

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

PQRS



52 Consultas recibidas en el  
Periodo Enero - marzo de 2018

# Consultas ciudadanas

## ▶ PQRS POR SERVICIO

NOMBRE	CANTIDAD
Hospitalización 3ero	5
Urgencias	16
Especialistas	15
Cirugía – Ucis	9
Healt Food	2
Otros	5

# Consultas ciudadanas

## ► PQRS POR RÉGIMEN

DESCRIPCION	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	35
SUBSIDIADO	8
NO REGISTRA	9



# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ PQRS POR GÉNERO

DESCRIPCION	CANTIDAD
FEMENINO	36
MASCULINO	15
NO PRESENTA	1



# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ PQRS POR MUNICIPIO

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	34
CALARCA	3
MONTENEGRO	2
QUIMBAYA	1
CORDOBA	1
FILANDIA	2
SALENTO	2
PIJAO	1
BOGOTÁ	1
NO REGISTRA	5

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

DESCRIPCION	CANTIDAD
PERSONAL	35
BUZÓN DE SUGERENCIAS	17
TELEFÓNICAS	0
ESCRITAS	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ CLASIFICACIÓN A:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
RECLAMO	8
QUEJA	37
PETICIÓN	0
SUGERENCIA	2
FELICITACIÓN	5

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ CLASIFICACIÓN B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	48
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4
SEGUIMIENTO TUTELA	0
OTRO	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

## ▶ CLASIFICACIÓN C:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
MISIONAL	52
APOYO	0
ESTRATEGICO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ▶ RECLAMO

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ▶ QUEJAS

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	37
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ▶ PETICIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ▶ SUGERENCIA

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ▶ FELICITACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: **52**

- ▶ Recibidas 1ER Trimestre : **52**
- ▶ Cerradas en el año: **52**
- ▶ Cerradas en el Trimestre: **52**
- ▶ Cerradas de otros años: **0**

# TRAMITES REALIZADOS

- ▶ Por Periodo: 104
- ▶ Promedio por Consultas Ciudadanas del Periodo: 2



## RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

- ▶ SUPERSALUD: 0
- ▶ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 0
- ▶ SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	3	0	0
6 A 15 DIAS	8	0	0
16 A 30 DIAS	11	11	9
MAS DE 30 DÍAS	0	0	10
TOTAL	22	11	19

# CLINICA ESIMED ARMENIA

