

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO III TRIMESTRE 2018**

234 Consultas Ciudadanas

234 recibidas en el periodo

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	Cantidad
APOYO DIAGNOSTICO	27
CALL CENTER	05
CIRUGIA	05
HOSPITALIZACION	11
URGENCIAS	94
FACTURACION	18
CONSULTA EXTERNA	59
MANTENIMIENTO	03
RECEPCION	03
UBA	05
ARCHIVO	01
VIGILANCIA	03
<b>TOTAL</b>	<b>234</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	180
Especial	0
Subsidiado	11
N/R	43
TOTAL	234



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	163
Masculino	66
N/R	6
TOTAL	234



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	190
Calarcá	04
Quimbaya	03
La Tebaida	03
Circasia	02
Otras ciudades	11
N/R	21



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	00
Escrito	00
Personal	04
Telefónico	00
Buzón	230



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	19
Queja	59
Reclamo	117
Intermediación	00
Sugerencia	27
Felicitación	12

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	234
Deficiencia Administrativa	00
Aseguramiento	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00



# CONSULTAS CIUDADANAS



## Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	234
Apoyo	00
Estrategico	00
Evaluación	00
Otro	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	117
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	117

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	59
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	59

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Intermediación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	00
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencias

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	27
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	27

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	12
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	12

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Peticiones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	19
Aseguramiento	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a tutela	00
Otro	00
Total	19

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	09
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	00
Niño (a)	12
Embarazada	00
Adulto	201
Joven	00
No Registra	12
Total	234



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2018	635
Recibidas en el III trimestre de 2018	234
Cerradas en el año	635
Cerradas en el trimestre	234



# TRÁMITES REALIZADOS

## ACCIONES REALIZADAS

Periodo III trimestre de 2018 : 234

Acciones Realizadas Periodo III  
trimestre de 2018 : 702

Promedio por consultas ciudadanas en  
el periodo II trimestre de 2018: 3.00



# TIEMPOS DE RESPUESTA

Periodo: Julio - Septiembre de 2018

Número de días	Julio	Agosto	Septiembre	Total
0-5	06	21	10	37
6-15	86	59	52	197
16-30	0	0	0	0
Total	92	80	62	234