

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

PQRS



96 Consultas recibidas en el
Periodo Abril - Junio de 2018

Consultas ciudadanas

▶ PQRS POR SERVICIO

NOMBRE	CANTIDAD
Hospitalización 3ero	10
Urgencias	25
Especialistas	37
Cirugía – Ucis	14
Otros	10

Consultas ciudadanas

► PQRS POR RÉGIMEN

DESCRIPCION	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	60
SUBSIDIADO	20
NO REGISTRA	16



CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR GÉNERO

DESCRIPCION	CANTIDAD
FEMENINO	70
MASCULINO	25
NO PRESENTA	1



CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR MUNICIPIO

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	60
CALARCA	6
TEBAIDA	2
CIRCASIA	4
QUIMBAYA	5
CAICEDONIA	3
GENOVA	1
PIJAO	3
CORDOBA	1
BARCELONA	1
PUEBLO TAPAO	1
NO REGISTRA	8

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

DESCRIPCION	CANTIDAD
PERSONAL	56
BUZÓN DE SUGERENCIAS	37
TELEFÓNICAS	0
ESCRITAS	3

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN A:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
RECLAMO	43
QUEJA	41
PETICIÓN	2
SUGERENCIA	5
FELICITACIÓN	5

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	81
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	13
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	2

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN C:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
MISIONAL	96
APOYO	0
ESTRATEGICO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ RECLAMO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	28
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	9
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	6
TOTAL	43

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ QUEJAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	41
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	41

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ PETICIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ SUGERENCIA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	5

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	5

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 148

- ▶ Recibidas 2DO Trimestre : 96
- ▶ Cerradas en el año: 148
- ▶ Cerradas en el Trimestre: 96
- ▶ Cerradas de otros años: 0

TRAMITES REALIZADOS

- ▶ Por Periodo: 192
- ▶ Promedio por Consultas Ciudadanas del Periodo: 2

RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

- ▶ SUPERSALUD: 0
- ▶ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 3
- ▶ SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL: 0

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	7	7	6
6 A 15 DIAS	15	13	12
16 A 30 DIAS	8	15	2
MAS DE 30 DÍAS	6	5	0
TOTAL	36	40	20

CLINICA ESIMED ARMENIA

