

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R

SEDES ARMENIA

- **280 Consultas ciudadanas**
- **Periodo II TRIMESTRE 2022**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio	
Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	115
Consulta Externa de odontología	21
Admisión y atención al usuario	39
Promoción y prevención	4
Otros	101
Total	280



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	280
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	28



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Sexo:

Consultas Ciudadanas Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	189
Masculino	71
NO PRESENTA	20
Total	280



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Calarcá	2
Tebaida	1
Armenia	277
Total	280



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Consultas ciudadanas por medio de recepción	
Descripción	Cantidad
E-mail	112
Escrito	0
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	168
Total	280



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Consultas ciudadanas por clasificación A	
Descripción	Cantidad
Queja	125
Petición	59
Intermediación	0
Reclamo	27
Felicitación	47
Sugerencia	22
TOTAL	280



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas por Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	105
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	20
Total	125



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas por Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	109
Apoyo	
Estratégico	
Evaluación	
Otro	16
Total	125



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	27
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	
TOTAL	27



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	112
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	13
Total	125



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Total	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	21
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	1
Total	22



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	47
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	
Total	47



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	44
Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	2
TOTAL	46



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	4
En Situación de Discapacidad	0
Embarazada	1
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	5
Tercera Edad	80
Afro descendiente	
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	180
Otro	10
TOTAL	280

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	548
EN EL TRIMESTRE	280
CERRADAS EN EL AÑO	548
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	280
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0
TOTAL	548



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	103	25	22
6 A 15 DIAS	15	56	49
16 A 30 DIAS	4	1	5
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	122	82	76



TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo 2 Trimestre de 2022 : 280

Acciones Realizadas II Trimestre de 2022: 466

Promedio por Consultas Ciudadanas en el
Periodo II Trimestre de 2022: 166

