



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

***SIAU***

*SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN  
AL USUARIO*



***INFORME PQRSD***

***PRIMER TRIMESTRE 2018***



# TOTAL PQRSD 1° TRIM - 2018

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

✓ En total se recibieron 59 PQRS distribuidas así:

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enero	14
Febrero	18
Marzo	27
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD POR SERVICIO

<b>SERVICIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Consulta Externa	28
Odontología	4
Farmacia	13
Imagenología	1
Urgencias	4
Hospitalización	0
Felicitación	9
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD POR REGIMEN

<b>REGIMEN</b>	<b>CANTIDAD</b>
Contributivo	3
Subsidiado	54
No reporta	2
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD POR MUNICIPIO

<b>MUNICIPIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Armenia	59
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD POR GENERO

<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Femenino	44
Masculino	14
No reporta	1
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



# PQRS D POR MEDIO DE RECEPCION

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

<b>MEDIO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Página Web	2
Correo Electrónico	0
En físico	33
Buzón	24
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION A:

Descripción	I Trimestre
Peticiones	0
Quejas	50
Reclamos	0
Sugerencias	0
Felicitaciones	9
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION B:

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	40
Deficiencia Administrativa	10
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Felicitaciones	9
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD CLASIFICACION C:

Descripción	I Trimestre
Misional	39
Apoyo	10
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	10
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>59</b>



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

# PQRSD POR MOTIVO

## ***PETICIONES:***

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
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

## **QUEJAS:**

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	40
Deficiencia Administrativa	10
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:**

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
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:***

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
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:***

<b>Descripción</b>	<b>I Trimestre</b>
Prestación Servicios	9
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	Enero	Febrero	Marzo
1 a 5 días	3	5	13
6 a 15 días	11	13	14
16 a 30 días	0	0	0
Más de 30	0	0	0
<b>TOTAL PQRS</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>27</b>



# 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 7 días durante el primer 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**