

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**En el Periodo: 338 ENERO -
MARZO 2022**

CONSULTAS CIUDADANAS

► Por Servicio:

SERVICIO	CANTIDAD
URGENCIAS	06
C. EXTERNA	322
FACTURACIÓN	06
ODONTOLOGÍA	02
ADMINISTRACIÓN	02
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	01
SUBSIDIADO	328
VINCULADO	00
ESPECIAL	00
PARTICULAR	00
NO REGISTRA	09
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Por Sexo:

SEXO	CANTIDAD
HOMBRE	95
MUJER	233
NO REGISTRA	10
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Por Municipio:

MUNICIPIO	CANTIDAD
LA TEBAIDA	338
ARMENIA	0

CONSULTAS CIUDADANAS

► Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
ESCRITO	01
PERSONAL	315
TELEFONICO	00
E-MAIL	16
BUZÓN	06
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIÓN	16
QUEJA	10
RECLAMO	00
SUGERENCIA	02
FELICITACIÓN	01
INTERMEDICACIÓN	309
OTRO	00
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	315
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	23
TOTAL	338

CONSULTAS CIUDADANAS

► Clasificación C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	315
ESTRATÉGICO	00
APOYO	00
EVALUACIÓN	00
OTRO	23
TOTAL	338

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	02
TOTAL	10

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

► Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	305
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	04
TOTAL	309

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

► Sugerencia:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	01
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	01
TOTAL	02

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	00
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	16
TOTAL	16

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

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

POBLACION	CANTIDAD
VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO	00
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	00
VICTIMAS VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	00
RETORNADOS	00
EXTRANJEROS	00
N/A	00
N/R NO REGISTRA	16
OTRO	314
TOTAL	338

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
EN EL PERIODO	338
RECIBIDAS	338
CERRADAS	338
RECIBIDAS AL AÑO	338
CERRADAS AL AÑO	338
CERRADAS DE OTROS AÑOS	00

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS 4
POR PERIODO: 338
PROMEDIO CON CONSULTAS CIUDADANAS POR PERIODO: 1.18

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
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS

► Recibidas de la Supersalud y Secretaría Departamental:

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

PQR-RESPUESTAS

► Periodo Enero – Marzo 2021:

NUMERO DE DIAS	ENE	FEB	MAR	CANTIDAD
0-5	42	55	228	325
6-15	05	03	05	13
16-30	00	00	00	00
TOTAL	47	58	233	338

Ustedes y nosotros humanizamos en salud



E.S.E

HOSPITAL PIO X

LA TEBALBA QUIHÓIO