

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO


CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

EN EL PERIODO: 32

JULIO - SEPTIEMBRE DE 2017

CONSULTAS CIUDADANAS

POR SERVICIO:

SERVICIO 	Cuenta De Numero
URGENCIAS	06
TERAPIA FISICA Y RESPI	01
ODONTOLOGIA	03
LABORATORIO	07
HOSPITALIZACION	01
C. EXTERNA	09
FARMACIA	05
TOTAL	32


CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	09
Subsidiado	23
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS


Por Genero:



GENERO	#
Hombre	08
Mujer	24
No Registra	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio



MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	1
Personal	19
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	12
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	07
Reclamo	0
Sugerencia	12
Felicitación	0
Intermediación	13
Otro	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	27
Deficiencia Administrativa	05
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	25
Estratégico	01
Apoyo	06
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	32

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	05
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	07

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	02
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	13

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	01
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	12

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	0
Madre Cabeza Hogar	03
Adulto Mayor	04
Discapacitada	01
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	05
Primera Infancia	06
Embarazada	02
Adulto	07
Joven	04
No Registra	0
TOTAL	32

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	32
Recibidas	32
Cerradas	32
Recibidas al año	101
Cerradas al año	101
Cerradas otros años	209

ACCIONES REALIZADAS



ACCIONES REALIZADAS

Por periodo: 78

**Promedio con consultas
ciudadanas por periodo: 2.48**

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: Julio - Septiembre de 2017

NUMERO DE DIAS	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
0-5	09	11	06	26
6-15	02	01	03	06
16-30	0	0	0	0
TOTAL	11	12	09	32