

# **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
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

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



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	25
Mujer	62
No Registra	03
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	90
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS



## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	90
Estratégico	00
Apoyo	00
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Reclamo:**

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



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>08</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>06</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>

# 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

<b>ACCIONES REALIZADAS</b>
<b>Por periodo: 270</b>
<b>Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 3</b>



# 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	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
<b>0-5</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>6-15</b>	<b>28</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>90</b>
<b>16-30</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>23</b>	<b>90</b>