



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

SIAU

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO*



INFORME PQRSD

SEGUNDO TRIMESTRE 2018



TOTAL PQRSD 2° TRIM - 2018

Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

✓ En total se recibieron 20 PQRS distribuidas así:

MES	CANTIDAD
Abril	4
Mayo	4
Junio	12
TOTAL	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Consulta Externa	13
Odontología	3
Farmacia	1
Imagenología	0
Urgencias	2
Hospitalización	0
Felicitación	1
TOTAL	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR REGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	2
Subsidiado	13
No reporta	5
TOTAL	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	20
TOTAL	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR GENERO

GENERO	CANTIDAD
Femenino	14
Masculino	6
No reporta	0
TOTAL	20



PQRS D POR MEDIO DE RECEPCION

Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

MEDIO	CANTIDAD
Página Web	0
Correo Electrónico	0
En físico	8
Buzón	12
TOTAL	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	II Trimestre
Peticiones	1
Quejas	18
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	1
TOTAL PQRS	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD CLASIFICACION B:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	17
Deficiencia Administrativa	2
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	1
TOTAL PQRS	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRS CLASIFICACION C:

Descripción	I Trimestre
Misional	13
Apoyo	7
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL PQRS	20



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MOTIVO

PETICIONES:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	0
Deficiencia Administrativa	1
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MOTIVO

QUEJAS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	16
Deficiencia Administrativa	2
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MOTIVO

RECLAMOS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	0
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MOTIVO

SUGERENCIAS:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	0
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

PQRSD POR MOTIVO

FELICITACIONES:

Descripción	I Trimestre
Prestación Servicios	1
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

TIEMPOS DE RESPUESTA

Descripción	Abril	Mayo	Junio
1 a 5 días	1	0	0
6 a 15 días	3	4	12
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
TOTAL PQRS	4	4	12



OPORTUNIDAD DE RESPUESTA

Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

La oportunidad de la respuesta a las PQRSD, se ubicó en 8 días durante el segundo trimestre de 2018.





Red Salud Armenia
Empresa Social del Estado
La red que cuida de ti

SIAU

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO*



Realice sus felicitaciones, sugerencias, reclamos,
quejas y peticiones en el SIAU



MUCHAS GRACIAS