

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU.

PQRS RTS SUC. ARMENIA TRIMESTRE I 2018

Área de Atención al Usuario RTS

PQRS Por Servicio.

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| Enfermería | 2 |
| Nefrología | |
| Nutrición | |
| Psicología | |
| Trabajo Social | |
| Auxiliar de Admisiones | |
| Medicina General | |
| Servicio Farmaceutico | |
| Procesos Administrativos | 3 |
| TOTAL | 5 |

PQRS por Genero.

| Descripción | Cantidad |
|--------------|----------|
| Femenino | 3 |
| Masculino | 2 |
| No reporta | 0 |
| Total | 5 |

PQR por Municipio

| Descripción | Cantidad |
|--------------|----------|
| Quimbaya | 2 |
| Filandia | 0 |
| Salento | 0 |
| Circasia | 0 |
| Montenegro | 0 |
| Armenia | 2 |
| Calarca | 0 |
| La Tebaida | 0 |
| Córdoba | 0 |
| Buenavista | 0 |
| Pijao | 0 |
| Génova | 0 |
| No Reporta | 1 |
| TOTAL | 5 |

PQRS por Régimen

| Descripción | Cantidad |
|------------------|----------|
| Subsidiado | 2 |
| contributivo | 2 |
| Régimen Especial | 0 |
| No reporta | 1 |
| TOTAL | 5 |

PQRS por Medio de Recepción

| Descripción | Cantidad |
|-------------------------------|----------|
| Buzón de Sugerencias | 0 |
| Línea de Atención al Paciente | 1 |
| Correo Electrónico | 0 |
| Clínica Renal (Personal) | 4 |
| TOTAL | 5 |

PQRS Clasificación A

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

PQRS Clasificación B

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 5 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Total | 5 |

PQRS Clasificación C

| Descripción | Cantidad |
|--------------|----------|
| Misional | 5 |
| Estratégico | 0 |
| Apoyo | 0 |
| Evaluación | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 5 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Reclamos”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 0 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Quejas”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 5 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 5 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Intermediación”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 0 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Sugerencia ”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 0 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “ Felicitación ”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 0 |

PQRS Tipificadas por Temas o Motivos “Petición”.

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Aseguramiento | 0 |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 0 |

PQRS Por Población.

| Descripción de Población | Cantidad |
|---|----------|
| Adolescentes | 0 |
| Discapacitada(o) | 1 |
| Embarazada | 0 |
| Madre Cabeza de Familia | 0 |
| No Reporta | 1 |
| Niña(o) | 0 |
| Otro | 1 |
| Tercera Edad | 2 |
| Población Afrodescendiente | 0 |
| Población Indígena | 0 |
| Menores de edad | 0 |
| Población Carcelaria | 0 |
| LGBTI | 0 |
| Victimas de Violencia y el Conflicto Armado | 0 |
| Total | 5 |

Estado de PQRS en el Trimestre

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| Recibido | 5 |
| Cerrado | 5 |

Oportunidad de Respuesta.

| | MES 1 | MES 2 | MES 3 |
|----------------|--------------|--------------|--------------|
| 1 A 5 DIAS | 0 | 1 | 1 |
| 6 A 15 DIAS | 1 | 0 | 2 |
| 16 A 30 DIAS | 0 | 0 | 0 |
| MAS DE 30 DÍAS | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 1 | 3 |

Muchas Gracias.