



**CORPORACION MI IPS EJE CAFETERO**  
**IPS PRADO**

- **Servicio de Información y Atención a Usuarios (Siau)**
- **Consulta Ciudadana (peticiones, quejas, reclamos...) 219 recibidas en primer trimestre 2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
Administrativa	3
Farmacia	100
Laboratorio	5
Medicina General	14
Odontología	6
Vacunación	1
Información	14
Imagenología	21
Enfermería	9
Especialistas	29
Otros Tramites	15

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripcion	Cantidad
Contributivo	219
Especial	0
N/R	0
Subsidiado	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripcion	Cantidad
Femenino	165
Masculino	54
NO PRESENTA	

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

## Quejas x Municipio

Nombre	Cantidad
Armenia	214
Calarca	0
Quimbaya	2
Tebaida	0
Circasia	1
Genova	0
Filandia	1
Montenegro	1

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



## Quejas x Medio

Descripcion	Cantidad
E-mail	187
Escrito	0
Personal	0
<b>Buzón</b>	32

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

### Quejas x Clasificación

Descripcion	Cantidad
Queja	1
Petición	9
Intermediación	0
Reclamo	209
Sugerencia	0
Felicitación	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B

Descripcion	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	217
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

### Quejas x Clasificación C

Descripcion	Cantidad
Misional	4
Apoyo	215
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	209
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Prestación de servicio	1
Seguimiento a Tutela	0
Otro	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
Otro	0
PRESTACION DE SERVICIO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA ASEGURAMIENTO	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
PRESTACION DE SERVICIO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	7
OTRO	0

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población	
Tipo_Poblacion	Cantidad
Adolescentes	
Discapacitada(o)	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	
N/A	
N/R	
Niña(o)	
Otro	219
Tercera Edad	
Afro descendiente	
Indígena	
niñ@	
Recluso	
LGBTI	
Victimas	



## **ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS**

**En el año 2018:**

**Recibidas en Primer**

**Trimestre : 219**

**Cerradas en el año: 219**

**Cerradas en el Primer**

**Trimestre: 219**



# TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo:

Promedio por

Consultas Ciudadanas del Periodo :



# Recibidas de Otras Instituciones

- EPS Medimas: 188

# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	x	x	x
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL	61	70	87