

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO I TRIMESTRE 2018

221 Consultas Ciudadanas

221 recibidas en el periodo

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	Cantidad
APOYO DIAGNOSTICO	52
CARDIOGROUP	1
CIRUGIA	8
CX- UCI-HOSPIT	01
CONSULTORIO 302	01
CONSULTA EXTERNA	59
FACTURACION	04
FACTURAC - CONSULTA EXTERNA	01
HOSPITALIZACION	06
MANTENIMIENTO	03
RECEPCION	01
UBA	17
URGENCIAS	58
URGENCIAS - HOSPITALIZACION	01
VIGILANCIA	08
TOTAL	221

CONSULTAS CIUDADANAS



Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	175
Especial	0
Subsidiado	10
N/R	36



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	159
Masculino	50
N/R	12
Total	221



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	185
Montenegro	3
Calarcá	9
Quimbaya	1
Circasia	3
La Tebaida	4
N/R	16



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	0
Escrito	0
Personal	2
Telefónico	0
Buzón	219



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	5
Queja	46
Reclamo	109
Intermediación	0
Sugerencia	32
Felicitación	29



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	221
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	221
Apoyo	0
Estrategico	0
Evaluación	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	109
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	109



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	46
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	46



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
Total	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencias

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	32
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	32



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	29
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	29



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Peticiones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	5
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	5

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	9
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	6
Niño (a)	5
Embarazada	0
Adulto	158
Joven	43
No Registra	0
Total	221

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2018	221
Recibidas en el I trimestre de 2018	221
Cerradas en el año	221
Cerradas en el trimestre	221
Cerradas de otros años (2017)	20



TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo I trimestre de 2018 : 221

Acciones Realizadas I trimestre de 2018
: 663

Promedio por consultas ciudadanas en
el periodo I trimestre de 2018: 3



TIEMPOS DE RESPUESTA

Periodo: Enero - Marzo de 2018

Número de días	Enero	Febrero	Marzo	Total
0-5	7	3	1	11
6-15	84	69	57	210
16-30	0	0	0	0
Total	91	72	58	221