

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
TOTAL	45

PQRS POR SERVICIO

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	23
No Registra	9
Especial	0
Subsidiado	8
Particular	5
Total	45

PQRS POR
RÉGIMEN



GÉNERO	TOTAL
Mujer	25
Hombre	14
No registra	6
Total	45

PQRS POR GÉNERO

PQRS POR MUNICIPIO

ARMENIA	45
Total	45



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	42
Personal	1
Telefónico	1
E-mail	1
Total	45

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
Reclamo	1
Queja	36
Felicitación	3
Sugerencia	4
Petición	1
Total	45

PQRS CLASIFICACIÓN A

Clasificación B	TOTAL
Prestación de servicio	25
Deficiencia administrativa	19
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	1
Total	45

PQRS CLASIFICACIÓN B

CLASIFICACIÓN C	Total
Misional	34
Estratégico	3
Apoyo	6
Evaluación	0
Otro	2
Total	45

PQRS CLASIFICACIÓN C

RECLAMO	TOTAL
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	1

PQRS Tipificadas
por temas o
motivos
“Reclamos”



QUEJA	TOTAL
Prestación de servicio	25
Deficiencia administrativa	19
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	1
Total	36

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
Total	4

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”

POBLACIÓN	Total
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
Total	45

PQRS POR POBLACIÓN

PQRS EN EL PERÍODO	45
Recibido	45
Cerrado	45

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

