

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R.S y F

En el Periodo: **Cuarto Trimestre de 2018**

OCTUBRE, NOVIEMB Y DICIEMBRE DE 2018

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
CONSULTA EXTERNA	29

POR RÉGIMEN:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	0
Subsidiado	27
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	2

POR GENERO:

GENERO	
Hombre	5
Mujer	21
No Registra	3

MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	25
Personal	0
Telefónico	0
E-mail - Correspondencia	4

CLASIFICACIÓN A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	0
Reclamo	19
Sugerencia	3
Felicitación	4
Intermediación	3

CLASIFICACIÓN B:

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	19
Deficiencia Administrativa	7
Seguimiento a Tutela	3
Aseguramiento	0
Otro	0

CLASIFICACIÓN C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	22
Estratégico	0
Apoyo	7
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - RECLAMOS

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	20
Deficiencia Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	3
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - QUEJAS

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - SUGERENCIAS

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	2
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - FELICITACION

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS – PETICIONES

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Población General	14
Adulto Mayor	10
Discapacitado	1
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	2
Embarazada	0
Otro Anónimo	2

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	29
Recibidas	29
Cerradas	29
Recibidas al año	143
Cerradas al año	143
Cerradas otros años	0

TRAMITES REALIZADOS

ACTIVIDADES REALIZADAS

Total Actividades en el trimestre: 97 Actividades

Promedio de actividades por PQRS Y F: 3,3

- ✓ **Asignación de cita médica: 10**
- ✓ **Llamada Telefónica: 27**
- ✓ **Investigación: 29**
- ✓ **Elaboración y envío de respuesta: 27**
- ✓ **Llamados de atención verbales a personal asistencial: 4**

Promedio consultas ciudadanas por mes: 9,6

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS:

ENTES	CANTIDAD
Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0
Secretaria de Salud	0

CONSULTAS CIUDADANAS

SAC	NURC	USUARIO	MES 10	MES 11	MES 06	TOTAL
0	0	29	16	10	3	29

PQR – RESPUESTAS PERIODO: TERCER TRIMESTRE

NUMERO DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	7	4	3	14
6-15	9	6	0	15
16-30	0	0	0	0
TOTAL				29