



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

21 Consultas Ciudadanas  
Recibidas Período: Enero – Marzo 2019

# Consultas Ciudadanas por Dependencias

<b>Dependencias</b>	<b>Cantidad</b>
Sala Hemodiálisis	10
N/A	8
Recepción	3
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas por Régimen

<b>Régimen</b>	<b>Cantidad</b>
N/R	10
Contributivo	8
Subsidiado	3
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas por Género

<b>Género</b>	<b>Cantidad</b>
N/R	9
Masculino	7
Femenino	5
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas por Municipio

<b>Municipio</b>	<b>Cantidad</b>
Armenia	21
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción

<b>Canal de recepción</b>	<b>Cantidad</b>
Buzón	20
Personal	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación A

<b>Quejas por Clasificación A</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas	14
Reclamos	5
Felicitación	2
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación B

<b>Quejas por Clasificación B</b>	<b>Cantidad</b>
Deficiencia Administrativa	7
Otro	7
Prestación del servicio	7
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación C

Quejas por Clasificación C	Cantidad
Otro	12
Misional	9
<b>Total general</b>	<b>21</b>

# Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos

## Felicitaciones

<b>Consultas por Temas o motivos</b>	<b>Cantidad</b>
Felicitación Total	2
Prestación del servicio	2

# Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos

## Quejas

<b>Consultas por Temas o motivos</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas Total	14
Otro	7
Deficiencia Administrativa	4
Prestación del servicio	3

# Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos

## Reclamos

Consultas por Temas o motivos	Cantidad
Reclamos Total	5
Deficiencia Administrativa	3
Prestación del servicio	2

# Consultas Ciudadanas clasificadas por Población

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
N/A	9
Otro	8
Madre Cabeza de hogar	4
<b>Total</b>	<b>21</b>

# Estado de las consultas

- En el Primer trimestre de 2019: 21

# Tiempos de respuesta

<b>Tiempos</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Total</b>
0 a 5 días	5	1	8	14
6 a 15 días	1	0	6	7
16 a 30 días	0	0	0	0
Mas de 30 días	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>21</b>