



CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO
IPS PRADO

- **Servicio de Información y Atención a Usuarios (Siau)**
- **Consulta Ciudadana (peticiones, quejas, reclamos...) 219 recibidas en primer trimestre 2018**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

| Quejas x entidades | |
|--------------------|----------|
| Nombre | Cantidad |
| Administrativa | 3 |
| Farmacia | 100 |
| Laboratorio | 5 |
| Medicina General | 14 |
| Odontología | 6 |
| Vacunación | 1 |
| Información | 14 |
| Imagenología | 21 |
| Enfermería | 9 |
| Especialistas | 29 |
| Otros Tramites | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

| Quejas x Régimen | |
|------------------|----------|
| Descripcion | Cantidad |
| Contributivo | 219 |
| Especial | 0 |
| N/R | 0 |
| Subsidiado | 0 |



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

| Quejas x Sexo | |
|---------------|----------|
| Descripcion | Cantidad |
| Femenino | 165 |
| Masculino | 54 |
| NO PRESENTA | |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio

| Nombre | Cantidad |
|------------|----------|
| Armenia | 214 |
| Calarca | 0 |
| Quimbaya | 2 |
| Tebaida | 0 |
| Circasia | 1 |
| Genova | 0 |
| Filandia | 1 |
| Montenegro | 1 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



Quejas x Medio

| Descripcion | Cantidad |
|--------------|----------|
| E-mail | 187 |
| Escrito | 0 |
| Personal | 0 |
| Buzón | 32 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas x Clasificación

| Descripcion | Cantidad |
|----------------|----------|
| Queja | 1 |
| Petición | 9 |
| Intermediación | 0 |
| Reclamo | 209 |
| Sugerencia | 0 |
| Felicitación | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B

| Descripcion | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 217 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 2 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| Otro | |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C

| Descripcion | Cantidad |
|-------------|----------|
| Misional | 4 |
| Apoyo | 215 |
| Estratégico | 0 |
| Evaluación | 0 |
| Otro | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

| | |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 209 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

| | |
|----------------------------|---|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Prestación de servicio | 1 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Otro | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

| | |
|---------------------------------------|---|
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| Otro | 0 |
| PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA ASEGURAMIENTO | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

| | |
|----------------------------|---|
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 2 |
| PRESTACION DE SERVICIO | |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 7 |
| OTRO | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

| Quejas x Población | |
|-----------------------|----------|
| Tipo_Poblacion | Cantidad |
| Adolescentes | |
| Discapacitada(o) | |
| Embarazada | |
| Madre Cabeza de hogar | |
| N/A | |
| N/R | |
| Niña(o) | |
| Otro | 219 |
| Tercera Edad | |
| Afro descendiente | |
| Indígena | |
| niñ@ | |
| Recluso | |
| LGBTI | |
| Victimas | |



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018:

Recibidas en Primer

Trimestre : 219

Cerradas en el año: 219

Cerradas en el Primer

Trimestre: 219



TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo:

Promedio por

Consultas Ciudadanas del Periodo :



Recibidas de Otras Instituciones

- EPS Medimas: 188

TIEMPOS DE RESPUESTA

| | MES 1 | MES 2 | MES 3 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 1 A 5 DIAS | x | x | x |
| 6 A 15 DIAS | | | |
| 16 A 30 DIAS | | | |
| MAS DE 30 DÍAS | | | |
| TOTAL | 61 | 70 | 87 |