



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

INFORME PQR SEGUNDO TRIMESTRE 2018

(Abril, Mayo y Junio)



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGIA CON HUMANIDAD

SERVICIO ATENCION AL USUARIO SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

P.Q.R

- 29 Consultas Ciudadanas recibidas periodo II



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por entidad:

Quejas por entidades

Asmet salud	1
Medimas	0
Sanidad militar	0
Eps sura	2
Nueva eps	8
Policía nacional	0
Seguros bolívar	0
Coomeva	0
Eps S.O.S	0
Sanitas	4
Salud Total	0
N/R	5

CONSULTAS CIUDADANAS

Por régimen:

Quejas por régimen	
Descripcion	Cantidad
Contributivo	5
Especial	0
N/R	12
Subsidiado	3



CONSULTAS CIUDADANAS

Por género:

Quejas por sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	10
Masculino	6
No presenta	4

CONSULTAS CIUDADANAS

Por municipio:

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

CONSULTAS CIUDADANAS

Por medio de recepción:



Quejas por medio	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	20
Personal	0
Telefónico	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas por clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	20
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	5
Sugerencia	2
Felicitación	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas por clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	12
Deficiencia administrativa	3
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	5

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas por clasificación C	
Descripción	Cantidad
Misional	9
Apoyo	11
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	2
TOTAL	5

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	12
Deficiencia administrativa	3
Aseguramiento	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	5
Total	20

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	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

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

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	6
Niña(o)	0
Otro	8
Tercera Edad	4
Afrodescendiente	0
Indígena	0
Recluso	0
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 63

Recibidas 29 En Trimestre II

Cerradas en el año: 63

Cerradas en el Trimestre: 29

Cerradas de otros años: 0

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 29

Promedio por
Consultas Ciudadanas del Periodo : 77

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			