

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU PQR PRIMER TRIMESTRE 2020

* Veintiún (21) PQRS recibidas en el periodo de Enero a Marzo de 2020

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

Servicio	
SEDE CONSULTA EXTERNA	12
FACTURACIÓN	0
SEDE URGENCIAS	9
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen

Régimen	
Contributivo	7
Subsidiado	14
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	0
Total	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	7
Mujer	14
No Registra	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
SALENTO	21
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción

Medio Recepción	Cantidad
Escrito	20
Personal	1
Telefónico	0
Buzón	0
E-mail	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	03
Queja	10
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	05
Intermediación	0
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	5
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otros	0
Total	21

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	21
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
TOTAL	21

**CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS
POR TEMAS O MOTIVOS**
Reclamo:

Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
TOTAL	10

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	5
Deficiencia Administrativa	0
Otro	0
TOTAL	5

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	3
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	3

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR

POBLACION	
Niñ@	0
Adolescente	2
Tercera Edad	8
Discapacitada	0
Indígena	0
Afrodescendiente	0
NR	5
NA	6
TOTAL	21



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

PRIMER TRIMESTRE : 21

Recibidas primer trimestre : 21

Cerradas primer trimestre :21

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

Tribunas Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud:

SAC	NURC	USUARIO	MES1	MES2	MES3	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0



TRAMITES REALIZADOS

Por periodo: 50

Promedio por consultas ciudadanas del periodo: 2,4

QUEJAS-RESPUESTAS PRIMER TRIMESTRE 2020

NUMERO DE DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0-5	0	0	0	0
6-15	4	7	10	21
16-30	0	0	0	0
TOTAL	4	7	10	21