

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

En el Periodo: 144

ENERO- MARZO de 2017



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
APOYO DIAGNOSTICO	02
CIRUGIA	7
URGENCIAS	64
HOSPITALIZACIÓN	12
UCI	02
CONSULTA EXTERNA	30
FACTURACION	11
LABORATORIO	02
MANTENIMIENTO	02
RADIOLOGIA	06
RECEPCION	01
SERVICIOS GENERALES	01
VIGILANCIA	04
TOTAL	144



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	113
Subsidiado	17
Vinculado	00
Especial	01
Particular	11
No Registra	02
TOTAL	144



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	36
Mujer	106
No Registra	02
TOTAL	144



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	09
ARMENIA	79
CIRCASIA	03
MONTENEGRO	03
FILANDIA	02
LA TEBAIDA	04
QUIMBAYA	02
OTROS DEPARTAMENTOS	05
NO RESPONDE	37



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	00
Personal	12
Telefónico	00
E-mail	24
Buzón	108
TOTAL	144



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	02
Queja	22
Reclamo	76
Sugerencia	21
Felicitación	23
Intermediación	00
Otro	00
TOTAL	144

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	144
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	144

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	144
Estratégico	00
Apoyo	00
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	144



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	76
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	76



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	22
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	22

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	21
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitaciones:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	23
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	23

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Peticiones:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	02
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	02

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION



POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	03
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	00
Niño (a)	04
Embarazada	00
Adulto	137
Joven	00
No Registra	00
TOTAL	144

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	144
Recibidas	144
Cerradas	144
Recibidas al año	144
Cerradas al año	144
Cerradas otros años	499



ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 432
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: Enero - Marzo de 2017

NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
0-5	30	31	24	85
6-15	26	18	15	59
16-30	00	00	00	00
TOTAL	56	49	39	144