



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: ABRIL A JUNIO DE 2018

- 6 consultas ciudadanas recibidas periodo II de 2018.

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio:

| Descripción | Cantidad |
|---|----------|
| Auxiliar Administrativa (Agendamiento) | 2 |
| Grupo de apoyo | 0 |
| Servicio farmacéutico | 1 |
| Trabajo social | 0 |
| Servicio en general | 3 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por genero:

| Descripción | Cantidad |
|--------------------|-----------------|
| Femenino | 0 |
| Masculino | 6 |
| No presenta | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por municipio:

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| Armenia | 5 |
| Calarca | 1 |
| | |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

| Descripción | Cantidad |
|--------------------|-----------------|
| Contributivo | 2 |
| Régimen Especial | 0 |
| N/R | 0 |
| Subsidiado | 4 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por medio:

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| E-mail | 0 |
| Escrito | 1 |
| Personal | 0 |
| Telefónico | 0 |
| Buzón | 5 |

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación A:

| Descripción | Cantidad |
|----------------|----------|
| Queja | 5 |
| Petición | 0 |
| Intermediación | 0 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 0 |
| Felicitación | 1 |

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación B:

| Descripción | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Prestación de servicio | 6 |
| Deficiencia administrativa | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Seguimiento a tutela | 0 |
| Otro | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación C:

| Descripción | Cantidad |
|-------------|----------|
| Misional | 6 |
| 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 | 5 |
| 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 | 1 |
| 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 | 2 |
| Niña(o) | 0 |
| Otro | 0 |
| Tercera Edad | 0 |
| Afrodescendiente | 0 |
| Indígena | 0 |
| niñ@ | 0 |
| Recluso | 0 |
| LGBTI | 4 |
| Victimas | 0 |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS:

Recibidas en el año 2018:

- Recibidas 6 en trimestre (II)
- Cerradas en el año: 14
- Cerradas en el trimestre: 5
- Cerradas de otros años: 0



TRAMITES REALIZADOS:

En el periodo: 48

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 | 1 | 1 | |
| 6 A 15 DIAS | | 1 | 2 |
| 16 A 30 DIAS | | | |
| MAS DE 30 DÍAS | | | |
| TOTAL | 1 | 2 | 2 |



GRACIAS

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