



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

VERSION: 01

INFORME PQRS

CODIGO: E-D-IPQRS

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

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

P.Q.R.S

Por servicio:

SERVICIO	TERCER TRIMESTRE
CONSULTA EXTERNA	10
TOTAL	10

P.Q.R.S Por Régimen:

RÉGIMEN	TERCER TRIMESTRE
CONTRIBUTIVO	9
SUBSIDIADO	0
VINCULADO	0
PARTICULAR	1
MEDICINA PREPAGANA Y POLIZAS	0
TOTAL	10



**PROCESO
GESTION DE CALIDAD**

FECHA: Diciembre/2017

INFORME PQRS

VERSION: 01

CODIGO: E-D-IPQRS

P.Q.R.S

Por Género:

GENERO	TERCER TRIMESTRE
HOMBRE	3
MUJER	7
ANONIMO	0
TOTAL	10

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

P.Q.R.S

Por Municipio:

NOMBRE	TERCER TRIMESTRE
ARMENIA	10



**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	TERCER TRIMESTRE
ESCRITO	10
PERSONAL	0
TELEFONICO	0
E-MAIL	0
TOTAL	10

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

P.Q.R.S Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A:	TERCER TRIMESTRE
PETICIÓN	1
QUEJA	7
RECLAMO	0
SUGERENCIA	1
FELICITACIÓN	1
INTERMEDIACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	10

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

P.Q.R.S

Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B:	TERCER TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	5
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	1
TOTAL	10

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

P.Q.R.S

Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C:	TERCER TRIMESTRE
MISIONAL	6
ESTRATÉGICO	0
APOYO	3
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
TOTAL	10

	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:

	TERCER 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:

	TERCER TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	5
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	7

	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:

	TERCER 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:

	TERCER TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	1

	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:

	TERCER TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	1

	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:

	TERCER TRIMESTRE
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	1

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

P.Q.R.S Clasificadas por población:

POBLACION	TERCER 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 Tercer Periodo: AÑO 2018

Recibidas en el periodo: 10

Cerradas del periodo: 10

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

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITES REALIZADOS 10/10= 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:

	TERCER 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	TERCER TRIMESTRE
0-5	1
6-15	9
16-30	0
TOTAL	10

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

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