



Tu Aliado en Servicios
de Salud

INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)



Departamento del Quindío



SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD CENTRO DIAGNOSTICO CLINICO CDC IPS CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 21
- Durante el periodo: Enero, febrero, marzo



CONSULTAS CIUDADANAS

NOMBRE	CANTIDAD
Particulares	12
Coomeva Medicina Prepagada	0
Medplus Medicina Prepagada	3
Contacto Medico	1
Cosmitet	2
E.S.E	0
I.P.S	1
SURA	1
ECOPETROL	1
Supersalud	0
Secretaria de salud departamental	0
Total	21

• Por Servicio:



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	0
Subsidiado	0
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	1
No Registra	20
No Aplica	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	16
Masculino	5
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS:

• Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	20
Buenavista	0
Calarcá	0
Quimbaya	0
Tebaida	1
Circasia	0
Génova	0
Filandia	0
Córdoba	0
Montenegro	0
Pijao	0
Salento	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	3
Escrito	0
Personal	3
Telefónico	4
Buzón	11
TOTAL	21



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	15
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	4
Sugerencia	2
Felicitación	3
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	20
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	20
Apoyo	0
Estratégico	1
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	15
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	15

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

INTERMEDIACIÓN:

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	6

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	0
Embarazada	3
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	3
Tercera Edad	9
Afro descendiente	0
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	4
N/A	0
N/R No registra	2
Otro	0
TOTAL	21

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	21
EN EL TRIMESTRE	21
CERRADAS EN EL AÑO	20
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	20
CERRADAS DE OTROS AÑOS	140
TOTAL	222

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	Enero (10) febrero (16) y marzo (3)
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	1,38

Recibidas de Otras Instituciones

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

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	5	8	1
6 A 15 DIAS	4	3	0
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	9	11	1



Tu Aliado en Servicios
de Salud

¡Gracias!



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío



Departamento del Quindío

