Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 3

- Durante el periodo: Enero- Marzo 2022

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por SERVICIO:**

NOMBRE	CANTIDAD
Consulta externa	3
Total	

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Régimen:**

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	**Cantidad**
Contributivo	
Subsidiado	3
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	
No Registra	
No Aplica	
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Sexo:**

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	**Cantidad**
Femenino	1
Masculino	
No Registra	2
No Aplica	
TOTAL	

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Municipio:**

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	**Cantidad**
Armenia	3
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	
Pijao	
Salento	
TOTAL	3

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Medio de Recepción:**

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	**Cantidad**
E-mail	
Escrito	
Personal	
Telefónico	
Buzón	3
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACION A:**

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	**Cantidad**
Queja	1
Petición	1
Intermediación	
Reclamo	1
Sugerencia	
Felicitación	
TOTAL	3

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACION B:**

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	**Cantidad**
PRESTACION DE SERVICIO	3
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	
TOTAL	3

Juntos construyendo salud
PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACION C:**

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	**Cantidad**
Misional	3
Apoyo	
Estratégico	
Evaluación	
Otro	
TOTAL	3

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **QUEJAS:**

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	1

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **PETICIÓN:**

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	1

Juntos construyendo salud
PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **INTERMEDIACIÓN:**

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **RECLAMO:**

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	1

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **SUGERENCIA:**

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	

Juntos construyendo salud
PARTICIPAR IPS

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **FELICITACIÓN:**

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	**Cantidad**
Adolescentes	
En Situación de Discapacitad	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
Niña(o)	
Tercera Edad	3
Afro descendiente	
Indígena	
LGBTI	
Población Reclusa	
Victimas Conflicto Armado	
Victimas TP Trata de Personas	
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	
Retornados	
Extranjeros	
N/A	
N/R No registra	
Otro	
TOTAL	3

ESTADO DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	3
EN EL TRIMESTRE	3
CERRADAS EN EL AÑO	3
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	3
CERRADAS DE OTROS AÑOS	68(2021)
TOTAL	71

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	15
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	5

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	0
Defensoría del Pueblo	0
Procuraduría	0

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1 (Número de PQRS Atendidas)	MES 2 (Número de PQRS Atendidas)	MES 3 (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	2		
6 A 15 DIAS		1	
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL	2	1	NO SE PRESENTARON PQR

Juntos construyendo salud

PARTICIPAR IPS

¡Gracias!