



MIEMBRO 
ALIANZA VIDA

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

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

PQR - SIES SALUD - SEDE ARMENIA

PERIODO: OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2018

- 21 consultas ciudadanas recibidas periodo IV de 2018.

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio:

Descripción	Cantidad
Auxiliar Administrativa (Agendamiento)	6
Grupo de apoyo Servicio farmacéutico Trabajo social Servicio en general	15

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por genero:

Descripción	Cantidad
Femenino	7
Masculino	13
No presenta	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por municipio:

Descripción	Cantidad
Armenia	11
Calarca	3
Caicedonia	1
Circacia	1
Montenegro	1
Sevilla	1
Salento	2
No informa	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Descripción	Cantidad
Contributivo	13
Régimen Especial	0
N/R	1
Subsidiado	7

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por medio:

Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	6
Personal	1
Telefónico	0
Buzón	14

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación A:

Descripción	Cantidad
Queja	14
Petición	6
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	1

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación B:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	21
Deficiencia administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación C:

Descripción	Cantidad
Misional	21
Apoyo	0
Estrategico	0
Evaluacion	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Reclamo:

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

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Queja:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	14
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Intermediación:

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

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Sugerencia:

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

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	1
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Petición:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	6
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN:

Tipo Población	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	4
N/A	0
N/R	1
Niña(o)	0
Otro	18
Tercera Edad	0
Afrodescendiente	0
Indígena	0
niñ@	0
Recluso	0
LGBTI	8
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS:

Recibidas en el año 2018:

- Recibidas en trimestre (IV): 21
- Cerradas en el año: 77
- Cerradas en el trimestre: 18
- Cerradas de otros años: 0



TRAMITES REALIZADOS:

En el periodo: 640

Promedio por consultas ciudadanas del periodo: 8





Recibidas de otras instituciones:

Supersalud : 0

Secretaria de Salud Departamental: 0



Tiempos de respuesta:

PERIODO	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	1		2
6 A 15 DIAS	4	1	
16 A 30 DIAS	6	1	
MAS DE 30 DÍAS	2	3	
TOTAL	13	5	2



GRACIAS

Aleyda Herrera
Servicio al cliente
servicioalcliente@sies.com.co