

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
TOTAL	234

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



Intermediaciónn

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