

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL
USUARIO SIAU**

**MEDISERVICIOS S.A.
CLINICA DEL PARQUE**

**PRIMER: SEMESTRE
OCTUBRE – NOVIEMBRE - DICIEMBRE
2018**

TOTAL PQRS:

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR SERVICIO

| SERVICIO | TOTAL |
|---------------------------|----------|
| Hospitalización | 0 |
| Cirugía | 2 |
| Consulta especializada | 1 |
| Urgencias | 0 |
| Recepción | 3 |
| Petición - Felicitaciones | |
| TOTAL | 6 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR REGIMEN

| REGIMEN | TOTAL |
|--------------|----------|
| Contributivo | 0 |
| Subsidiado | 3 |
| Vinculado | 0 |
| Especial | 0 |
| Particular | 0 |
| No Registra | 3 |
| TOTAL | 6 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR GENERO

| GENERO | TOTAL |
|---------------|--------------|
| Hombre | 2 |
| Mujer | 4 |
| No Registra | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR MUNICIPIO

| Nombre | Cantidad |
|---------------|-----------------|
| Armenia | 3 |
| Calarcá | 0 |
| Filandia | 0 |
| Quimbaya | 0 |
| Circasia | 0 |
| Salento | 0 |
| Tebaida | 0 |
| Genova | 0 |
| Buenavista | 1 |
| Pijao | 0 |
| Córdoba | 0 |
| Montenegro | 1 |
| Sin Registro | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR MEDIO DE RECEPCION

| MEDIO | TOTAL |
|----------------------|-------|
| Escrito | 0 |
| Personal | 0 |
| Buzón de Sugerencias | 6 |
| E- mail | 0 |
| Encuesta | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION A

| Clasificación A: | |
|-------------------------|----------|
| Petición | 0 |
| Queja | 4 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 2 |
| Felicitación | 0 |
| Intermediación | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 6 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION B

| | |
|----------------------------|----------|
| Clasificación B: | |
| Prestación de Servicio | 6 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| TOTAL | 6 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION C

| | |
|-------------------------|----------|
| Clasificación C: | |
| Misional | 6 |
| Estratégico | 0 |
| Apoyo | 0 |
| Evaluación | 0 |
| TOTAL | 6 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO RECLAMO

| MOTIVO | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO QUEJA

| | |
|-----------------------------------|----------|
| | |
| Prestación de Servicio | 4 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| TOTAL | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO INTERMEDIACION

| | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO SUGERENCIA

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 2 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO FELICITACION

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO PETICION

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACION POR POBLACION

| POBLACION | |
|-----------------------|----------|
| Victima del Conflicto | 0 |
| Madre Cabeza Hogar | 0 |
| Persona Mayor | 1 |
| Discapacitada | 1 |
| Indígena | 0 |
| Afro descendiente | 0 |
| Adolescente | 0 |
| Embarazada | 0 |
| NO REGISTRA | 4 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

ESTADO DE LAS PQR:

En el Periodo: OCTUBRE-DICIEMBRE

Recibidas : 6

Cerradas:6

Recibidas en el año:17

Cerradas del año: 17

Cerradas otros años: SIN DATO



SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 18

**Promedio con Consultas Ciudadanas del
Periodo : 6**

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

REMITIDAS

| | |
|------------------------------------|---|
| | |
| Tribunas Ética Medica | 0 |
| Tribunal Ética Enfermería | 0 |
| Tribunal Ética Odontológica | 0 |
| Superintendencia Nacional de Salud | 0 |
| Ministerio de la Protección Social | 0 |
| Indagación Preliminar | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

RECIBIDAS DE LA SUPER SALUD

| SAC | NURC | USUARIO | MES1 | MES2 | MES3 | TOTAL |
|-----|------|---------|------|------|------|-------|
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

RESPUESTAS PERIODO

| NUMERO DE DIAS | MES1 | MES2 | MES3 | TOTAL |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 0-5 | 1 | 4 | | 5 |
| 6-15 | | | 1 | 1 |
| 16-30 | | | | |
| TOTAL | 1 | 4 | 1 | 6 |