

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

PQRS



96 Consultas recibidas en el
Periodo Abril - Junio de 2018

Consultas ciudadanas

▶ PQRS POR SERVICIO

| NOMBRE | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| Hospitalización 3ero | 10 |
| Urgencias | 25 |
| Especialistas | 37 |
| Cirugía – Ucis | 14 |
| Otros | 10 |

Consultas ciudadanas

► PQRS POR RÉGIMEN

| DESCRIPCION | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| CONTRIBUTIVO | 60 |
| SUBSIDIADO | 20 |
| NO REGISTRA | 16 |



CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR GÉNERO

| DESCRIPCION | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| FEMENINO | 70 |
| MASCULINO | 25 |
| NO PRESENTA | 1 |



CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR MUNICIPIO

| NOMBRE | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| ARMENIA | 60 |
| CALARCA | 6 |
| TEBAIDA | 2 |
| CIRCASIA | 4 |
| QUIMBAYA | 5 |
| CAICEDONIA | 3 |
| GENOVA | 1 |
| PIJAO | 3 |
| CORDOBA | 1 |
| BARCELONA | 1 |
| PUEBLO TAPAO | 1 |
| NO REGISTRA | 8 |

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ PQRS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| DESCRIPCION | CANTIDAD |
|----------------------|----------|
| PERSONAL | 56 |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | 37 |
| TELEFÓNICAS | 0 |
| ESCRITAS | 3 |

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN A:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| RECLAMO | 43 |
| QUEJA | 41 |
| PETICIÓN | 2 |
| SUGERENCIA | 5 |
| FELICITACIÓN | 5 |

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN B

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 81 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 13 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 2 |

CONSULTAS CIUDADANAS

▶ CLASIFICACIÓN C:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| MISIONAL | 96 |
| APOYO | 0 |
| ESTRATEGICO | 0 |
| EVALUACIÓN | 0 |
| OTRO | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ RECLAMO

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 28 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 9 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 6 |
| TOTAL | 43 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ QUEJAS

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 41 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 41 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ PETICIÓN

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 2 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 2 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

▶ SUGERENCIA

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 5 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 5 |

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 |
| TOTAL | 5 |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 148

- ▶ Recibidas 2DO Trimestre : 96
- ▶ Cerradas en el año: 148
- ▶ Cerradas en el Trimestre: 96
- ▶ Cerradas de otros años: 0

TRAMITES REALIZADOS

- ▶ Por Periodo: 192
- ▶ Promedio por Consultas Ciudadanas del Periodo: 2

RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

- ▶ SUPERSALUD: 0
- ▶ SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 3
- ▶ SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL: 0

TIEMPOS DE RESPUESTA

| | MES 1 | MES 2 | MES 3 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 1 A 5 DIAS | 7 | 7 | 6 |
| 6 A 15 DIAS | 15 | 13 | 12 |
| 16 A 30 DIAS | 8 | 15 | 2 |
| MAS DE 30 DÍAS | 6 | 5 | 0 |
| TOTAL | 36 | 40 | 20 |

CLINICA ESIMED ARMENIA

