

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

EN EL PERIODO: 29

ENERO- MARZO DE 2017

CONSULTAS CIUDADANAS

POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	08
FACTURACION	03
ODONTOLOGIA	02
LABORATORIO	02
ENFERMERIA	03
C. EXTERNA	08
VACUNACION	01
FARMACIA	02
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	04
Subsidiado	22
Vinculado	03
Especial	
Particular	
No Registra	
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS


Por Genero:



GENERO	#
Hombre	08
Mujer	21
No Registra	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio



MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	01
Personal	22
Telefónico	0
E-mail	01
Buzón	05
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	08
Reclamo	0
Sugerencia	05
Felicitación	0
Intermediación	16
Otro	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	20
Deficiencia Administrativa	08
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	01
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	22
Estratégico	0
Apoyo	06
Evaluación	0
Otro	01
TOTAL	29

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
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	06
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	08

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	12
Deficiencia Administrativa	03
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	01
TOTAL	16

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	04
Deficiencia Administrativa	01
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	05

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
TOTAL	0

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
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	01
Madre Cabeza Hogar	05
Adulto Mayor	06
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	03
Primera Infancia	04
Embarazada	03
Adulto	04
Joven	03
No Registra	0
TOTAL	29

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	29
Recibidas	29
Cerradas	29
Recibidas al año	29
Cerradas al año	29
Cerradas otros años	209

ACCIONES REALIZADAS



ACCIONES REALIZADAS

Por periodo: 75

**Promedio con consultas
ciudadanas por periodo: 2.5**

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:



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

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Enero - Marzo de 2017



NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
0-5	09	08	07	24
6-15	01	02	02	05
16-30	0	0	0	0
TOTAL	10	10	09	29