



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

SIAU

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO*



INFORME PQRSD

PRIMER TRIMESTRE 2018



TOTAL PQRSD 1° TRIM - 2018

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

✓ En total se recibieron 59 PQRS distribuidas así:

MES	CANTIDAD
Enero	14
Febrero	18
Marzo	27
TOTAL	59



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

PQRSD POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Consulta Externa	28
Odontología	4
Farmacia	13
Imagenología	1
Urgencias	4
Hospitalización	0
Felicitación	9
TOTAL	59



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

PQRSD POR REGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	3
Subsidiado	54
No reporta	2
TOTAL	59



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

PQRSD POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	59
TOTAL	59



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

PQRSD POR GENERO

GENERO	CANTIDAD
Femenino	44
Masculino	14
No reporta	1
TOTAL	59



PQRS D POR MEDIO DE RECEPCION

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

MEDIO	CANTIDAD
Página Web	2
Correo Electrónico	0
En físico	33
Buzón	24
TOTAL	59



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

PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	I Trimestre
Peticiones	0
Quejas	50
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	9
TOTAL PQRS	59



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

PQRSD CLASIFICACION B:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	40
Deficiencia Administrativa	10
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	9
TOTAL PQRS	59



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

PQRSD CLASIFICACION C:

Descripción	I Trimestre
Misional	39
Apoyo	10
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	10
TOTAL PQRS	59



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

PQRSD POR MOTIVO

PETICIONES:

Descripción	I Trimestre
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

QUEJAS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	40
Deficiencia Administrativa	10
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



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

PQRS D POR MOTIVO

RECLAMOS:

Descripción	I Trimestre
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:

Descripción	I Trimestre
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:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	9
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	Enero	Febrero	Marzo
1 a 5 días	3	5	13
6 a 15 días	11	13	14
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
TOTAL PQRS	14	18	27



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 7 días durante el primer 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