

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 37**

### **JULIO - SEPTIEMBRE de 2017**

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	19
CENTROS DE SALUD	3
MEDICINA ESPECIALIZADA	2
URGENCIAS	5
FARMACIA	5
TRAMITES ADMON	1
ODONTOLOGIA	1
GINECOLOGIA	1
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	02
Subsidiado	30
Vinculado	01
Especial	01
Particular	00
No Registra	03
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	12
Mujer	24
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	24
ARMENIA	02
FILANDIA	01
TEBAIDA	02
CIRCASIA	01
BARCELONA	05
GENOVA	01
NO REGISTRA	01
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	09
Personal	19
Telefónico	00
E-mail	01
Buzón	08
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	18
Reclamo	0
Sugerencia	00
Felicitación	0
Intermediación	19
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

<b>Clasificación B</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>37</b>
<b>Deficiencia Administrativa</b>	<b>00</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>00</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>00</b>
<b>Otro</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	19
Estratégico	00
Apoyo	18
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>37</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	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>19</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>00</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:**

<b>TEMAS Ó MOTIVOS</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>0</b>
<b>Deficiencia Administrativa</b>	<b>0</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>0</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>0</b>
<b>Otro</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	20
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	02
Niño (a)	02
Embarazada	00
Adulto	10
Joven	02
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>En el periodo</b>	<b>37</b>
<b>Recibidas</b>	<b>37</b>
<b>Cerradas</b>	<b>37</b>
<b>Recibidas al año</b>	<b>157</b>
<b>Cerradas al año</b>	<b>156</b>
<b>Cerradas otros años</b>	<b>193</b>

# ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 46
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.2

# 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: Julio – Septiembre de 2017**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5</b>	<b>06</b>	<b>06</b>	<b>08</b>	<b>20</b>
<b>6-15</b>	<b>03</b>	<b>04</b>	<b>04</b>	<b>11</b>
<b>16-30</b>	<b>04</b>	<b>00</b>	<b>02</b>	<b>06</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>37</b>