



SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

21 Consultas Ciudadanas
Recibidas Período: Enero – Marzo 2019

Consultas Ciudadanas por Dependencias

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

Consultas Ciudadanas por Régimen

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

Consultas Ciudadanas por Género

Género	Cantidad
N/R	9
Masculino	7
Femenino	5
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	20
Personal	1
Total general	21

Consultas Ciudadanas Clasificación A

Quejas por Clasificación A	Cantidad
Quejas	14
Reclamos	5
Felicitación	2
Total general	21

Consultas Ciudadanas Clasificación B

Quejas por Clasificación B	Cantidad
Deficiencia Administrativa	7
Otro	7
Prestación del servicio	7
Total general	21

Consultas Ciudadanas Clasificación C

Quejas por Clasificación C	Cantidad
Otro	12
Misional	9
Total general	21

Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos

Felicitaciones

Consultas por Temas o motivos	Cantidad
Felicitación Total	2
Prestación del servicio	2

Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos

Quejas

Consultas por Temas o motivos	Cantidad
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

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

Estado de las consultas

- En el Primer trimestre de 2019: 21

Tiempos de respuesta

Tiempos	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Total
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
Total	6	1	14	21