

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

SEDES ARMENIA

- **265 PQRS**
- **Periodo I TRIMESTRE 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	42
Consulta Externa de odontología	15
Admisión y atención al usuario	82
Promoción y prevención	10
Otros	116
Total	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	265
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	189
Masculino	69
NO PRESENTA	7
Total	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	265
Total	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

PQRSF x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	68
Escrito	6
Personal	0
Telefónico	7
Buzón	184
Total	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	199
Petición	14
Intermediación	0
Reclamo	1
Felicitación	10
Sugerencia	41
TOTAL	265



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación B

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	87
Deficiencia administrativa	85
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	27
Total	199



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación C

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	87
Apoyo	85
Estratégico	
Evaluación	
Otro	27
Total	199



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

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



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	87
Deficiencia administrativa	85
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	27
Total	199



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	14
Deficiencia Administrativa	10
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	17
TOTAL	41



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	5
TOTAL	10



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	5
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	7
TOTAL	14



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	199
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	199



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2020
- Recibidas: 265
- En Trimestre I:265
- Cerradas en el año:265
- Cerradas en el Trimestre:265



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre : 265 PQRS
- Promedio de acciones 1 por PQRSF.



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 8
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	44	78	53
6 A 15 DIAS	23	43	13
16 A 30 DIAS	1	0	10
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	68	121	76



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

SEDES ARMENIA

- **213 PQRS**
- **Periodo II TRIMESTRE 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	88
Consulta Externa de odontología	5
Admisión y atención al usuario	51
Promoción y prevención	4
Otros	65
Total	213



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	213
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	213



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	69
Masculino	52
NO PRESENTA	6
Total	214



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	213
Total	213



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

PQRSF x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	117
Escrito	2
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	94
Total	213



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	127
Petición	23
Intermediación	0
Reclamo	0
Felicitación	13
Sugerencia	50
TOTAL	213



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación B

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	70
Deficiencia administrativa	41
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	16
Total	127



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación C

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	70
Apoyo	41
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	16
Total	127



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	70
Deficiencia administrativa	41
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	16
Total	127



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	36
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	12
TOTAL	50



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	2
Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	8
TOTAL	14



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	1
Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	19
TOTAL	23



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	127
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	127



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2020
- Recibidas: 478
- En Trimestre II:213
- Cerradas en el año:478
- Cerradas en el Trimestre:213



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre : 213 PQRS
- Promedio de acciones : 213 por 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	79	65	50
6 A 15 DIAS	7	5	8
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	85	70	58



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

SEDES ARMENIA

- **507 PQRS**
- **Periodo III TRIMESTRE 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	31
Consulta Externa de odontología	5
Admisión y atención al usuario	25
Promoción y prevención	1
Otros	445
Total	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	507
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	269
Masculino	231
NO PRESENTA	7
Total	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	507
Total	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

PQRSF x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	444
Escrito	2
Personal	
Telefónico	
Buzón	61
Total	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	196
Petición	290
Intermediación	
Reclamo	
Felicitación	9
Sugerencia	12
TOTAL	507



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación B

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	39
Deficiencia administrativa	15
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	142
Total	196



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación C

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	39
Apoyo	15
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	142
Total	196



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	39
Deficiencia administrativa	15
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	142
Total	196



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	12
TOTAL	12



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	4
TOTAL	9



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	13
Administrativa	8
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	269
TOTAL	290



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	196
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	196



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2020
- Recibidas: 985
- En Trimestre III:507
- Cerradas en el año:985
- Cerradas en el Trimestre:507



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: III trimestre : 507 PQRS
- Promedio de acciones : 507 por PQRSF.



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 12
- Secretaria de Salud Departamental:2



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	96	190	55
6 A 15 DIAS	11	4	150
16 A 30 DIAS	1	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	108	194	205



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

SEDES ARMENIA

- **611 PQRS**
- **Periodo IV TRIMESTRE 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por servicio interno de la IPS:

PQRS por servicio

Nombre	Cantidad
Consulta Externa de medicina	432
Consulta Externa de odontología	2
Admisión y atención al usuario	21
Promoción y prevención	6
Otros	150
Total	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

PQRS Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	611
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0
Total	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	380
Masculino	229
NO PRESENTA	2
Total	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

PQRS por Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	611
Total	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

PQRSF x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	549
Escrito	
Personal	
Telefónico	7
Buzón	55
Total	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

PQRS por Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	228
Petición	377
Intermediación	
Reclamo	
Felicitación	6
Sugerencia	
TOTAL	611



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación B

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	157
Deficiencia administrativa	17
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	54
Total	228



CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas x Clasificación C

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	157
Apoyo	17
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	54
Total	228



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	157
Deficiencia administrativa	17
Aseguramiento	
Seguimiento a tutela	
Otro	54
Total	228



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	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	2
Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	1
TOTAL	6



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	377
Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	377



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
Niña(o)	
Otro	228
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	
Total	228



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2020
- Recibidas: 1596
- En Trimestre IV:611
- Cerradas en el año:1596
- Cerradas en el Trimestre:611



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: IV trimestre : 611 PQRS
- Promedio de acciones : 611 por PQRSF.



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 1
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	8	14	6
6 A 15 DIAS	209	176	198
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	217	190	204

