

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Periodo: Segundo trimestre. Año 2018

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

| Servicio | |
|----------------------------------|-----------|
| SEDE CONSULTA EXTERNA | 7 |
| SEDE SERVICIOS ESPECIALIZADOS | 11 |
| SEDE PRINCIPAL – HOSPITALIZACION | 39 |
| ADMINISTRACION | 0 |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

| | |
|--------------|----|
| | |
| Contributivo | 21 |
| Subsidiado | 34 |
| Vinculado | 0 |
| Prepagada | 2 |
| No Registra | 0 |
| Total | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

| Genero | |
|---------------|-----------|
| Hombre | 31 |
| Mujer | 26 |
| No Registra | 0 |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

| MUNICIPIO | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| Armenia | 43 |
| Calarcá | 1 |
| Filandia | 1 |
| Quimbaya | 2 |
| La Tebaida | 1 |
| Anserma | 1 |
| Caiceddonia | 2 |
| Cartago | 3 |
| Dosqubradas | 1 |
| Pereira | 1 |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

| | |
|---------------|----|
| | |
| Escrito/Buzón | 57 |
| Personal | 0 |
| Telefónico | 0 |
| E-mail | 0 |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

| | |
|----------------|----|
| | |
| Petición | 0 |
| Queja | 51 |
| Reclamo | 0 |
| Sugerencia | 3 |
| Felicitación | 3 |
| Intermediación | 0 |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

| | |
|----------------------------|----|
| | |
| Prestación de Servicio | 57 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Otros | |
| Total | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

| | |
|-------------|----|
| | |
| Misional | 53 |
| Estratégico | 0 |
| Apoyo | 4 |
| Evaluación | |
| TOTAL | 57 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

| | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Otro | |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

| | |
|----------------------------|----|
| Prestación de Servicio | 51 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Otro | |
| TOTAL | 51 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

| | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

| | |
|----------------------------|---|
| | |
| Prestación de Servicio | 3 |
| Deficiencia Administrativa | |
| Otro | |
| TOTAL | 3 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

| | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 3 |
| Deficiencia Administrativa | |
| TOTAL | 3 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

| | |
|----------------------------|---|
| Prestación de Servicio | 0 |
| Deficiencia Administrativa | 0 |
| Otro | |
| Total | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

| | |
|--------------------------------------|-----------|
| | |
| Niño/Niña | 1 |
| Persona en situación de discapacidad | 0 |
| Adolescente | 2 |
| No Registra | 52 |
| Tercera edad | 2 |
| TOTAL | 57 |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Mes de: abril- mayo-junio - Año 2018.

Recibidas: 57

Cerradas : 57