



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

INFORME PQR PRIMER TRIMESTRE 2018 (Enero, Febrero y Marzo)



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

SERVICIO ATENCION AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

P.Q.R

- 34 Consultas Ciudadanas recibidas periodo I



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas por entidad

Asmet salud	5
Medimas	3
Sanidad militar	0
Eps sura	3
Nueva eps	7
Policía nacional	0
Seguros bolívar	0
Coomeva	0
Eps S.O.S	0
Sanitas	3
Salud Total	2
N/R	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Por régimen:

Quejas por régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	3
Especial	0
N/R	5
Subsidiado	15



CONSULTAS CIUDADANAS

Por género:

Quejas por sexo	
Descripcion	Cantidad
Femenino	8
Masculino	11
No presenta	4

CONSULTAS CIUDADANAS

Por municipio:

Quejas por municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	22
Calarcá	0
Quimbaya	1
Tebaida	0
Circasia	0
Genova	0
Filandia	0
Cordoba	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Por medio de recepción:

Quejas por medio	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	23
Personal	0
Telefónico	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas por clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	23
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	6
Sugerencia	1
Felicitación	4

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas por clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	14
Deficiencia administrativa	3
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	6

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas por clasificación C	
Descripción	Cantidad
Misional	12
Apoyo	11
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Prestación de Servicio	4
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	2
TOTAL	6

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	14
Deficiencia administrativa	3
Aseguramiento	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	6
Total	23

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	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	1
TOTAL	1

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	4

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	5
Niña(o)	0
Otro	10
Tercera Edad	6
Afrodescendiente	0
Indígena	0
Recluso	0
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018:

Recibidas 34 En Trimestre I

Cerradas en el año: 34

Cerradas en el Trimestre: 34

Cerradas de otros años: 0

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 34

Promedio por
Consultas Ciudadanas del Periodo : 102

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			