

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

SEDES CARTAGENA

- **172 PQRS**
- **Periodo I TRIMESTRE 2019**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio	
Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	31
Consulta Externa de odontología	33
Admisión y atención al usuario	29
Promoción y prevención	11
Otros	68
Total	172



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	172
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	172



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	103
Masculino	53
NO PRESENTA	16
Total	172



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Cartagena	172
Total	172



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

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



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

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



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	48
Deficiencia administrativa	13
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	12
Total	60



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	35
Apoyo	13
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	67
Total	60



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	35
Deficiencia administrativa	13
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	12
Total	60



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
Total	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	9
TOTAL	40



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	5
TOTAL	5



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	5
TOTAL	5



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	60
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	60



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 172
- En Trimestre I:172
- Cerradas en el año:172
- Cerradas en el Trimestre:172



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre : 172 PQRS



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	48	43	72
6 A 15 DIAS	3	2	0
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	1	3	0
TOTAL	52	48	72



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

SEDES CARTAGENA

- **316 PQRS**
- **Periodo II TRIMESTRE 2019**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	33
Consulta Externa de odontología	114
Admisión y atención al usuario	51
Promoción y prevención	22
Otros	96
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	316
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	225
Masculino	69
NO PRESENTA	22
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Cartagena	316
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	29
Escrito	7
Personal	15
Telefónico	2
Buzón	263
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	141
Petición	7
Intermediación	
Reclamo	
Felicitación	134
Sugerencia	26
TOTAL	316



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
Total	187



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	189
Apoyo	51
Estratégico	
Evaluación	
Otro	76
Total	316



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	5
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Otro	1
TOTAL	8



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	80
Deficiencia administrativa	15
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
otro	46
Total	141



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
Total	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	15
TOTAL	26



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	92
Administrativa	32
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	10
TOTAL	134



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	7



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	141
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	141



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 488
- En Trimestre II:316
- Cerradas en el año:488
- Cerradas en el Trimestre:316



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: II trimestre : 316 PQRS



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 5
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	87	85	90
6 A 15 DIAS	6	11	18
16 A 30 DIAS	0	5	1
MAS DE 30 DÍAS	4	9	0
TOTAL	97	110	109



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

SIAU

P.Q.R

SEDES CARTAGENA

- **289 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	65
Admisión y atención al usuario	68
Promoción y prevención	16
Otros	102
Total	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	289
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	216
Masculino	59
NO PRESENTA	14
Total	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Cartagena	289
Total	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	47
Escrito	3
Personal	14
Telefónico	2
Buzón	223
Total	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	184
Petición	3
Intermediación	0
Reclamo	1
Felicitación	62
Sugerencia	39
TOTAL	289



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	77
Deficiencia administrativa	56
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	51
Total	184



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	77
Apoyo	56
Estratégico	
Evaluación	
Otro	51
Total	184



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	
Aseguramiento	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Otro	1
TOTAL	1



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	77
Deficiencia administrativa	56
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	51
Total	184



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
Total	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	17
Deficiencia Administrativa	15
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	19
TOTAL	39



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	50
Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	7
TOTAL	62



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	1
Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	1
TOTAL	3



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	184
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	184



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2019
- Recibidas: 777
- En Trimestre III:289
- Cerradas en el año:777
- Cerradas en el Trimestre:289



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: III trimestre : 289 PQRSF



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 5
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	96	60	37
6 A 15 DIAS	13	42	38
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	3	0	0
TOTAL	112	102	75

