

# INFORME PQRS CARDIOLOGOS DEL CAFÉ S.A.S

## SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2018



## PQRS POR SERVICIO

| SERVICIO          | TOTAL    |
|-------------------|----------|
| Recepción         | 1        |
| Consulta externa  | 3        |
| Apoyo diagnóstico | 1        |
| Administrativo    | 0        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>5</b> |

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

## PQRS POR MUNICIPIO

| Nombre       | Cantidad |
|--------------|----------|
| Armenia      | 4        |
| Calarcá      | 1        |
| Filandia     | 0        |
| Quimbaya     | 0        |
| Circasia     | 0        |
| Salento      | 0        |
| Tebaida      | 0        |
| Genova       | 0        |
| Buenavista   | 0        |
| Pijao        | 0        |
| Córdoba      | 0        |
| Montenegro   | 0        |
| Sin Registro | 0        |
| <b>total</b> | <b>5</b> |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## PQRS POR REGIMEN

| TIPO DE AFILIACIÓN | TOTAL |
|--------------------|-------|
| Contributivo       | 0     |
| No Registra        | 0     |
| Especial           | 5     |
| Subsidiado         | 0     |
| Particular         | 0     |
| Total              | 5     |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## PQRS POR GÉNERO

| GÉNERO      | TOTAL |
|-------------|-------|
| Mujer       | 2     |
| Hombre      | 3     |
| No registra | 0     |
| Total       | 5     |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| MEDIO                | TOTAL    |
|----------------------|----------|
| Escrito              | 0        |
| Personal             | 0        |
| Buzón de Sugerencias | 5        |
| E- mail              | 0        |
| Encuesta             | 0        |
| <b>MEDIO</b>         | <b>5</b> |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACIÓN A

| <b>Clasificación A:</b> |          |
|-------------------------|----------|
| Petición                | 0        |
| Queja                   | 2        |
| Reclamo                 | 0        |
| Sugerencia              | 2        |
| Felicitación            | 1        |
| Intermediación          | 0        |
| Otro                    | 0        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>5</b> |

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

## CLASIFICACIÓN B

| <b>Clasificación B:</b>    |          |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 5        |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>5</b> |

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

## CLASIFICACIÓN C

| Clasificación C: |          |
|------------------|----------|
| Misional         | 5        |
| Estratégico      | 0        |
| Apoyo            | 0        |
| Evaluación       | 0        |
| <b>TOTAL</b>     | <b>5</b> |

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE RECLAMO

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| Otro                       | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE QUEJA

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 2 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| TOTAL                      | 2 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE INTERMEDIACIÓN

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| Otro                       | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE SUGERENCIA

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 2 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| Otro                       | 2 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE FELICITACIÓN

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 1 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| Otro                       | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR TEMA O MOTIVO DE PETICIÓN

| TEMA O MOTIVO              |   |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio     | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela       | 0 |
| Aseguramiento              | 0 |
| Otro                       | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## CLASIFICACION POR POBLACIÓN

| <b>POBLACION</b>      |          |
|-----------------------|----------|
| Victima del Conflicto | 0        |
| Madre Cabeza Hogar    | 0        |
| Persona Mayor         | 3        |
| Discapacitada         | 0        |
| Indígena              | 0        |
| Afro descendiente     | 0        |
| Adolescente           | 0        |
| Embarazada            | 0        |
| NO REGISTRA           | 2        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>5</b> |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## ESTADO DE LAS PQR

| En el Periodo ABRIL – JUNIO 2018 |    |
|----------------------------------|----|
| Recibidas                        | 5  |
| Cerradas                         | 5  |
| Recibidas en el año              | 11 |
| Cerradas del año                 | 11 |
| Cerradas otros años              | 10 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## TRAMITES REALIZADOS

|   |   |
|---|---|
| Por Periodo                                   | 5 |
| Promedio con Consultas Ciudadanas del Periodo | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## PQRS REMITIDOS

|                                    |          |
|------------------------------------|----------|
| Tribunas Ética Medica              | 0        |
| Tribunal Ética Enfermería          | 0        |
| Tribunal Ética Odontológica        | 0        |
| Superintendencia Nacional de Salud | 0        |
| Ministerio de la Protección Social | 0        |
| Indagación Preliminar              | 0        |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>0</b> |

**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

## RECIBIDAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

| SAC | NURC | USUARIO | MES1 | MES2 | MES3 | TOTAL |
|-----|------|---------|------|------|------|-------|
| 0   | 0    | 0       | 0    | 0    | 0    | 0     |
|     |      |         |      |      |      |       |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

## TIEMPO DE RESPUESTA

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

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU