

# SIAU 2022

## Trimestre 2 del 2022

INFORME PQRS (Peticiones,  
Quejas, Reclamos y Sugerencias)



**Hospital  
San Vicente  
de Paúl**  
E.S.E. | Filandia  
Quindío

SERVICIO ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas Durante el periodo
- PQRS Recibidas :18
- Intermediaciones SIAU:352

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Servicio:

| NOMBRE              | CANTIDAD  |
|---------------------|-----------|
| Urgencias           | 8         |
| Consulta externa    | 7         |
| Facturación         | 1         |
| Odontología         |           |
| Administración      |           |
| Vacunación          |           |
| Hospitalización     |           |
| Asignación de citas | 1         |
| Laboratorio         |           |
| Otros               | 1         |
| <b>Total</b>        | <b>18</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

| Consultas Ciudadanas por Régimen   |          |
|--|----------|
| Descripción  | Cantidad |
| Contributivo   | 1        |
| Subsidiado   | 7        |
| Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000) |          |
| No Registra  | 370      |
| No Aplica  | 3        |
| TOTAL  |          |

# CONSULTAS CIUDADANAS:

## POR SEXO:

| Consultas Ciudadanas POR SEXO |          |
|-------------------------------|----------|
| Descripción                   | Cantidad |
| Femenino                      | 140      |
| Masculino                     | 221      |
| No Registra                   | 9        |
| No Aplica                     |          |
| TOTAL                         | 370      |

# CONSULTAS CIUDADANAS:

Por Municipio:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO |          |
|------------------------------------|----------|
| Nombre                             | Cantidad |
| Armenia                            |          |
| Buenavista                         |          |
| Calarcá                            |          |
| Quimbaya                           |          |
| Tebaida                            |          |
| Circasia                           |          |
| Génova                             |          |
| Filandia                           | 370      |
| Córdoba                            |          |
| Montenegro                         |          |
| Pijao                              |          |
| Salento                            |          |
| TOTAL                              | 370      |

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN |          |
|---|----------|
| Descripción                                 | Cantidad |
| E-mail                                      | 2        |
| Correspondencia                             | 2        |
| Personal                                    | 5        |
| Telefónico                                  | 0        |
| Buzón                                       | 9        |
| TOTAL                                       | 18       |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A |            |
|--|------------|
| Descripción                              | Cantidad   |
| Queja                                    | 13         |
| Petición                                 | 1          |
| Intermediación SIAU                      | 352        |
| Reclamo                                  |            |
| Sugerencia                               | 1          |
| Felicitación                             | 3          |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>370</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

| QUEJAS POR CLASIFICACIÓN B |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 18       |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA |          |
| ASEGURAMIENTO              |          |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       |          |
| Intervenciones SIAU        | 352      |
| TOTAL                      | 370      |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

| QUEJAS POR CLASIFICACIÓN C |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| Misional                   | 14       |
| Apoyo                      | 352      |
| Estratégico                |          |
| Evaluación                 |          |
| Otro                       | 4        |
| TOTAL                      | 370      |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## QUEJAS:

| Quejas:                    | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 14             |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 14             |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

| PETICIÓN                   | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 352            |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 352            |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## INTERMEDIACIÓN:

| Intermediación             | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 352            |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 352            |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## RECLAMO:

| Reclamo                    | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 14             |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 14             |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

| Sugerencia                 | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 1              |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 1              |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## FELICITACIÓN:

| Felicitación               | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 3              |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 3              |

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

| Consultas Ciudadanas por Población   |            |
|--------------------------------------|------------|
| Tipo de Población                    | Cantidad   |
| Adolescentes                         |            |
| En Situación de Discapacidad         |            |
| Embarazada                           |            |
| Madre Cabeza de hogar                |            |
| Niña(o)                              |            |
| Tercera Edad                         |            |
| Afro descendiente                    |            |
| Indígena                             |            |
| LGBTI                                |            |
| Población Reclusa                    |            |
| Victimas Conflicto Armado            |            |
| Victimas TP Trata de Personas        |            |
| Victimas VIF Violencia Intrafamiliar |            |
| Retornados                           |            |
| Extranjeros                          |            |
| N/A                                  |            |
| N/R No registra                      | 361        |
| Otro                                 | 9          |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>381</b> |

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

| EN EL AÑO 2022           | Número de PQRS |
|--------------------------|----------------|
| RECIBIDAS                | 18             |
| CERRADAS EN EL TRIMESTRE | 18             |
| CERRADAS DE OTROS AÑOS   |                |
| TOTAL                    | 18             |

# TRAMITES REALIZADOS

| TRÁMITES REALIZADOS                          | Total |
|--|-------|
| POR PERIODO                                  | 381   |
| PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO | 4.3   |

# Recibidas de Otras Instituciones

| INSTITUCIONES                      | NÚMERO DE PQRS |
|------------------------------------|----------------|
| Superintendencia Nacional de Salud |                |
| Defensoría del Pueblo              |                |
| Procuraduría                       |                |
| Personería                         | 1              |
| Secretaria de salud                | 1              |
| Alcaldía municipal de Filandia     | 3              |
| TOTAL                              | 4              |
|                                    |                |

# TIEMPOS DE RESPUESTA

|                | MES 1<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 2<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 3<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 4<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 5<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 6<br>(Número de PQRS Atendidas) | MES 7<br>(Número de PQRS Atendidas) |
|----------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1 A 5 DIAS     | 1                                   | 3                                   | 3                                   |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 6 A 15 DIAS    | 2                                   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| 16 A 30 DIAS   | 2                                   |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| MAS DE 30 DÍAS |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |                                     |
| TOTAL          | 5                                   | 3                                   | 3                                   |                                     |                                     |                                     |                                     |



**E.S.E.**  
**Hospital**  
**San Vicente**  
**de Paul**

**iGracias!**