INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) CARDIOGROUP DEL QUINDIO 2do TRIMESTRE 2022

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 38

- Durante el periodo: 22

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
ÁREA ADMINISTRATIVA	1
ÁREA ASISTENCIAL	21
FARMACIA	0
Total	22

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	**Cantidad**
Contributivo	11
Subsidiado	11
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	0
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	**Cantidad**
Femenino	12
Masculino	10
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS:

- Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	**Cantidad**
Armenia	20
Buenavista	0
Calarcá	1
Quimbaya	0
Tebaida	1
Circasia	0
Génova	0
Filandia	0
Córdoba	0
Montenegro	0
Pijao	0
Salento	0
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	**Cantidad**
E-mail	0
Escrito	21
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	1
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	**Cantidad**
Queja	1
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	18
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	**Cantidad**
PRESTACION DE SERVICIO	21
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	**Cantidad**
Misional	22
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	22

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	1

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

INTERMEDIACIÓN:

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	18
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	18

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	**Cantidad**
Adolescentes	0
En Situación de Discapacitad	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	0
Tercera Edad	15
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	0
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	0
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	0
N/A	
N/R No registra	0
Otro	7
TOTAL	22

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	38
EN EL TRIMESTRE	22
CERRADAS EN EL AÑO	38
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	22
CERRADAS DE OTROS AÑOS	17
TOTAL	55

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	30
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	1.4

Recibidas de Otras Instituciones

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

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1 (Número de PQRS Atendidas)	MES 2 (Número de PQRS Atendidas)	MES 3 (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	2	0	0
6 A 15 DIAS	0	1	1
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
NA	6	3	9
TOTAL	8	4	10

TÚ Y YO
Somos Quindío

¡Gracias!

Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío

Departamento del Quindío

QUINDÍO

PAISAJE CULTURAL CAFETERO