

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

## CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**EN EL PERIODO: 32**

**JULIO - SEPTIEMBRE DE 2017**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SERVICIO:

SERVICIO 	Cuenta De Numero
URGENCIAS	06
TERAPIA FISICA Y RESPI	01
ODONTOLOGIA	03
LABORATORIO	07
HOSPITALIZACION	01
C. EXTERNA	09
FARMACIA	05
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	09
Subsidiado	23
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Por Genero:**



<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	08
Mujer	24
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio



MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	32

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	1
Personal	19
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	12
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	07
Reclamo	0
Sugerencia	12
Felicitación	0
Intermediación	13
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	27
Deficiencia Administrativa	05
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	25
Estratégico	01
Apoyo	06
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</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	05
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Sugerencia:**



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	01
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</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	03
Adulto Mayor	04
Discapacitada	01
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	05
Primera Infancia	06
Embarazada	02
Adulto	07
Joven	04
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>En el periodo</b>	<b>32</b>
<b>Recibidas</b>	<b>32</b>
<b>Cerradas</b>	<b>32</b>
<b>Recibidas al año</b>	<b>101</b>
<b>Cerradas al año</b>	<b>101</b>
<b>Cerradas otros años</b>	<b>209</b>

# ACCIONES REALIZADAS



## ACCIONES REALIZADAS

**Por periodo: 78**

**Promedio con consultas  
ciudadanas por periodo: 2.48**

# 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
0	0	0	0	0	0

# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Julio - Septiembre de 2017**

NUMERO DE DIAS	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
<b>0-5</b>	<b>09</b>	<b>11</b>	<b>06</b>	<b>26</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>11</b>	<b>12</b>	<b>09</b>	<b>32</b>