaciones)
- MAS DE 30 DÍAS: 0
- TOTAL: 240

Métrica Atributo

Mostrar registros Buscar:

Item	Cantidad	Promedio
Felicitación	75	48.67
Peticion	32	7.35
Queja	75	12.16
Reclamo	31	9.15
Sugerencia	27	11.53
	240	22.57