

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

En el Periodo: 90

JULIO - SEPTIEMBRE de 2017



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
CIRUGIA	09
URGENCIAS	34
HOSPITALIZACIÓN	12
APOYO DIAGNOSTICO	02
CONSULTA EXTERNA	14
UCI	02
VIGILANCIA	08
FACTURACION	06
MANTENIMIENTO	02
ARCHIVO	01
TOTAL	90



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	57
Subsidiado	19
Vinculado	00
Especial	01
Particular	04
No Registra	09
TOTAL	90



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	25
Mujer	62
No Registra	03
TOTAL	90



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	02
ARMENIA	72
CIRCASIA	01
QUIMBAYA	02
OTROS DEPARTAMENTOS	05
NO RESPONDE	08



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	00
Personal	08
Telefónico	00
E-mail	15
Buzón	67
TOTAL	90

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	06
Queja	25
Reclamo	41
Sugerencia	10
Felicitación	8
Intermediación	00
Otro	00
TOTAL	90

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	90
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	90

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	90
Estratégico	00
Apoyo	00
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	90



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	41
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	41



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	25

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencias:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	10
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	10

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitaciones:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	08
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	08

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Peticiones:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	06
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	06



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	06
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	00
Niño (a)	06
Embarazada	00
Adulto	78
Joven	00
No Registra	00
TOTAL	90

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	90
Recibidas	90
Cerradas	90
Recibidas al año	365
Cerradas al año	365
Cerradas otros años	499



ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 270
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 3



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



CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria Departamental:

SAC	NURC	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0	0	0	0	0	0

clínica



PQR-RESPUESTAS

Periodo: Julio - Septiembre de 2016

NUMERO DE DIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
0-5	00	00	00	00
6-15	28	39	23	90
16-30	00	00	00	00
TOTAL	29	39	23	90