



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

INFORME PQR TECER TRIMESTRE 2018 (Julio, Agosto y Septiembre)



ONCÓLOGOS DEL OCCIDENTE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON HUMANIDAD

SERVICIO ATENCION A LA USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R

- 29 Consultas Ciudadanas recibidas periodo III



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas por entidades

Asmet salud	1
Medimas	4
Sanidad militar	0
Eps sura	3
Nueva eps	2
Policía nacional	0
Seguros bolívar	0
Coomeva	0
Eps S.O.S	0
Sanitas	4
Salud Total	0
N/R	3

CONSULTAS CIUDADANAS

Por régimen:

Quejas por régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	4
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	13



CONSULTAS CIUDADANAS

Por genero:

Quejas por sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	10
Masculino	5
NO PRESENTA	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Por municipio:

Quejas por municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	17
Calarca	0
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	17
Personal	0
Telefónico	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas por clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	17
Petición	2
Intermediación	0
Reclamo	2
Sugerencia	6
Felicitación	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas por clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	12
Deficiencia administrativa	2
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	3

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas por clasificación C	
Descripción	Cantidad
Misional	12
Apoyo	5
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Prestación de servicio	11
Deficiencia administrativa	3
Aseguramiento	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	3
Total	17

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	3
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	3
TOTAL	6

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	2
Prestación de servicios	0
Seguimiento de tutela	0
Otro	2

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas por población	
Tipo población	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	3
N/A	0
N/R	3
Niña(o)	0
Otro	8
Tercera Edad	3
Afrodescendiente	0
Indígena	0
Recluso	0
Victimas	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 92

Recibidas 29 En Trimestre III

Cerradas en el año: 92

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: 1

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			