

# INFORME DE PQRS IV TRIMESTRE DE 2018

45 PQRS



| SERVICIOS                        | TOTAL     |
|----------------------------------|-----------|
| Neurología                       | 13        |
| Neurología Pediátrica            | 4         |
| Psicología                       | 2         |
| NeuroPsicología                  | 1         |
| Terapia Física                   | 8         |
| Terapia de Lenguaje              | 1         |
| Terapia Ocupacional              | 1         |
| Electro diagnostico              | 6         |
| Psiquiatría                      | 0         |
| Fisiatría                        | 0         |
| Psiquiatría Infantil             | 0         |
| Consulta Especializada del Sueño | 0         |
| Ortodoncia                       | 5         |
| Administrativo                   | 4         |
| No Registra                      | 0         |
| <b>TOTAL</b>                     | <b>45</b> |

## PQRS POR SERVICIO

| TIPO DE AFILIACIÓN | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Contributivo       | 23        |
| No Registra        | 9         |
| Especial           | 0         |
| Subsidiado         | 8         |
| Particular         | 5         |
| <b>Total</b>       | <b>45</b> |

PQRS POR  
RÉGIMEN



| <b>GÉNERO</b> | <b>TOTAL</b> |
|---------------|--------------|
| Mujer         | 25           |
| Hombre        | 14           |
| No registra   | 6            |
| <b>Total</b>  | <b>45</b>    |

## PQRS POR GÉNERO

## PQRS POR MUNICIPIO

|                |           |
|----------------|-----------|
| <b>ARMENIA</b> | <b>45</b> |
| Total          | 45        |



| MEDIO DE RECEPCIÓN | TOTAL     |
|--------------------|-----------|
| Escrito            | 42        |
| Personal           | 1         |
| Telefónico         | 1         |
| E-mail             | 1         |
| <b>Total</b>       | <b>45</b> |

## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| <b>CLASIFICACIÓN A</b> | <b>TOTAL</b> |
|------------------------|--------------|
| Reclamo                | 1            |
| Queja                  | 36           |
| Felicitación           | 3            |
| Sugerencia             | 4            |
| Petición               | 1            |
| <b>Total</b>           | <b>45</b>    |

## PQRS CLASIFICACIÓN A

| <b>Clasificación B</b>     | <b>TOTAL</b> |
|----------------------------|--------------|
| Prestación de servicio     | 25           |
| Deficiencia administrativa | 19           |
| Seguimiento a Tutela       | 0            |
| Aseguramiento              | 0            |
| Otro                       | 1            |
| <b>Total</b>               | <b>45</b>    |

## PQRS CLASIFICACIÓN B



| <b>CLASIFICACIÓN C</b> | <b>Total</b> |
|------------------------|--------------|
| Misional               | 34           |
| Estratégico            | 3            |
| Apoyo                  | 6            |
| Evaluación             | 0            |
| Otro                   | 2            |
| <b>Total</b>           | <b>45</b>    |

## PQRS CLASIFICACIÓN C

| <b>RECLAMO</b>             | <b>TOTAL</b> |
|----------------------------|--------------|
| Prestación de Servicio     | 0            |
| Deficiencia Administrativa | 1            |
| Seguimiento a Tutela       | 0            |
| Aseguramiento              | 0            |
| Otro                       | 0            |
| <b>Total</b>               | <b>1</b>     |

PQRS Tipificadas  
por temas o  
motivos  
“Reclamos”



| <b>QUEJA</b>               | <b>TOTAL</b> |
|----------------------------|--------------|
| Prestación de servicio     | 25           |
| Deficiencia administrativa | 19           |
| Seguimiento a tutela       | 0            |
| Aseguramiento              | 0            |
| Otro                       | 1            |
| <b>Total</b>               | <b>36</b>    |

PQRS Tipificadas  
por temas o  
motivos  
“Quejas”



| INTERMEDIACIÓN             | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Prestación de Servicio     | 0     |
| Deficiencia Administrativa | 0     |
| Seguimiento a Tutela       | 0     |
| Aseguramiento              | 0     |
| Otro                       | 0     |
| Total                      | 0     |

PQRS Tipificadas  
por temas o  
motivos  
“Intermediación”



| SUGERENCIA                 | TOTAL    |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 3        |
| Deficiencia Administrativa | 1        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |
| <b>Total</b>               | <b>4</b> |

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Sugerencia”



| FELICITACIÓN               | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Prestación de Servicio     | 3     |
| Deficiencia Administrativa | 0     |
| Seguimiento a Tutela       | 0     |
| Aseguramiento              | 0     |
| Otro                       | 0     |
| Total                      | 3     |

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Felicitación”

| PETICIÓN                   | TOTAL |
|----------------------------|-------|
| Prestación de Servicio     | 0     |
| Deficiencia Administrativa | 1     |
| Seguimiento a Tutela       | 0     |
| Aseguramiento              | 0     |
| Otro                       | 0     |
| Total                      | 1     |

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Solicitudes”

| <b>POBLACIÓN</b>            | <b>Total</b> |
|-----------------------------|--------------|
| Gestantes                   | 0            |
| Adulto mayor                | 12           |
| Discapacitados              | 0            |
| Adolescente                 | 3            |
| Indígena                    | 0            |
| Afro descendiente           | 0            |
| Madre cabeza de hogar       | 0            |
| Víctima de conflicto armado | 0            |
| Niño (a)                    | 10           |
| Recluso                     | 0            |
| LGBTI                       | 0            |
| OTRO                        | 20           |
| <b>Total</b>                | <b>45</b>    |

## PQRS POR POBLACIÓN



|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>PQRS EN EL PERÍODO</b> | <b>45</b> |
| Recibido                  | 45        |
| <b>Cerrado</b>            | <b>45</b> |

ESTADO DE PQRS  
EN EL  
TRIMESTRE



## TRAMITES REALIZADOS

|                   |    |
|-------------------|----|
| Por periodo       | 45 |
| Promedio por PQRS | 1  |



## RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Tribunal de etica medica           | 0 |
| Tribunal de etica enfermeria       | 0 |
| Tribunal de ética Odontológico     | 0 |
| Superintendencia Nacional de Salud | 0 |
| Ministerio de protección Social    | 0 |
| Secretaria de salud departamental  | 0 |
| Indagación preliminar              | 0 |

## PQRS RECIBIDOS DE OTRAS INSTITUCIONES

## P.Q.R.S RECIBIDAS SECRETARÍA DE SALUD DEPARTAMENTAL Y LA SUPERSALUD:

| SAC | NURC | MES 1 | MES 2 | MES 3 | TOTAL |
|-----|------|-------|-------|-------|-------|
| 0   | 0    | 0     | 0     | 0     | 0     |

PQRS RECIBIDOS DE  
LA SECRETARIA DE  
SALUD  
DEPARTAMENTAL Y LA  
SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



## TIEMPOS DE RESPUESTA

| TIEMPO EN DIAS | MES 1 | MES 2 | MES 3 | TOTAL |
|----------------|-------|-------|-------|-------|
| 1 a 5 días     | 1     | 6     | 5     | 12    |
| 6 a 15 días    | 8     | 6     | 6     | 20    |
| 16 a 30 días   | 1     | 7     | 4     | 12    |
| Mas de 30 días | 0     | 1     | 0     | 1     |
| Total          | 10    | 20    | 15    | 45    |

## RESPUESTAS POR PERIODO

