



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

***SIAU***

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL USUARIO*



***INFORME PQRS***

***TERCER TRIMESTRE 2018***



# TOTAL PQRSD 3° TRIM - 2018

**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

✓ En total se recibieron 71 PQRS distribuidas así:

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Julio	23
Agosto	26
Septiembre	22
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRS D POR ENTIDAD

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Asmet Salud EPS	21
Medimas EPS	14
Nueva EPS	7
Salud Vida EPS	9
Nueva EPS Cont.	1
Vinculado	2
No reporta	17
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR SERVICIO

<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Consulta Externa	39
Odontología	1
Farmacia	1
Imagenología	1
Urgencias	5
Felicitación	15
Petición	8
Sugerencia	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR REGIMEN

<b>REGIMEN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Contributivo	1
Subsidiado	53
No reporta	17
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MUNICIPIO

<b>MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Armenia	71
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR GENERO

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Femenino	48
Masculino	22
No reporta	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



# PQRS D POR MEDIO DE RECEPCION

**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

<b>MEDIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Página Web	0
Correo Electrónico	1
En físico	9
Buzón	61
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	III Trimestre
Peticiones	8
Quejas	45
Reclamos	0
Sugerencias	3
Felicitaciones	15
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD CLASIFICACION B:

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	56
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	15
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD CLASIFICACION C:

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Misional	26
Apoyo	21
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	24
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>71</b>



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MOTIVO

## ***PETICIONES:***

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	7
Deficiencia Administrativa	1
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MOTIVO

## **QUEJAS:**

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	43
Deficiencia Administrativa	2
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MOTIVO

## **RECLAMOS:**

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	0
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MOTIVO

## ***SUGERENCIAS:***

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	0
Deficiencia Administrativa	1
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRS RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Secretaría Departamental de Salud	1



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Recibidas en el año 2018	150
Recibidas en el III Trim.	71
Cerradas en el año	150
Cerradas en el trimestre	67
Cerradas de años ant.	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# PQRSD POR MOTIVO

## ***FELICITACIONES:***

<b>Descripción</b>	<b>III Trimestre</b>
Prestación Servicios	15
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# TIEMPOS DE RESPUESTA

<b>Descripción</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>
1 a 5 días	4	2	6
6 a 15 días	19	24	14
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>22</b>



# OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

*La oportunidad de la respuesta a las PQRSD, se ubicó en 8 días durante el tercer trimestre de 2018.*





**Red Salud Armenia**  
Empresa Social del Estado  
La red que cuida de ti

# *SIAU*

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL USUARIO*



Realice sus felicitaciones, sugerencias, reclamos,  
quejas y peticiones en el SIAU



# **MUCHAS GRACIAS**