



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

7 Consultas Ciudadanas

Recibidas Período: Enero – Marzo 2022

■ **SERVICIO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R.**

- Número de consultas ciudadanas Recibidas: 7
- Durante el período: 7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

POR SERVICIO:

Servicio	Cantidad
Area Médica	2
Otra	1
Area de Trabajo Social	1
Area de Almacenamiento y Logística	1
Area Administrativa	1
Area de Enfermería	1
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

POR RÉGIMEN:

CONSULTAS CIUDADANAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
Contributivo	3
N/A	3
Subsidiado	1
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

POR SEXO:

CONSULTAS CIUDADANAS POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Masculino	4
Femenino	2
N/A	1
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

POR MUNICIPIO:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
Armenia	7
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS POR

POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Canal de Recepción	Cantidad
Buzones de Sugerencia	4
LCF (Línea Conexión Fresenius)	2
Email	1
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACION A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Reclamo	3
Queja	2
Solicitud información	1
PQRS con riesgo de vida	1
Intermediación	0
Sugerencia	0
Petición	0
Felicitación	0
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACION B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACION B	
Descripción	Cantidad
Prestación del servicio	6
Administrativa	1
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACION C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACION C	
Clasificación C	Cantidad
Misional	7
Otro	0
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Total general	7

■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMOS

Reclamo	Número PQRS
Misional	3

■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS

Queja	Número PQRS
Misional	2

■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Solicitud de información	Número PQRS
Misional	1

■ CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PQRS CON RIESGO DE VIDA

PQR con riesgo de vida	Número PQRS
Misional	1

■ CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN	
Tipo de Población	Cantidad
otro	3
Adulto Mayor	2
N/A	2
Total general	7

■ ESTADO DE LAS CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	7
EN EL TRIMESTRE	7
CERRADAS EN EL AÑO	0
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	7
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0
TOTAL	7

■ TRÁMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	7
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	7

■ RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	0
Defensoría del Pueblo	0
Procuraduría	0

■ TIEMPOS DE RESPUESTA

	Mes 1 Número de PQRS Atendidas	Mes 2 Número de PQRS Atendidas	Mes 3 Número de PQRS Atendidas
0 a 5 días	3	3	1
6 a 15 días	0	0	0
16 a 30 días	0	0	0
Mas de 30 días	0	0	0
Total	3	3	1



Gracias