

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO IV TRIMESTRE 2018

194 Consultas Ciudadanas

194 recibidas en el periodo

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	Cantidad
URGENCIAS	73
APOYO DIAGNOSTICO	42
CONSULTA EXTERNA	25
FACTURACION	24
HOSPITALIZACION	11
UNIDAD DE ATENCION BASICA (UBA)	06
CIRUGIA	06
MANTENIMIENTO	03
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS (UCI)	03
RECEPCION	01
TOTAL	194

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	159
Especial	0
Subsidiado	12
N/R	23
TOTAL	194



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	127
Masculino	59
N/R	8
TOTAL	194



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	169
Calarcá	02
Quimbaya	01
La Tebaida	03
Caicedonia	02
Otras ciudades	08
N/R	09



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	00
Escrito	00
Personal	12
Telefónico	00
Buzón	194



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	08
Queja	55
Reclamo	101
Intermediación	00
Sugerencia	14
Felicitación	16

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	194
Deficiencia Administrativa	00
Aseguramiento	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	194
Apoyo	00
Estrategico	00
Evaluación	00
Otro	00

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	101
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	101

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	55
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	55

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	14
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	14

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	16
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	16

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Peticiones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	08
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	08

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	03
Tercera Edad	13
Discapacitada	01
Indígena	00
LGTBI	02
Adolescente	05
Niño (a)	10
Embarazada	00
Adulto	131
Joven	22
No Registra	07
Total	194

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2018	829
Recibidas en el IV trimestre de 2018	194
Cerradas en el año	829
Cerradas en el trimestre	194



TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo IV trimestre de 2018 : 194

Acciones Realizadas Periodo IV
trimestre de 2018 : 550

Promedio por consultas ciudadanas en
el periodo IV trimestre de 2018: 2.83



TIEMPOS DE RESPUESTA

Periodo: Octubre - Diciembre de 2018

Número de días	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
0-5	13	27	8	48
6-15	62	33	51	146
16-30	0	0	0	0
Total	75	60	59	194