

# INFORME DE PQRS II TRIMESTRE DE 2018

36 PQRS



SERVICIOS	TOTAL
Neurología	12
Neurología Pediátrica	2
Psicología	3
Neuro Psicología	1
Terapia Física	5
Terapia de Lenguaje	0
Terapia Ocupacional	0
Electro diagnostico	2
Psiquiatría	1
Fisiatría	2
Psiquiatría Infantil	2
Consulta Especializada del Sueño	0
ortodoncia	3
No Registra	3
TOTAL	36

## PQRS POR SERVICIO

TIPO DE AFILIACIÓN	TOTAL
Contributivo	15
No Registra	10
Especial	0
Subsidiado	10
Particular	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

PQRS POR RÉGIMEN



<b>GÉNERO</b>	<b>TOTAL</b>
Mujer	16
Hombre	12
No registra	8
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS POR GÉNERO

## PQRS POR MUNICIPIO

<b>ARMENIA</b>	<b>36</b>
Total	36



MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL
Escrito	23
Personal	10
Telefónico	0
E-mail	3
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

<b>CLASIFICACIÓN A</b>	<b>TOTAL</b>
Reclamo	0
Queja	30
Felicitación	0
Sugerencia	4
Petición	2
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS CLASIFICACIÓN A

<b>Clasificación B</b>	<b>TOTAL</b>
Prestación de servicio	21
Deficiencia administrativa	6
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	9
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS CLASIFICACIÓN B



<b>CLASIFICACIÓN C</b>	<b>Total</b>
Misional	21
Estratégico	6
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	9
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS CLASIFICACIÓN C

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

PQRS Tipificadas  
por temas o  
motivos  
“Reclamos”



<b>QUEJA</b>	<b>TOTAL</b>
Prestación de servicio	20
Deficiencia administrativa	6
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	4
<b>Total</b>	<b>30</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	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Sugerencia”



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

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Felicitación”

PETICIÓN	TOTAL
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	1
Total	2

PQRS  
Tipificadas por  
temas o  
motivos  
“Solicitudes”



<b>POBLACIÓN</b>	<b>Total</b>
Gestantes	0
Adulto mayor	7
Discapacitados	0
Adolescente	8
Indígena	0
Afro descendiente	0
Madre cabeza de hogar	0
Víctima de conflicto armado	0
Niño (a)	0
Recluso	0
LGBTI	0
OTRO	21
<b>Total</b>	<b>36</b>

## PQRS POR POBLACIÓN



<b>PQRS EN EL PERÍODO</b>	<b>36</b>
Recibido	36
<b>Cerrado</b>	<b>36</b>

ESTADO DE PQRS  
EN EL  
TRIMESTRE



## TRAMITES REALIZADOS

Por periodo	36
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 dias	4	5	8	17
6 a 15 dias	7	5	7	19
16 a 30 dias	0	0	0	0
Mas de 30 dias	0	0	0	0
Total	11	10	15	36

## RESPUESTAS POR PERIODO

