



MIEMBRO 
ALIANZA VIDA

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

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

PQR - SIES SALUD - SEDE ARMENIA

PERIODO: ENERO A MARZO DE 2018

- 9 consultas ciudadanas recibidas periodo I de 2018.

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio:

Descripción	Cantidad
Auxiliar Administrativa (Agendamiento)	5
Grupo de apoyo	1
Servicio farmacéutico	1
Trabajo social	1
Servicio en general	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por genero:

Descripción	Cantidad
Femenino	0
Masculino	8
No presenta	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por municipio:

Descripción	Cantidad
Armenia	5
Calarcá	2
Montenegro	1
No Presenta	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Descripción	Cantidad
Contributivo	2
Régimen Especial	0
N/R	0
Subsidiado	7

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por medio:

Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	3
Personal	2
Telefónico	0
Buzón	4

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación A:

Descripción	Cantidad
Queja	9
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	0

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación B:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	9
Deficiencia administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación C:

Descripción	Cantidad
Misional	9
Apoyo	0
Estrategico	0
Evaluacion	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Queja:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	9
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Intermediación:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR TEMAS O MOTIVOS:

Petición:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN:

Tipo_Poblacion	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
N/A	0
N/R	1
Niña(o)	0
Otro	1
Tercera Edad	0
Afrodescendiente	0
Indígena	0
niñ@	0
Recluso	0
LGBTI	7
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS:

Recibidas en el año 2018:

- Recibidas 9 en trimestre (I)
- Cerradas en el año: 9
- Cerradas en el trimestre: 8
- Cerradas de otros años: 1



TRAMITES REALIZADOS:

En el periodo: 72

Promedio por consultas ciudadanas del periodo: 8





Recibidas de otras instituciones:

Supersalud : 0

Secretaria de Salud Departamental: 0



Tiempos de respuesta:

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



GRACIAS

Aleyda Herrera
Servicio al cliente
servicioalcliente@sies.com.co