

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

21 Consultas Ciudadanas
Recibidas Período: Enero– Marzo2018

Consultas Ciudadanas por Dependencias



Dependencias	Cantidad
Sala Hemodiálisis	12
N/A	4
Consulta Externa	2
Consulta Nefroprotección	1
Sala Espera	1
Sala Peritoneal	1
Total general	21

Consultas Ciudadanas por Régimen



Régimen	Cantidad
N/R	12
Contributivo	6
Susidiado	2
Excepción	1
Total general	21

Consultas Ciudadanas por Género



Genero	Cantidad
N/R	12
Masculino	6
Femenino	3
Total general	21

Consultas Ciudadanas por Municipio



Municipio	Cantidad
Armenia	21
Total general	21

Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción



Canal de Recepción	Cantidad
Buzón	16
Línea Conexión Fresenius (*)	3
Personal	1
Telefónico	1
Total general	21

(*) Línea Conexión Fresenius: Es el canal asociado a la línea 018000

Consultas Ciudadanas Clasificación A



Clasificación A	Cantidad
Quejas	11
Felicitación	4
Reclamos	3
Sugerencias	3
Total general	21

Consultas Ciudadanas Clasificación B



Quejas por Clasificación B	Cantidad
Otro	14
Prestación de Servicio	6
Deficiencia Administrativa	1
Total general	21

Consultas Ciudadanas Clasificación C



Quejas por Clasificación C	Cantidad
Misional	10
Otro	7
Apoyo	4
Total general	21

Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos



Reclamos	Cantidad
Prestación de Servicio	2
Administrativo	1
Total general	3

Quejas	Cantidad
Otro	7
Prestación de Servicio	4
Otro	11

Sugerencias	Cantidad
Otro	2
Administrativo	1
Total general	3

Felicitaciones	Cantidad
Otro	2
Prestación de Servicio	2
Total general	4

Consultas Ciudadanas clasificadas por Población



Por población	Cantidad
N/R	14
Mestizo	6
Afrodescendiente	1
Total general	21

Estado de las consultas



- En el Primer trimestre de 2018: 21
- Cerradas en Primer trimestre 2018: 17

- Centro de diálisis Armenia: 20
- Programa de Nefroprotección: 1

Tiempos de respuesta



Tiempos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Total
0 a 5 días	7	4	6	17
6 a 15 días	0	0	4	4
16 a 30 días	0	0	0	0
Mas de 30 días	0	0	0	0
Total	7	4	10	21