

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**EN EL PERIODO: 28
ENERO - MARZO DE 2018**

CONSULTAS CIUDADANAS

POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	03
ODONTOLOGIA	04
C. EXTERNA	10
FARMACIA	02
LABORATORIO	09
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	5
Subsidiado	21
Vinculado	2
Especial	0
Particular	0
No Registra	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:



GENERO	#
Hombre	9
Mujer	19
No Registra	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	01
Personal	23
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	04
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	05
Reclamo	0
Sugerencia	04
Felicitación	0
Intermediación	19
Otro	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	20
Deficiencia Administrativa	08
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	20
Estratégico	0
Apoyo	08
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	28

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	03
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	05

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:



TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	06
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	19

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	04
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	04

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	01
Madre Cabeza Hogar	03
Adulto Mayor	05
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	04
Infancia	02
Embarazada	07
Adulto	04
Joven	02
No Registra	0
TOTAL	28

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	28
Recibidas	28
Cerradas	28
Recibidas al año	28
Cerradas al año	28
Cerradas otros años	0

ACCIONES REALIZADAS



ACCIONES REALIZADAS

Por periodo: 80

**Promedio con consultas
ciudadanas por periodo: 2.85**

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: Enero - Febrero de 2018

NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
0-5	08	6	09	23
6-15	02	01	02	5
16-30	0	0	0	0
TOTAL	10	07	11	28