

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 52**

### **ABRIL - JUNIO de 2017**

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	26
ENFERMERIA	01
CENTROS DE SALUD	05
MEDICINA GENERAL	06
MEDICINA ESPECIALIZADA	01
URGENCIAS	03
FARMACIA	02
FACTURACION	02
VIGILANCIA	02
ODONTOLOGIA	03
TERAPIA RESPIRATORIA	01
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	09
Subsidiado	39
Vinculado	00
Especial	00
Particular	00
No Registra	04
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	19
Mujer	29
No Registra	04
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	43
ARMENIA	05
SALENTO	01
NO REGISTRA	03

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	08
Personal	26
Telefónico	01
E-mail	02
Buzón	15
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	18
Reclamo	0
Sugerencia	08
Felicitación	0
Intermediación	26
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

<b>Clasificación B</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>52</b>
<b>Deficiencia Administrativa</b>	<b>00</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>00</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>00</b>
<b>Otro</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	24
Estratégico	00
Apoyo	28
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>52</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	18
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>26</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	08
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>08</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:**

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

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	21
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	02
Niño (a)	03
Embarazada	00
Adulto	18
Joven	04
No Registra	04
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>En el periodo</b>	<b>52</b>
<b>Recibidas</b>	<b>52</b>
<b>Cerradas</b>	<b>52</b>
<b>Recibidas al año</b>	<b>120</b>
<b>Cerradas al año</b>	<b>119</b>
<b>Cerradas otros años</b>	<b>193</b>

# ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 97
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.9

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Remitidas:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria Departamental:

SAC	NUR C	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0	0	0	0	0	0

# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Abril - Junio de 2017**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5</b>	<b>10</b>	<b>09</b>	<b>04</b>	<b>23</b>
<b>6-15</b>	<b>09</b>	<b>08</b>	<b>12</b>	<b>29</b>
<b>16-30</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>52</b>