



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: JULIO A SEPTIEMBRE DE 2018

- 44 consultas ciudadanas recibidas periodo III de 2018.

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio:

Descripción	Cantidad
Auxiliar Administrativa (Agendamiento)	1
Grupo de apoyo Servicio farmacéutico Trabajo social Servicio en general	43

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por genero:

Descripción	Cantidad
Femenino	4
Masculino	40
No presenta	0

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por municipio:

Descripción	Cantidad
Armenia	28
Calarca	5
Caicedonia	1
Circacia	3
Montenegro	3
Pueblo Tapao	1
Quimbaya	1
Salento	1
Tebaida	1

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Descripción	Cantidad
Contributivo	32
Régimen Especial	0
N/R	1
Subsidiado	11

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por medio:

Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	25
Personal	7
Telefónico	0
Buzón	12

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación A:

Descripción	Cantidad
Queja	20
Petición	18
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	5
Felicitación	1

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación B:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	44
Deficiencia administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS Clasificación C:

Descripción	Cantidad
Misional	44
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	20
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	5
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	18
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN:

Tipo_Poblacion	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	6
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
N/A	0
N/R	16
Niña(o)	0
Otro	0
Tercera Edad	0
Afrodescendiente	0
Indígena	0
niñ@	0
Recluso	0
LGBTI	22
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS:

Recibidas en el año 2018:

- Recibidas en trimestre (III): 44
- Cerradas en el año: 33
- Cerradas en el trimestre: 11
- Cerradas de otros años: 0



TRAMITES REALIZADOS:

En el periodo: 352

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		3	2
6 A 15 DIAS	1	4	1
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL	1	7	3



GRACIAS

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