

# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R

## SEDES ARMENIA

- **207 PQRS**
- **Periodo I TRIMESTRE 2019**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

### PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	30
Consulta Externa de odontología	18
Admisión y atención al usuario	61
Promoción y prevención	19
Otros	79
<b>Total</b>	<b>207</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	207
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
<b>Total</b>	<b>207</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	120
Masculino	65
NO PRESENTA	22
<b>Total</b>	<b>207</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	207
<b>Total</b>	<b>207</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	15
Escrito	2
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	190
<b>Total</b>	<b>207</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	128
Petición	11
Intermediación	0
Reclamo	3
Felicitación	25
Sugerencia	40
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	79
Deficiencia administrativa	61
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	67
<b>Total</b>	<b>207</b>





# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	79
Apoyo	61
Estratégico	
Evaluación	
Otro	67
<b>Total</b>	<b>207</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	62
Deficiencia administrativa	43
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	23
<b>Total</b>	<b>128</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
<b>Total</b>	<b>0</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	7
Deficiencia Administrativa	13
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	20
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	7
Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	13
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	128
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
<b>Total</b>	<b>128</b>





## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 207
- En Trimestre I:207
- Cerradas en el año:207
- Cerradas en el Trimestre:207



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre : 207 PQRS



# Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 2
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	33	83	90
6 A 15 DIAS		1	
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			



**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**  
**SIAU**  
**P.Q.R**

**SEDES ARMENIA**

- **261 PQRS**
- **Periodo II TRIMESTRE 2019**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

### PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	51
Consulta Externa de odontología	44
Admisión y atención al usuario	50
Promoción y prevención	23
Otros	93
<b>Total</b>	<b>261</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	261
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
<b>Total</b>	<b>261</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	114
Masculino	58
NO PRESENTA	15
<b>Total</b>	<b>187</b>





## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	261
<b>Total</b>	<b>261</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	30
Escrito	1
Personal	0
Telefónico	2
Buzón	154
<b>Total</b>	<b>187</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	187
Petición	10
Intermediación	0
Reclamo	2
Felicitación	24
Sugerencia	38
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	128
Deficiencia administrativa	36
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	23
<b>Total</b>	<b>187</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	128
Apoyo	36
Estratégico	
Evaluación	
Otro	23
<b>Total</b>	<b>261</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	2
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	128
Deficiencia administrativa	36
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	23
<b>Total</b>	<b>187</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
<b>Total</b>	<b>0</b>





## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	12
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	13
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	8
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	14
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	4
Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	5
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	187
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
<b>Total</b>	<b>187</b>



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 468
- En Trimestre II:261
- Cerradas en el año:468
- Cerradas en el Trimestre:261



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: II trimestre : 261 PQRS



# Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 2
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	69	43	24
6 A 15 DIAS	39	36	41
16 A 30 DIAS		1	
MAS DE 30 DÍAS	5	3	
TOTAL	113	83	65





# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R

## SEDES ARMENIA

- **317 PQRS**
- **Periodo III TRIMESTRE 2019**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

### PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	38
Consulta Externa de odontología	28
Admisión y atención al usuario	104
Promoción y prevención	32
Otros	115
<b>Total</b>	<b>317</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	317
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
<b>Total</b>	<b>317</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	215
Masculino	87
NO PRESENTA	15
<b>Total</b>	<b>317</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	317
<b>Total</b>	<b>317</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	67
Escrito	3
Personal	0
Telefónico	3
Buzón	244
<b>Total</b>	<b>317</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	227
Petición	7
Intermediación	0
Reclamo	10
Felicitación	22
Sugerencia	51
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	106
Deficiencia administrativa	80
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
otro	41
<b>Total</b>	<b>227</b>





# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	106
Apoyo	80
Estratégico	
Evaluación	
Otro	41
<b>Total</b>	<b>227</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	5
Aseguramiento	
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	
Otro	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	106
Deficiencia administrativa	80
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
otro	41
<b>Total</b>	<b>227</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
<b>Total</b>	<b>0</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	17
Deficiencia Administrativa	15
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	19
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	5
Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	11
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	6
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	227
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
<b>Total</b>	<b>227</b>





## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 785
- En Trimestre III:317
- Cerradas en el año:785
- Cerradas en el Trimestre:317



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: III trimestre : 317 PQRSF



# Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 2
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	65	31	26
6 A 15 DIAS	62	79	48
16 A 30 DIAS	2	0	0
MAS DE 30 DÍAS	3	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>111</b>	<b>74</b>



# SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

## SIAU P.Q.R

### SEDES ARMENIA

- **262 PQRS**
- **Periodo IV TRIMESTRE 2019**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

### PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	53
Consulta Externa de odontología	17
Admisión y atención al usuario	54
Promoción y prevención	14
Otros	124
<b>Total</b>	<b>262</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	262
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
<b>Total</b>	<b>262</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	177
Masculino	68
NO PRESENTA	17
<b>Total</b>	<b>262</b>





## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	317
<b>Total</b>	<b>317</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	82
Escrito	5
Personal	0
Telefónico	8
Buzón	167
<b>Total</b>	<b>262</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	203
Petición	15
Intermediación	0
Reclamo	1
Felicitación	14
Sugerencia	29
<b>TOTAL</b>	<b>262</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	126
Deficiencia administrativa	44
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	33
<b>Total</b>	<b>203</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	126
Apoyo	44
Estratégico	
Evaluación	
Otro	33
<b>Total</b>	<b>203</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	
Aseguramiento	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Otro	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	126
Deficiencia administrativa	44
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
otro	33
<b>Total</b>	<b>203</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Descripción	Cantidad
Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Seguimiento a tutela	0
Aseguramiento	0
<b>Total</b>	<b>0</b>





## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	14
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	14
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	4
Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	5
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	5
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	8
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	262
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
<b>Total</b>	<b>262</b>



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 1047
- En Trimestre IV:262
- Cerradas en el año:1047
- Cerradas en el Trimestre:262



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: IV trimestre : 262 PQRSF



# Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 2
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	55	44	46
6 A 15 DIAS	60	32	24
16 A 30 DIAS	1	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>76</b>	<b>70</b>

