



**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 2020***

***Total: 44 PQRS***



# TOTAL PQRSD 1° TRIM - 2020

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

✓ En total se recibieron 44 PQRS distribuidas así:

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enero	18
Febrero	21
Marzo	5
<b>TOTAL</b>	<b>44</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	37
Odontología	2
Sala de Partos	1
Urgencias	3
Laboratorio	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</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	37
No reporta	5
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



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

# PQRSD POR MUNICIPIO

<b>MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Armenia	44
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



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

# PQRSD POR GENERO

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Femenino	32
Masculino	12
No reporta	0
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



# PQRS D 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	2
En físico	9
Buzón	33
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	I Trimestre
Peticiones	1
Quejas	31
Reclamos	0
Sugerencias	2
Felicitaciones	10
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>44</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION B:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	30
Deficiencia Administrativa	4
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	10
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>44</b>



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

# PQRS CLASIFICACION C:

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Misional	40
Apoyo	4
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>44</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	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

# PQRSD POR MOTIVO

## **QUEJAS:**

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	23
Deficiencia Administrativa	8
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	2
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	10
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



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

# PQRS POR POBLACION

<b>Tipo de Población</b>	<b>Cantidad</b>
Indígena	1
Afro-descendiente	0
Desplazado	3
Discapacitado	0
Adulto Mayor	11
Otro	29



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

# PQRS RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Secretaría Departamental de Salud	1



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

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Recibidas en el año 2020	44
Recibidas en el I Trim.	44
Cerradas en el año	44
Cerradas en el trimestre	44
Cerradas de años ant.	0



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

# TRAMITES REALIZADOS

Por período:
352
Promedio por PQRS del Período:
8



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

# TIEMPOS DE RESPUESTA

Descripción	Enero	Febrero	Marzo
1 a 5 días	6	4	1
6 a 15 días	12	17	4
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>5</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 primer trimestre de 2020.*





**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**