



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

***SIAU***

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL USUARIO*



***INFORME PQRSD***

***SEGUNDO TRIMESTRE 2018***



# TOTAL PQRSD 2° TRIM - 2018

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

✓ En total se recibieron 20 PQRS distribuidas así:

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Abril	4
Mayo	4
Junio	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</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	13
Odontología	3
Farmacia	1
Imagenología	0
Urgencias	2
Hospitalización	0
Felicitación	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD POR REGIMEN

<b>REGIMEN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Contributivo	2
Subsidiado	13
No reporta	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD POR MUNICIPIO

<b>MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Armenia	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD POR GENERO

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Femenino	14
Masculino	6
No reporta	0
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



# PQRSD 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	0
En físico	8
Buzón	12
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	II Trimestre
Peticiones	1
Quejas	18
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	1
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>20</b>





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

# PQRS D CLASIFICACION B:

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	17
Deficiencia Administrativa	2
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	1
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION C:

Descripción	I Trimestre
Misional	13
Apoyo	7
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>20</b>



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

# PQRSD POR MOTIVO

## ***PETICIONES:***

<b>Descripción</b>	<b>I 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

# PQRSD POR MOTIVO

## **QUEJAS:**

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	16
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>I 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>I 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

## ***FELICITACIONES:***

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	1
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

Descripción	Abril	Mayo	Junio
1 a 5 días	1	0	0
6 a 15 días	3	4	12
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>12</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 segundo 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**