

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO II TRIMESTRE 2018**

180 Consultas Ciudadanas

180 recibidas en el periodo

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	Cantidad
APOYO DIAGNOSTICO	48
CALL CENTER	01
CIRUGIA	12
HOSPITALIZACION	04
UCI	01
URGENCIAS	73
FACTURACION	02
CONSULTA EXTERNA	27
GESTION AMBIENTAL	01
MANTENIMIENTO	01
RECEPCION	01
UBA	04
TELESAI	01
VIGILANCIA	04
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	128
Especial	0
Subsidiado	11
N/R	41



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	118
Masculino	44
N/R	18
Total	180



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	117
Calarcá	02
Quimbaya	02
La Tebaida	02
Otras ciudades	06
N/R	51



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	00
Escrito	00
Personal	06
Telefónico	01
Buzón	173



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	03
Queja	36
Reclamo	100
Intermediación	00
Sugerencia	28
Felicitación	13

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	180
Deficiencia Administrativa	00
Aseguramiento	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00



# CONSULTAS CIUDADANAS



## Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	180
Apoyo	00
Estrategico	00
Evaluación	00
Otro	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	100
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	100

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	36
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	36

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Intermediación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	00
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencias

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	28
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	28

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	13
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	13

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Peticiones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	03
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	03

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	14
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	00
Niño (a)	17
Embarazada	00
Adulto	119
Joven	00
No Registra	30
Total	180



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2018	401
Recibidas en el II trimestre de 2018	180
Cerradas en el año	401
Cerradas en el trimestre	180



# TRÁMITES REALIZADOS

## ACCIONES REALIZADAS

Periodo II trimestre de 2018 : 180

Acciones Realizadas Periodo II trimestre de 2018 : 540

Promedio por consultas ciudadanas en el periodo II trimestre de 2018: 3.00



# TIEMPOS DE RESPUESTA

Periodo: Abril - Junio de 2018

Número de días	Abril	Mayo	Junio	Total
0-5	06	06	05	17
6-15	48	41	74	163
16-30	0	0	0	0
Total	54	47	79	180