

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

En el Periodo: 131

ABRIL - JUNIO de 2017



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
APOYO DIAGNOSTICO	06
ARCHIVO	02
CIRUGIA	06
URGENCIAS	57
HOSPITALIZACIÓN	24
UCI	03
CONSULTA EXTERNA	20
FACTURACION	07
VIGILANCIA	06
TOTAL	131



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	90
Subsidiado	20
Vinculado	01
Especial	02
Particular	06
No Registra	12
TOTAL	131



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	55
Mujer	67
No Registra	09
TOTAL	131



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
ARMENIA	96
CIRCASIA	03
MONTENEGRO	02
FILANDIA	02
LA TEBAIDA	03
FILANDIA	01
CALARCA	01
OTROS DEPARTAMENTOS	09
NO RESPONDE	14



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	00
Personal	33
Telefónico	00
E-mail	20
Buzón	78
TOTAL	131



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	07
Queja	46
Reclamo	61
Sugerencia	09
Felicitación	08
Intermediación	00
Otro	00
TOTAL	131

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	131
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	131

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	131
Estratégico	00
Apoyo	04
Evaluación	00
Otro	01
TOTAL	131



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	61
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	61



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	46
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	46

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	08
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	01
TOTAL	09

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	07
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	07

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION



POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	08
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	00
Niño (a)	08
Embarazada	00
Adulto	115
Joven	00
No Registra	06
TOTAL	131

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	131
Recibidas	131
Cerradas	131
Recibidas al año	275
Cerradas al año	275
Cerradas otros años	499



ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 393
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



PQR-RESPUESTAS

Periodo: Abril - Junio de 2017

NUMERO DE DIAS	Abril	Mayo	Junio	TOTAL
0-5	20	15	20	55
6-15	30	21	25	76
16-30	00	00	00	00
TOTAL	50	36	45	131