

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

38 Consultas Ciudadanas
Recibidas Período: Abril – Junio 2018

Consultas Ciudadanas por Dependencias



Dependencias	Cantidad
Sala Hemodiálisis	21
Recepción	9
N/A	4
Consultorio	2
Consulta Nefroprotección	1
Sala Peritoneal	1
Total general	38

Consultas Ciudadanas por Régimen



Régimen	Cantidad
Contributivo	22
Excepción	1
N/R	14
Subsidiado	1
Total general	38

Consultas Ciudadanas por Género



Género	Cantidad
Masculino	13
N/R	13
Femenino	12
Total general	38

Consultas Ciudadanas por Municipio



Municipio	Cantidad
Armenia	38
Total general	38

Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción



Canal de recepción	Cantidad
Buzón	21
LCF	8
Carta	4
Personal	3
E-Mail	2
Total general	38

(*) Línea Conexión Fresenius: Es el canal asociado a la línea 018000

Consultas Ciudadanas Clasificación A



Clasificación A	Cantidad
Quejas	19
Reclamos	10
Informativa	4
Felicitación	3
Comentario	1
Sugerencias	1
Total general	38

Consultas Ciudadanas Clasificación B



Quejas por Clasificación B	Cantidad
Prestación de Servicio	14
Otro	13
Deficiencia Administrativa	11
Total general	38

Consultas Ciudadanas Clasificación C



Quejas por Clasificación C	Cantidad
Misional	24
Otro	12
Apoyo	2
Total general	38

Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos



Reclamos	Cantidad
Prestación de Servicio	10
Total general	10

Quejas	Cantidad
Administrativo	7
Otro	6
Prestación de Servicio	6
Total general	19

Sugerencias	Cantidad
Prestación de Servicio	1
Total general	1

Eventos Informativos	Cantidad
Prestación de Servicio	4
Total general	4

Felicitaciones	Cantidad
Prestación de Servicio	3
Total general	3

Comentarios	Cantidad
Administrativo	1
Total general	1

Consultas Ciudadanas clasificadas por Población



Por población	Cantidad
N/R	23
Mestizo	14
Blanca	1
Total general	38

Estado de las consultas



- En el Segundo trimestre de 2018: 38
- Cerradas en Segundo trimestre 2018: 17

Por líneas de negocio



- Centro de diálisis Armenia: 37
- Programa de Nefroprotección: 1

Tiempos de respuesta



Tiempos	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Total
0 a 5 días	4	11	19	34
6 a 15 días	1	0	2	3
16 a 30 días	0	0	1	1
Mas de 30 días	0	0	0	0
Total	5	11	22	38