

INFORME PQRS CARDIOLOGOS DEL CAFÉ S.A.S

TERCER TRIMESTRE VIGENCIA 2018



PQRS POR SERVICIO

| SERVICIO | TOTAL |
|-------------------|----------|
| Recepción | 0 |
| Consulta externa | 1 |
| Apoyo diagnóstico | 0 |
| Administrativo | 0 |
| TOTAL | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR MUNICIPIO

| Nombre | Cantidad |
|--------------|----------|
| Armenia | 1 |
| Calarcá | 0 |
| Filandia | 0 |
| Quimbaya | 0 |
| Circasia | 0 |
| Salento | 0 |
| Tebaida | 0 |
| Genova | 0 |
| Buenavista | 0 |
| Pijao | 0 |
| Córdoba | 0 |
| Montenegro | 0 |
| Sin Registro | 0 |
| total | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR REGIMEN

| TIPO DE AFILIACIÓN | TOTAL |
|--------------------|-------|
| Contributivo | 0 |
| No Registra | 0 |
| Especial | 1 |
| Subsidiado | 0 |
| Particular | 0 |
| Total | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR GÉNERO

| GÉNERO | TOTAL |
|-------------|-------|
| Mujer | 0 |
| Hombre | 1 |
| No registra | 0 |
| Total | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| MEDIO | TOTAL |
|----------------------|----------|
| Escrito | 0 |
| Personal | 0 |
| Buzón de Sugerencias | 1 |
| E- mail | 0 |
| Encuesta | 0 |
| MEDIO | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACIÓN A

| Clasificación A: | |
|-------------------------|----------|
| Petición | 0 |
| Queja | 1 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 0 |
| Felicitación | 0 |
| Intermediación | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACIÓN B

| Clasificación B: | |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 1 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| TOTAL | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

CLASIFICACIÓN C

| Clasificación C: | |
|------------------|----------|
| Misional | 1 |
| Estratégico | 0 |
| Apoyo | 0 |
| Evaluación | 0 |
| TOTAL | 1 |

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 | 1 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| TOTAL | 1 |

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 | 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 FELICITACIÓN

| 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 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

| POBLACION | |
|-----------------------|----------|
| Victima del Conflicto | 0 |
| Madre Cabeza Hogar | 0 |
| Persona Mayor | 0 |
| Discapacitada | 0 |
| Indígena | 0 |
| Afro descendiente | 0 |
| Adolescente | 0 |
| Embarazada | 0 |
| NO REGISTRA | 1 |
| TOTAL | 1 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

ESTADO DE LAS PQR

| En el Periodo Julio – Septiembre 2018 | |
|---------------------------------------|----|
| Recibidas | 1 |
| Cerradas | 1 |
| Recibidas en el año | 12 |
| Cerradas del año | 12 |
| Cerradas otros años | 10 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

TRAMITES REALIZADOS

| | |
|---|---|
| Por Periodo | 1 |
| 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 |
| TOTAL | 0 |

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 | 1 | 0 | 0 |
| 16 A 30 DIAS | 0 | 0 | 0 |
| MAS DE 30 DÍAS | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1 | 0 | 0 |

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU