



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

---

# **INFORME PQR CUARTO TRIMESTRE 2018 (Octubre, Noviembre y Diciembre)**



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE  
CIENCIA Y TECNOLOGIA CON HUMANIDAD

# SERVICIO ATENCION A LA USUARIO SIAU

---

## CONSULTAS CIUDADANAS

### P.Q.R

- 24 Consultas Ciudadanas recibidas periodo IV



# CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por entidad:**  
Quejas por entidades

Asmet salud	4
Medimas	5
Sanidad militar	1
Eps sura	1
Nueva eps	4
Policía nacional	1
Seguros bolívar	1
Coomeva	0
Eps S.O.S	0
Sanitas	0
Salud Total	0
N/R	1

# CONSULTAS CIUDADANAS

---

Por régimen:

Quejas por régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	5
Especial	1
N/R	7
Subsidiado	5



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por género:

Quejas por sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	10
Masculino	4
No presenta	4

# CONSULTAS CIUDADANAS

---

Por municipio:

Quejas por municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	17
Calarca	1
Quimbaya	0
Tebaida	0
Circasia	0
Genova	0
Filandia	0
Córdoba	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

---

Por medio de recepción:

Quejas por medio	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	18
Personal	0
Telefónico	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Quejas por clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	18
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	3
Sugerencia	2
Felicitación	1

# CONSULTAS CIUDADANAS

---

## Clasificación B:

Quejas por clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	13
Deficiencia administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	5

# CONSULTAS CIUDADANAS

---

## Clasificación C:

Quejas por clasificación C	
Descripcion	Cantidad
Misional	12
Apoyo	6
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Prestación de Servicio	3
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	3

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	13
Deficiencia administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	5
Total	18

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Deficiencia administrativa	0
Otro	0
Prestación de servicio	0
Aseguramiento	0

# **CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS**

## Sugerencia:

Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	1

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Aseguramiento	0
Deficiencia administrativa	0
Prestación de servicios	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	0

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas por población	
Tipo población	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	2
N/A	0
N/R	3
Niña(o)	0
Otro	9
Tercera Edad	4
Afrodescendiente	0
Indígena	0
Recluso	0
Victimas	0

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

---

En el año 2018: 116

Recibidas 24 En Trimestre IV

Cerradas en el año: 116

Cerradas en el Trimestre: 24

Cerradas de otros años:0

# TRAMITES REALIZADOS

---

Por Periodo: 24

Promedio por

Consultas Ciudadanas del Periodo : 72

# Recibidas de otras instituciones

---

Supersalud : 0

Secretaria de Salud Departamental: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS			
6 A 15 DIAS	X	X	X
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			