



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia,
o felicitaciones (PQRS-F) recibidas en el

Primer trimestre del **2019**



Por Régimen:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| CONTRIBUTIVO | 6 |
| SUBSIDIADO | 1 |
| NO PRESENTA | 1 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 8 |





POR GENERO:

| SEXO | NÚMERO |
|-----------|--------|
| Masculino | 2 |
| Femenino | 6 |
| N/A | 0 |
| Total | 8 |



Por Servicio:



| NOMBRE | RADICADOS |
|------------------|------------------|
| Consulta Medica | 0 |
| Laboratorio | 1 |
| Terapia física | 0 |
| Odontología | 0 |
| Programas de PYP | 0 |
| Farmacia | 0 |
| Recepción | 5 |
| Otros | 2 |
| Total | 8 |



Por Municipio:

| NOMBRE | CANTIDAD |
|------------|----------|
| MONTENEGRO | 8 |
| TOTAL | 8 |

Por Medio de Recepción:

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| E-mail | 1 |
| Escrito | 7 |
| Personal | 0 |
| Telefonico | 0 |
| Total | 8 |



Clasificación A:

| Descripción | Cantidad |
|--------------|----------|
| Petición | 1 |
| Queja | 5 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 2 |
| Felicitación | 0 |
| Total | 8 |



Clasificación B:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 8 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 8 |



Clasificación C:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| MISIONAL | 8 |
| OTRO | 0 |
| Total | 8 |



Reclamo:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |



Queja:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 5 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 5 |



Sugerencia:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 2 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 2 |



Felicitación:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |



Petición:

| CLASIFICACIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 1 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 1 |



| TIPO DE POBLACIÓN | CANTIDAD |
|-------------------|----------|
| Adulto(a) | 8 |
| Adolescentes | 0 |
| Discapacitada(o) | 0 |
| Indígena | 0 |
| Niña(o) | 0 |
| Tercera Edad | 0 |
| Victimas | 0 |
| Población Reclusa | 0 |
| OTROS | 0 |
| TOTAL | 8 |



En el Periodo: Primer trimestre de 2019

Recibidas : 8

Cerradas: 8



Remitidas:

| INSTITUCIÓN | CANTIDAD |
|-------------------------------------|----------|
| EPS | 0 |
| Secretaria de Salud Municipal | 0 |
| Secretaria de Salud Departmental | 0 |
| Total | 0 |



TIEMPO DE RESPUESTA

| Numero de PQRS-F | 1-5 días | 6-10 días | 11-15 días | 16 a 20 días | Remitidos |
|------------------|----------|-----------|------------|--------------|-----------|
| 8 | X | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |