

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Genero:



<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	92
Mujer	208
No Registra	
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	28
Estratégico	0
Apoyo	269
Evaluación	0
Otro	3
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>269</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

# 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:**



<b>ENTES</b>	
<b>Tribunas Ética Medica</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Enfermería</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Odontológica</b>	<b>0</b>
<b>Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>0</b>
<b>Ministerio de la Protección Social</b>	<b>0</b>
<b>Indagación Preliminar</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# 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
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>106</b>	<b>83</b>	<b>300</b>