

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

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 68**

### **ENERO- MARZO de 2017**

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	33
ENFERMERIA	06
CENTROS DE SALUD	06
MEDICINA GENERAL	08
MEDICINA ESPECIALIZADA	01
URGENCIAS	06
VACUNACION	03
CAMI	01
VIGILANCIA	02
ODONTOLOGIA	02
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	02
Subsidiado	57
Vinculado	00
Especial	01
Particular	00
No Registra	08
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	27
Mujer	36
No Registra	05
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	59
ARMENIA	04
GENOVA	01
PIJAO	01
TEBAIDA	02
SALENTO	01

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	18
Personal	32
Telefónico	00
E-mail	01
Buzón	17
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	31
Reclamo	0
Sugerencia	05
Felicitación	0
Intermediación	32
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

<b>Clasificación B</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>68</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>68</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	34
Estratégico	00
Apoyo	34
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>68</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	31
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>32</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	05
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>05</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	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	28
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	01
Niño (a)	06
Embarazada	00
Adulto	25
Joven	03
No Registra	05
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	68
Recibidas	68
Cerradas	67
Recibidas al año	68
Cerradas al año	67
Cerradas otros años	193

# ACCIONES REALIZADAS

## ACCIONES REALIZADAS

**Por periodo: 151**

**Promedio con consultas  
ciudadanas por periodo: 2.2**

# 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>



# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Enero - Marzo de 2017**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5</b>	<b>12</b>	<b>08</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
<b>6-15</b>	<b>08</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>37</b>
<b>16-30</b>	<b>01</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>01</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>34</b>