

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

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

**EN EL PERIODO: 26**

**ENERO- MARZO DE 2016**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	06
FACTURACION	02
ODONTOLOGIA	03
LABORATORIO	05
ENFERMERIA	01
C. EXTERNA	08
P Y P	01
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	01
Subsidiado	23
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	02
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Por Genero:**



<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	10
Mujer	16
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	26

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	3
Personal	20
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	03
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	11
Reclamo	0
Sugerencia	03
Felicitación	0
Intermediación	12
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	18
Deficiencia Administrativa	08
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	18
Estratégico	0
Apoyo	08
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>26</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	10
Deficiencia Administrativa	01
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	05
Deficiencia Administrativa	07
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	02
Deficiencia Administrativa	01
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>03</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	06
Tercera Edad	02
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	03
Niño (a)	04
Embarazada	01
Adulto	03
Joven	05
No Registra	02
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	26
Recibidas	26
Cerradas	26
Recibidas al año	26
Cerradas al año	26
Cerradas otros años	97

# ACCIONES REALIZADAS



## ACCIONES REALIZADAS

**Por periodo: 63**

**Promedio con consultas  
ciudadanas por periodo: 2.4**

# 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
<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
2	0	0	0	0	2

## PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Enero - Marzo de 2016**

NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
<b>0-5</b>	<b>08</b>	<b>05</b>	<b>07</b>	<b>20</b>
<b>6-15</b>	<b>02</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>06</b>
<b>16-30</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>06</b>	<b>10</b>	<b>26</b>