



**SERVICIO DE INFORMACIÓN  
Y ATENCIÓN AL USUARIO  
SIAU  
CONSULTAS CIUDADANAS  
PQRS**

11 Consultas Ciudadanas

Recibidas Período: Julio – Septiembre  
2020

## ■ CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN

Régimen	Cantidad
N/R	7
Contributivo	4
<b>Total general</b>	<b>11</b>

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS POR DEPENDENCIAS

<b>Dependencias</b>	<b>Cantidad</b>
Area Administrativa	7
Area Médico asistencial	4
<b>Total general</b>	<b>11</b>

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
N/R	6
Masculino	3
Femenino	2
<b>Total general</b>	<b>11</b>

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO

Municipio	Cantidad
Armenia	11
<b>Total general</b>	<b>11</b>

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

Canal de Recepción	Cantidad
Buzón	11
<b>Total general</b>	<b>11</b>

## ■ CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN A

<b>Clasificación A</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas	5
Reclamos	4
Felicitación	2
Petición	0
Intermediación	0
Sugerencias	0
Solicitud	0
Otros informativa	0
<b>Total general</b>	<b>11</b>

## ■ CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN B

<b>Consultas SIAU Según su origen</b>	<b>Cantidad</b>
Deficiencia Administrativa	7
Prestación del Servicio	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otros	0
<b>Total general</b>	<b>11</b>



# ■ CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN C

<b>Consulta por proceso Involucrado</b>	<b>Cantidad</b>
Misional	8
Otro	3
Estratégico	0
Apoyo	0
<b>Total general</b>	<b>11</b>

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

<b>Temas o motivos</b>	<b>Cantidad</b>
Felicitación	2
Administrativa	2

Total Eventos Felicitación: 2

## ■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS-QUEJAS

Temas o motivos	Cantidad
Quejas	5
Administrativa	4
Prestación del Servicio	1

Total Quejas: 5

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS-RECLAMOS

<b>Temas o motivos</b>	<b>Cantidad</b>
Reclamos	4
Administrativa	1
Prestación del Servicio	3

Total Reclamos: 4

# ■ CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consulta por Población	Cantidad
N/A	6
Tercera edad	4
Madre cabeza de hogar	1
<b>Total general</b>	<b>11</b>

## ■ ESTADO DE LAS CONSULTAS

- Recibidas en el año: 33
- Recibidas en el I Trimestre: 7
- Cerradas en el I Trimestre: 7
- Recibidas en el II Trimestre: 15
- Cerradas en el II Trimestre: 15
- Recibidas en el III Trimestre: 11
- Cerradas en el III Trimestre: 11
- En análisis:0

# ■ TIEMPOS DE RESPUESTA

Tiempos	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Total
0 a 5 días	3	5	1	9
6 a 15 días	0	0	2	2
16 a 30 días	0	0	0	0
Mas de 30 días	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

# TRAMITES REALIZADOS

- ❑ CONSULTAS EN EL PERIODO: 11
- ❑ # DE TRAMITES REALIZADOS:18
- ❑ PROMEDIO DE ACCIONES REALIZADAS POR PQRS:1,6%



# ■ CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES TRIMESTRE III

- SUPERINTENDENCIA DE SALUD NACIONAL:0
- SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL QUINDIO :0
- SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL ARMENIA: 0