



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

INFORME SIAU P.Q.R.S Periodo: AÑO 2018



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por servicio:

SERVICIO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
CONSULTA EXTERNA	7	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Por Régimen:

RÉGIMEN	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
CONTRIBUTIVO	7	0	0	0
SUBSIDIADO	0	0	0	0
VINCULADO	0	0	0	0
PARTICULAR	0	0	0	0
MEDICINA PREPAGANA Y POLIZAS	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0

P.Q.R.S

Por Género:

GENERO	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
HOMBRE	2	0	0	0
MUJER	5	0	0	0
ANONIMO	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por Municipio:

NOMBRE	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
ARMENIA	7	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS


P.Q.R.S

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCI7ÓN	PRIMER TRIMESTR	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
ESCRITO	4	0	0	0
PERSONAL	3	0	0	0
TELEFONICO	0	0	0	0
E-MAIL	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0

P.Q.R.S Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A:	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PETICIÓN	0	0	0	0
QUEJA	6	0	0	0
RECLAMO	1	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0
FELICITACIÓN	0	0	0	0
INTERMEDIACIÓN	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B:	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	2	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C:	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
MISIONAL	5	0	0	0
ESTRATÉGICO	0	0	0	0
APOYO	2	0	0	0
EVALUACIÓN	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Reclamo:

	PRIMER TRIMESTR	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	1	0	0	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Quejas:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	2	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	6	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Intermediación:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Sugerencia:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Felicitación:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017


VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS


P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Petición:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0	0	0	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0	0	0	0
ASEGURAMIENTO	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Clasificadas por población:


POBLACION	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
VICTIMA DEL CONFLICTO	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
MADRE CABEZA HOGAR	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
TERCERA EDAD	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
DISCAPACITADA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
INDÍGENA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
AFRO DESCENDIENTE	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
ADOLESCENTE	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA
EMBARAZADA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

En el Primer Periodo: AÑO 2018

Recibidas en el periodo: 7

Cerradas del periodo: 7

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITE REALIZADO	18/7= 2,57
-------------------	------------



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

RECIBIDAS SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD Y LA SUPERSALUD:

	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
SAC	0	0	0	0	0
NURC	0	0	0	0	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017


VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S respuestas Período:

NUMERO DE DIAS	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL
0-5	3	0	0	0	0
6-15	4	0	0	0	0
16-30	0	0	0	0	0
TOTAL	7	0	0	0	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

ELABORADO POR: **JESSICA HERNÁNDEZ BELTRÁN**
Coordinadora de Calidad