

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R**

**En el Periodo: 325**  
**ABRIL – JUNIO 2022**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Por Servicio:

SERVICIO	CANTIDAD
URGENCIAS	03
C. EXTERNA	310
FACTURACIÓN	11
ODONTOLOGÍA	0
ADMINISTRACIÓN	01
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	01
SUBSIDIADO	305
VINCULADO	00
ESPECIAL	00
PARTICULAR	00
NO REGISTRA	19
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Por Sexo:

SEXO	CANTIDAD
HOMBRE	77
MUJER	237
NO REGISTRA	11
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Por Municipio:

MUNICIPIO	CANTIDAD
LA TEBAIDA	325
ARMENIA	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
ESCRITO	08
PERSONAL	297
TELEFONICO	00
E-MAIL	19
BUZÓN	01
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIÓN	19
QUEJA	08
RECLAMO	00
SUGERENCIA	00
FELICITACIÓN	01
INTERMEDICACIÓN	297
OTRO	00
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	324
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	01
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	324
ESTRATÉGICO	00
APOYO	00
EVALUACIÓN	00
OTRO	01
TOTAL	325

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	00
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	08
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	08

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	297
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	297

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Sugerencia:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	00
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	00

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	01
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	01

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## ► Petición:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	18
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	01
TOTAL	19

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
ADOLESCENTE	00
EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	03
EMBARAZADA	04
MADRE CABEZA HOGAR	02
NIÑA(O)	00
TERCERA EDAD	20
AFRO DESCENDIENTE	01
INDÍGENA	00
LGTBI	01
POBLACIÓN RECLUSA	00

POBLACION	CANTIDAD
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	00
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	00
VICTIMAS VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	00
RETORNADOS	00
EXTRANJEROS	05
N/A	00
N/R NO REGISTRA	19
OTRO	270
TOTAL	325

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
EN EL PERIODO	325
RECIBIDAS	325
CERRADAS	325
RECIBIDAS AL AÑO	663
CERRADAS AL AÑO	663
CERRADAS DE OTROS AÑOS	00

# ACCIONES REALIZADAS

<b>ACCIONES REALIZADAS</b> <b>4</b>
<b>POR PERIODO: 325</b>
<b>PROMEDIO CON CONSULTAS CIUDADANAS POR PERIODO: 1.23</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Remitidas:

ENTES	CANTIDAD
TRIBUNAS ÉTICA MEDICA	00
TRIBUNAL ÉTICA ENFERMERÍA	00
TRIBUNAL ÉTICA ODONTOLÓGICA	00
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	00
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	00
INDAGACIÓN PRELIMINAR	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## ► Recibidas de la Supersalud y Secretaría Departamental:

SAC	NURC	OCT	NOV	DIC	CANTIDAD
00	00	00	00	00	00

# PQR-RESPUESTAS

## ► Periodo Abril – Junio 2022:

NUMERO DE DIAS	ABR	MAY	JUN	CANTIDAD
0-5	114	125	58	297
6-15	13	11	04	28
16-30	00	00	00	00
TOTAL	127	136	62	325

Ustedes y nosotros humanizamos en salud



**E.S.E**

# HOSPITAL PIO X

**LA TEBALBA QUIHÓIO**