

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**CONSULTAS  
CIUDADANAS - P.Q.R**

**EN EL PERIODO: 40  
ABRIL- JUNIO DE 2017**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	13
FACTURACION	03
ODONTOLOGIA	01
LABORATORIO	08
FARMACIA	06
C. EXTERNA	07
HOSPITALIZACION	02
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:



REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	9
Subsidiado	26
Vinculado	4
Especial	0
Particular	0
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Por Genero:**



<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	12
Mujer	27
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	40

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:



MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3
Personal	28
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	09
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	15
Reclamo	0
Sugerencia	09
Felicitación	0
Intermediación	16
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	33
Deficiencia Administrativa	07
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	31
Estratégico	02
Apoyo	07
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Reclamo:**



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Queja:**



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	03
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Sugerencia:**



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	07
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Felicitación:** ○

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Petición:**



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	07
Adulto Mayor	07
Discapacitada	01
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	03
Primera Infancia	06
Embarazada	03
Adulto	05
Joven	07
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>En el periodo</b>	<b>40</b>
<b>Recibidas</b>	<b>40</b>
<b>Cerradas</b>	<b>40</b>
<b>Recibidas al año</b>	<b>69</b>
<b>Cerradas al año</b>	<b>69</b>
<b>Cerradas otros años</b>	<b>209</b>

# ACCIONES REALIZADAS



## ACCIONES REALIZADAS

**Por periodo: 90**

**Promedio con consultas  
ciudadanas por periodo: 2.37**

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Remitidas:**



<b>ENTES</b>	
Tribunas Ética Medica	<b>0</b>
Tribunal Ética Enfermería	<b>0</b>
Tribunal Ética Odontológica	<b>0</b>
Superintendencia Nacional de Salud	<b>0</b>
Ministerio de la Protección Social	<b>0</b>
Indagación Preliminar	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Abril - Junio de 2017**

NUMERO DE DIAS	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
<b>0-5</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>35</b>
<b>6-15</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>05</b>
<b>16-30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>40</b>