

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

38 Consultas Ciudadanas  
Recibidas Período: Abril – Junio 2018

# Consultas Ciudadanas por Dependencias



<b>Dependencias</b>	<b>Cantidad</b>
Sala Hemodiálisis	21
Recepción	9
N/A	4
Consultorio	2
Consulta Nefroprotección	1
Sala Peritoneal	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas por Régimen



<b>Régimen</b>	<b>Cantidad</b>
Contributivo	22
Excepción	1
N/R	14
Subsidiado	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas por Género



<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
Masculino	13
N/R	13
Femenino	12
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas por Municipio



<b>Municipio</b>	<b>Cantidad</b>
Armenia	38
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción



Canal de recepción	Cantidad
Buzón	21
LCF	8
Carta	4
Personal	3
E-Mail	2
<b>Total general</b>	<b>38</b>

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

# Consultas Ciudadanas Clasificación A



<b>Clasificación A</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas	19
Reclamos	10
Informativa	4
Felicitación	3
Comentario	1
Sugerencias	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación B



<b>Quejas por Clasificación B</b>	<b>Cantidad</b>
Prestación de Servicio	14
Otro	13
Deficiencia Administrativa	11
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación C



<b>Quejas por Clasificación C</b>	<b>Cantidad</b>
Misional	24
Otro	12
Apoyo	2
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos



Reclamos	Cantidad
Prestación de Servicio	10
<b>Total general</b>	<b>10</b>

Quejas	Cantidad
Administrativo	7
Otro	6
Prestación de Servicio	6
<b>Total general</b>	<b>19</b>

Sugerencias	Cantidad
Prestación de Servicio	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

Eventos Informativos	Cantidad
Prestación de Servicio	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>

Felicitaciones	Cantidad
Prestación de Servicio	3
<b>Total general</b>	<b>3</b>

Comentarios	Cantidad
Administrativo	1
<b>Total general</b>	<b>1</b>

# Consultas Ciudadanas clasificadas por Población



Por población	Cantidad
N/R	23
Mestizo	14
Blanca	1
<b>Total general</b>	<b>38</b>

# Estado de las consultas



- En el Segundo trimestre de 2018: 38
- Cerradas en Segundo trimestre 2018: 17

# Por líneas de negocio



- Centro de diálisis Armenia: 37
- Programa de Nefroprotección: 1

# Tiempos de respuesta



Tiempos	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total
0 a 5 días	4	11	19	34
6 a 15 días	1	0	2	3
16 a 30 días	0	0	1	1
Mas de 30 días	0	0	0	0
<b>Total</b>	5	11	22	38