

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

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

ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2018

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
CONSULTA EXTERNA	39

POR RÉGIMEN:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	1
Subsidiado	38
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	0

POR GENERO:

GENERO	
Hombre	14
Mujer	24
No Registra	1

MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	17
Personal	0
Telefónico	0
E-mail - Correspondencia	22

CLASIFICACIÓN A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	1
Reclamo	36
Sugerencia	0
Felicitación	2
Intermediación	0

CLASIFICACIÓN B:

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	37
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	2
Aseguramiento	0
Otro	0

CLASIFICACIÓN C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	39
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - RECLAMOS

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	34
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - QUEJAS

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	1
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	0
Seguimiento a Tutela	2
Aseguramiento	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - FELICITACION

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	2
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	1
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	17
Discapacitado	6
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	4
Embarazada	4
Otro Poblacion (p. c.)	7

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	39
Recibidas	39
Cerradas	36
Recibidas al año	50
Cerradas al año	47
Cerradas otros años	0

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITES REALIZADOS

Total Actividades en el trimestre: 143 Actividades

Promedio de actividades por PQRS Y F: 3,6

- ✓ **Asignación de cita médica: 20**
- ✓ **Llamada Telefónica: 39**
- ✓ **Investigación: 39**
- ✓ **Elaboración y envío de respuesta: 39**
- ✓ **Llamados de atención verbales a personal asistencial: 4**
- ✓ **Elaboración de procedimiento de atención preferencial: 1**
- ✓ **Elaboración de procedimiento de atención a personas en condición de discapacidad: 1**

Promedio consultas ciudadanas por mes: 13

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

CONSULTAS CIUDADANAS

SAC	NURC	USUARIO	MES 04	MES 05	MES 06	TOTAL
0	0	39	10	20	9	39

PQR – RESPUESTAS PERIODO: SEGUNDO TRIMESTRE

NUMERO DE DIAS	MES 01	MES 02	MES 03	TOTAL
0-5	0	11	7	18
6-15	10	9	2	21
16-30	0	0	0	0
TOTAL				39