



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

SIAU

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO*



INFORME PQRSD

CUARTO TRIMESTRE 2018



TOTAL PQRSD 4° TRIM - 2018

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

✓ En total se recibieron 82 PQRS distribuidas así:

MES	CANTIDAD
Octubre	32
Noviembre	37
Diciembre	13
TOTAL	82



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

PQRSD POR ENTIDAD

EPS	CANTIDAD
Asmet Salud EPS	16
Medimas EPS	24
Nueva EPS	8
Salud Vida EPS	2
Coomeva Cont.	1
Vinculado	1
Cosmitet	1
Sanitas	2
Sura	2
Salud Total	1
No reporta	24
TOTAL	82



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

PQRSD POR SERVICIO

SERVICIO	CANTIDAD
Consulta Externa	25
Odontología	7
Farmacia	8
Imagenología	2
Laboratorio	2
Urgencias	7
Felicitación	28
Petición	1
Sugerencia	2
TOTAL	82



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

PQRSD POR REGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	12
Subsidiado	47
No reporta	23
TOTAL	82



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

PQRSD POR MUNICIPIO

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	82
TOTAL	82



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

PQRSD POR GENERO

GENERO	CANTIDAD
Femenino	60
Masculino	20
No reporta	2
TOTAL	82



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	20
Buzón	62
TOTAL	82



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

PQRS CLASIFICACION A:

Descripción	IV Trimestre
Peticiones	2
Quejas	50
Reclamos	0
Sugerencias	2
Felicitaciones	28
TOTAL PQRS	82



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

PQRSD CLASIFICACION B:

Descripción	IV Trimestre
Prestación Servicios	54
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	28
TOTAL PQRS	82



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

PQRS CLASIFICACION C:

Descripción	IV Trimestre
Misional	42
Apoyo	9
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	31
TOTAL PQRS	82



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

PQRSD POR MOTIVO

PETICIONES:

Descripción	IV 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

PQRSD POR MOTIVO

QUEJAS:

Descripción	IV Trimestre
Prestación Servicios	42
Deficiencia Administrativa	8
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	IV 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	IV Trimestre
Prestación Servicios	1
Deficiencia Administrativa	1
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0



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

PQRS RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

Descripción	Cantidad
Secretaría Departamental de Salud	0



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

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Descripción	Cantidad
Recibidas en el año 2018	218
Recibidas en el IV Trim.	82
Cerradas en el año	218
Cerradas en el trimestre	82
Cerradas de años ant.	0



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

PQRSD POR MOTIVO

FELICITACIONES:

Descripción	IV Trimestre
Prestación Servicios	28
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	Octubre	Noviembre	Diciembre
1 a 5 días	15	23	2
6 a 15 días	19	14	9
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
TOTAL PQRS	34	37	11



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 6 días durante el cuarto 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