

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**EN EL PERIODO: 300
OCTUBRE- DICIEMBRE DE
2018**

CONSULTAS CIUDADANAS

POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	62
ODONTOLOGIA	45
C. EXTERNA	134
FARMACIA	24
LABORATORIO	35
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	18
Subsidiado	258
Vinculado	22
Especial	0
Particular	2
No Registra	0
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	92
Mujer	208
No Registra	
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	269
Personal	20
Telefónico	0
E-mail	3
Buzón	8
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	23
Reclamo	0
Sugerencia	8
Felicitación	0
Intermediación	269
Otro	0
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	97
Deficiencia Administrativa	203
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	28
Estratégico	0
Apoyo	269
Evaluación	0
Otro	3
TOTAL	300

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:



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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	18
Deficiencia Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	23

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:



TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	163
Deficiencia Administrativa	106
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	269

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	5
Deficiencia Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	8

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación: ○

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:



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

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	03
Madre Cabeza Hogar	121
Adulto Mayor	37
Discapacitada	03
Indígena	04
Afro descendiente	08
Adolescente	23
Infancia	02
Embarazada	14
Adulto	53
Joven	20
Niño o Niña	12
TOTAL	300

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	300
Recibidas	300
Cerradas	300
Recibidas al año	514
Cerradas al año	514
Cerradas otros años	0

ACCIONES REALIZADAS



ACCIONES REALIZADAS

Por periodo: 300

**Promedio con consultas
ciudadanas por periodo: 3.00**

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:



ENTES	
Tribunas 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
TOTAL	0

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Octubre- Diciembre de 2018

NUMERO DE DIAS	Octubr e	Noviembr e	Diciembre	TOTAL
0-5	98	91	78	267
6-15	9	8	3	20
16-30	4	7	2	13
TOTAL	111	106	83	300