



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

**INFORME SIAU
P.Q.R.S
Periodo: SEGUNDO TRIMESTRE
2018**



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por servicio:

SERVICIO	SEGUNDO TRIMESTRE
CONSULTA EXTERNA	8
TOTAL	8

P.Q.R.S Por Régimen:

RÉGIMEN	SEGUNDO TRIMESTRE
CONTRIBUTIVO	7
SUBSIDIADO	0
VINCULADO	0
PARTICULAR	1
MEDICINA PREPAGANA Y POLIZAS	0
TOTAL	0

P.Q.R.S

Por Género:

GENERO	SEGUNDO TRIMESTRE
HOMBRE	0
MUJER	8
ANONIMO	0
TOTAL	8

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por Municipio:

NOMBRE	SEGUNDO TRIMESTRE
ARMENIA	8



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCI7ÓN	SEGUNDO TRIMESTRE
ESCRITO	8
PERSONAL	0
TELEFONICO	0
E-MAIL	0
TOTAL	8



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A:	SEGUNDO TRIMESTRE
PETICIÓN	0
QUEJA	6
RECLAMO	0
SUGERENCIA	2
FELICITACIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	8

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B:	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	3
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	8

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C:	SEGUNDO TRIMESTRE
MISIONAL	3
ESTRATÉGICO	0
APOYO	5
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	8



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Reclamo:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Quejas:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	3
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	3
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	6

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Intermediación:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Sugerencia:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	2

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Felicitación:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS Petición:

	SEGUNDO TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S Clasificadas por población:

POBLACION	SEGUNDO TRIMESTRE
VICTIMA DEL CONFLICTO	NO REGISTRA
MADRE CABEZA HOGAR	NO REGISTRA
TERCERA EDAD	NO REGISTRA
DISCAPACITADA	NO REGISTRA
INDÍGENA	NO REGISTRA
AFRO DESCENDIENTE	NO REGISTRA
ADOLESCENTE	NO REGISTRA
EMBARAZADA	NO REGISTRA

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

En el Segundo Periodo: AÑO 2018

Recibidas en el periodo: 8

Cerradas del periodo: 8

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITES REALIZADOS 8/8= 100%



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

RECIBIDAS SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD Y LA SUPERSALUD:

	SEGUNDO TRIMESTRE
SAC	0
NURC	0



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S respuestas Período:

NUMERO DE DIAS	SEGUNDO TRIMESTRE
0-5	0
6-15	8
16-30	0
TOTAL	8

	PROCESO GESTION DE CALIDAD	FECHA: Diciembre/2017
	INFORME PQRS	VERSION: 01
		CODIGO: E-D-IPQRS

ELABORADO POR: **JESSICA HERNÁNDEZ BELTRÁN**
Coordinadora de Calidad
Julio de 2018