

INFORME DE PQRS I TRIMESTRE DE 2018

40 PQRS



SERVICIOS	TOTAL
Neurología	11
Neurología Pediátrica	2
Psicología	2
Neuro Psicología	2
Terapia Física	6
Terapia de Lenguaje	2
Terapia Ocupacional	0
Electro diagnostico	2
Psiquiatría	1
Fisiatría	3
Psiquiatría Infantil	0
Consulta Especializada del Sueño	0
ortodoncia	4
No Registra	5
TOTAL	40

PQRS POR SERVICIO

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	26
No Registra	8
Especial	0
Subsidiado	5
Particular	1
Total	40

PQRS POR RÉGIMEN



GÉNERO	TOTAL
Mujer	18
Hombre	17
No registra	5
Total	40

PQRS POR GÉNERO

PQRS POR MUNICIPIO

ARMENIA	40
Total	40



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	38
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	2
Total	40

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

CLASIFICACIÓN A	TOTAL
Reclamo	0
Queja	31
Felicitación	3
Sugerencia	4
Petición	2
Total	40

PQRS CLASIFICACIÓN A

Clasificación B	TOTAL
Prestación de servicio	36
Deficiencia administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	2
Total	40

PQRS CLASIFICACIÓN B

CLASIFICACIÓN C	Total
Misional	36
Estratégico	2
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	2
Total	40

PQRS CLASIFICACIÓN C



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

PQRS Tipificadas
por temas o
motivos
“Reclamos”



QUEJA	TOTAL
Prestación de servicio	27
Deficiencia administrativa	2
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	2
Total	31

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	4
Deficiencia Administrativa	0
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	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	2

PQRS
Tipificadas por
temas o
motivos
“Solicitudes”



POBLACIÓN	Total
Gestantes	1
Adulto mayor	4
Discapacitados	0
Adolescente	4
Indígena	0
Afro descendiente	0
Madre cabeza de hogar	0
Víctima de conflicto armado	0
Niño (a)	0
Recluso	0
LGBTI	0
OTRO	31
Total	40

PQRS POR POBLACIÓN

PQRS EN EL PERÍODO	40
Recibido	40
Cerrado	40

ESTADO DE PQRS
EN EL
TRIMESTRE



TRAMITES REALIZADOS

Por periodo	120
Promedio por PQRS	3



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 dias	5	0	6	11
6 a 15 dias	6	15	8	29
16 a 30 dias	0	0	0	0
Mas de 30 dias	0	0	0	0
Total	11	15	14	40

RESPUESTAS POR PERIODO

