

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO II TRIMESTRE 2022**

**176** Consultas Ciudadanas

**176** Recibidas en el Periodo

**CLÍNICA CENTRAL DEL QUINDÍO**

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	CANTIDAD
Admisiones y/o Facturación	12
Archivo Clínico	1
Cirugía	13
Consulta Externa	34
Dirección Medica	1
Gestión Ambiental y Hotelera	6
Hospitalización	26
Laboratorio Clínico	3
Procedimientos Diagnósticos	19
Referencia y Contrarreferencia	2
Servicio al Cliente	3
Servicio de Vigilancia	1
Unidad de Cuidados Intensivos	4
Urgencias	51
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	119
No Registra	15
Planes complementarios y medicina prepagada	2
Régimen Especial	0
Subsidiado	40
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	104
Masculino	70
No Registra	2
<b>Total</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS



Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	142
Caicedonia	2
Calarca	14
Circasia	3
La Tebaida	7
Pijao	1
Montenegro	1
No Registra	2
Quimbaya	4
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS



Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	9
Página Web	0
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	167
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS



## Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	20
Queja	12
Reclamo	76
Intermediación	0
Sugerencia	4
Felicitación	64
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS



## Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	176
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	176
Apoyo	0
Estrategico	0
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	76
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>76</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Queja:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	12
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>12</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Intermediación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Sugerencias

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	4
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



## Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	64
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Peticiones:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	20
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
<b>Total</b>	<b>20</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	34
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	10
Niño (a)	7
Embarazada	0
Adulto	122
Joven	1
No Registra	2
<b>Total</b>	<b>176</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2022	380
Recibidas en el II trimestre de 2022	176
Cerradas en el año	204
Cerradas en el trimestre	176

# TRÁMITES REALIZADOS

## ACCIONES REALIZADAS

Periodo II Trimestre de 2022 : 176

Acciones Realizadas II Trimestre de 2022: 400

Promedio por Consultas Ciudadanas en el  
Periodo II Trimestre de 2022: 2,27

# TIEMPOS DE RESPUESTA



Periodo: Abril a Junio de 2022

Número de días	Enero	Febrero	Marzo	Total
0-5	47	62	28	137
6-15	8	17	14	39
16-30	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>79</b>	<b>42</b>	<b>176</b>