



Red Salud Armenia E.S.E.

PA CUIDAR DE TODOS

SIAU

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO*



Número de Consultas Ciudadanas
recibidas ***Total: 132 PQRS***

Durante el periodo: ***INFORME PQRS
PRIMER TRIMESTRE 2022***



TOTAL PQRS

1° TRIM - 2022

✓ En total se recibieron PQRS distribuidas así:

MES	CANTIDAD
Enero	18
Febrero	76
Marzo	38
TOTAL	132

PQRS POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Consulta Externa	97
Odontología	10
Sala de Partos	0
Urgencias	5
Felicitación	20
Petición	0
Sugerencia	0
Denuncia	0
TOTAL	132

PQRS POR REGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	21
Subsidiado	26
No reporta	85
TOTAL	132



PQRS POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	95
CALARCA	1
CORINTO CAUCA	1
NO REPORTA	35
TOTAL	132

PQRS POR GENERO

SEXO	CANTIDAD
Femenino	94
Masculino	31
No reporta	7
TOTAL	132



PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	CANTIDAD
Página Web	0
Correo Electrónico/E-mail	2
Personal	62
Buzón	68
Telefónico	0
TOTAL	132



CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	100
Petición	2
Intermediación	0
Reclamo	1
Sugerencia	9
Felicitación	20
TOTAL	132



PQRS CLASIFICACION B:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	112
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	20
TOTAL PQRS	132

PQRS CLASIFICACION C:

Descripción	I Trimestre
Misional	112
Apoyo	20
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL PQRS	132

PQRS POR MOTIVO

PETICIONES:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	2
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

PQRS POR MOTIVO

QUEJAS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	101
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

PQRS POR MOTIVO

RECLAMOS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	1
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	1

PQRS POR MOTIVO

SUGERENCIAS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	9
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	9

PQRS POR MOTIVO

FELICITACIONES:

Descripción	IV Trimestre
Prestación Servicios	20
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	20



PQRS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	3
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	0
Tercera Edad	9
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	0
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	5
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	0
N/A	0
N/R No registra	97
Otro	18
TOTAL	132



PQRS RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

Descripción	Cantidad
No se recibieron PQRS de otras instituciones	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Descripción	Cantidad
Recibidas en el año 2022	132
Recibidas en el I Trim.	132
Cerradas en el año	132
Cerradas en el trimestre	132
Cerradas de años ant.	0

TRAMITES REALIZADOS

Por período:
296
Promedio por PQRS del Período:
8



TIEMPOS DE RESPUESTA

Descripción	ENERO	FEBRERO	MARZO
1 a 5 días	3	18	17
6 a 15 días	14	58	21
16 a 30 días	1	0	0
Más de 30	0	0	0
TOTAL PQRS	18	76	38

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

La oportunidad de la respuesta a las PQRSD, se ubicó en 8 días durante el primer trimestre de 2022.



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

**RED SALUD ARMENIA E.S.E.
INFORMA:**

QUERIDO USUARIO RECUERDE QUE PUEDE HACER:

SUGERENCIAS
QUEJAS
RECLAMOS
PETICIONES



A través de nuestra página web
redsaludarmenia.gov.co / Link: Servicio al ciudadano

José Antonio Correa López
Gerente



MUCHAS GRACIAS