

# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

## SIAU P.Q.R

### SEDES ARMENIA

- **114 PQRS**
- **Periodo IV TRIMESTRE 2018**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio	
Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	15
Consulta Externa de odontología	15
Admisión y atención al usuario	42
Promoción y prevención	15
Otros	27
<b>Total</b>	<b>114</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	114
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
<b>Total</b>	<b>114</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	70
Masculino	28
NO PRESENTA	16
<b>Total</b>	<b>114</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	114
<b>Total</b>	<b>114</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	4
Escrito	13
Personal	0
Telefónico	07
Buzón	90
<b>Total</b>	<b>114</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	66
Petición	6
Intermediación	0
Reclamo	9
Felicitación	8
Sugerencia	25
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	29
Deficiencia administrativa	29
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	8
<b>Total</b>	<b>66</b>





# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	29
Apoyo	29
Estratégico	
Evaluación	
Otro	8
<b>Total</b>	<b>66</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	6
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Otro	2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	29
Deficiencia administrativa	29
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	8
<b>Total</b>	<b>66</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
<b>Total</b>	<b>0</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	8
Deficiencia Administrativa	18
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	7
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	66
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
<b>Total</b>	<b>66</b>





## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2018
- Recibidas: 525
- En Trimestre IV: 114
- Cerradas en el año:525
- Cerradas en el Trimestre:114



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: IV trimestre : 114 PQRS



# Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS			
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS	40	35	39
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			

