

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

SEDES ARMENIA

- **268 Consultas ciudadanas**
- **Periodo I TRIMESTRE 2022**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio	
Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	52
Consulta Externa de odontología	18
Admisión y atención al usuario	126
Promoción y prevención	21
Otros	51
Total	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	268
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Sexo:

Consultas Ciudadanas Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	168
Masculino	88
NO PRESENTA	12
Total	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	268
Total	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Consultas ciudadanas por medio de recepción	
Descripción	Cantidad
E-mail	214
Escrito	0
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	54
Total	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

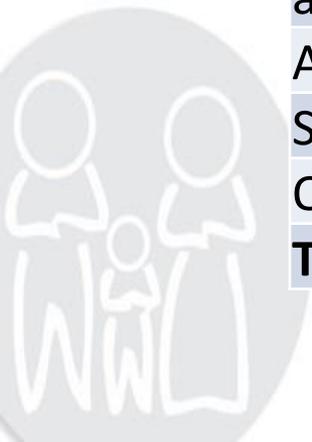
Consultas ciudadanas por clasificación A	
Descripción	Cantidad
Queja	124
Petición	61
Intermediación	0
Reclamo	30
Felicitación	31
Sugerencia	22
TOTAL	268



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Consultas ciudadanas por Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	112
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	12
Total	124



CONSULTAS CIUDADANAS

Consultas ciudadanas por Clasificación C

Descripcion	Cantidad
Misional	112
Apoyo	
Estratégico	
Evaluación	
Otro	12
Total	124



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	26
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	4
TOTAL	30



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Quejas	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	112
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	12
Total	124



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:

Sugerencia	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	17
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	5
Total	22



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Felicitación	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	20
Deficiencia administrativa	
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	11
Total	31



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	48
Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	11
TOTAL	59



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	2
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	170
Otro	9
TOTAL	268

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	268
EN EL TRIMESTRE	268
CERRADAS EN EL AÑO	268
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	268
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0
TOTAL	268



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 6
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	9	17	84
6 A 15 DIAS	29	13	15
16 A 30 DIAS	3	5	1
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	41	35	100



TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo I Trimestre de 2022 : 268

Acciones Realizadas IV Trimestre de 2022:
472

Promedio por Consultas Ciudadanas en el
Periodo I Trimestre de 2022: 1.76

