FUNDACIÓN PARTICIPAR I.P.S.
Construyendo Futuro para la Equidad, Integridad e Integralidad del Sector

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R.S y F

Segundo trimestre 2020

Total de 5 P.Q.R.SYF

(peticiones, quejas y reclamos, sugerencia y felicitación)

CERTIFICADO POR SU COMPROMISO FENALCO SOLIDARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL

ISO 9001 icontec internacional CER-447793

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM

Armenia Quindío info@funparticiparips.com www.fpaips.com

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
CONSULTA EXTERNA	5

POR RÉGIMEN

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	0
Subsidiado	5
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	0

POR GÉNERO

GENERO	
Hombre	1
Mujer	4
No Registra	0

POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	5
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	0

CLASIFICACIÓN A

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	2
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	3
Intermediación	0

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	5
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CLASIFICACIÓN C

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	5
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - RECLAMOS

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - QUEJAS

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - SUGERENCIAS

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - FELICITACIONES

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

FUNDACIÓN PARTICIPAR I.P.S.
Construyendo Futuro para la Equidad, Integridad e Integralidad del Sector

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - PETICIONES

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	2
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	0
Otro Poblacion (p. c.)	3

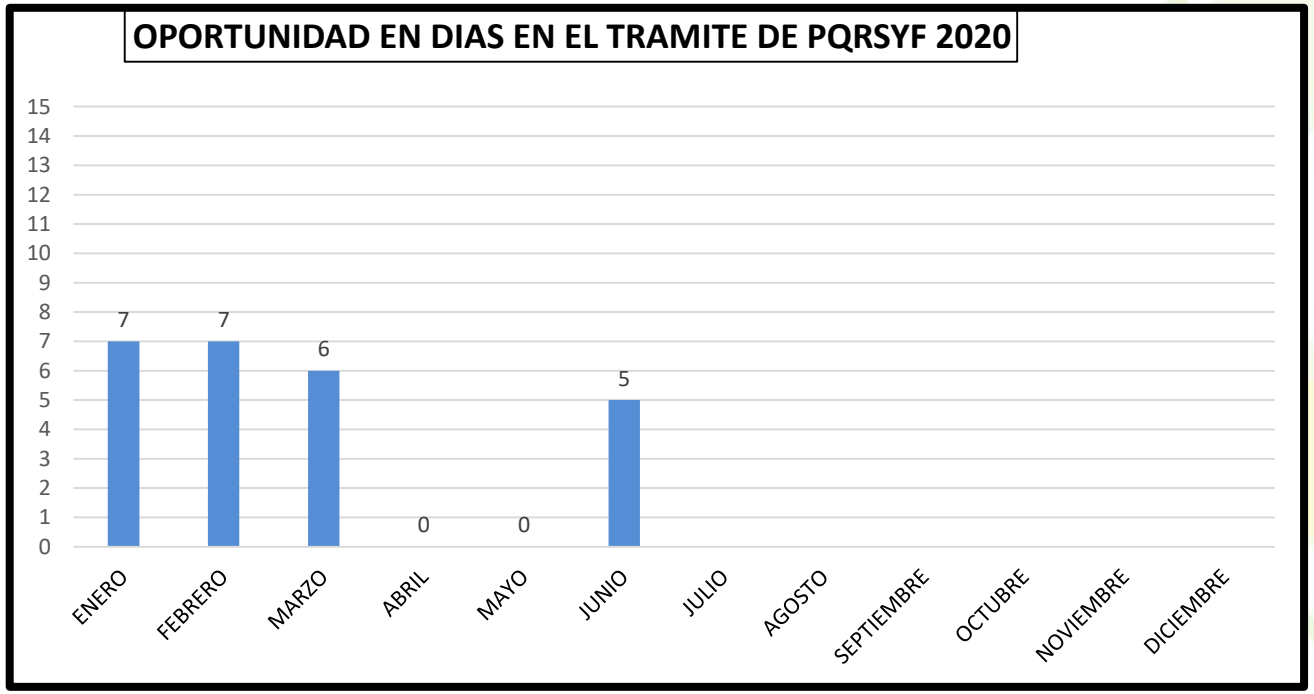
ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	5
Recibidas	5
Cerradas	5
Recibidas al año	16
Cerradas al año	16
Cerradas otros años	0

TRÁMITES REALIZADOS

NÚMERO PQRS RECIBIDAS: 5
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS: 12
PROMEDIO DE ACCIONES POR PQR: 2.4

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS:

ENTES	CANTIDAD
Tribunal 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

TIEMPO DE ATENCION EN LA RESPUESTA
PROMEDIO 5 DIAS