

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO II TRIMESTRE 2020

178 Consultas Ciudadanas

178 Recibidas en el Periodo

CLÍNICA CENTRAL DEL QUINDÍO

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	CANTIDAD
ADMISIONES	1
CIRUGIA	5
CONSULTA EXTERNA	6
FACTURACIÓN	3
GESTIÓN AMBIENTAL	3
HOSPITALIZACIÓN	32
INFRAESTRUCTURA	1
SERVICIO AL CLIENTE	1
SERVICIO DE VIGILANCIA	2
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	7
URGENCIAS	117
TOTAL	178

CONSULTAS CIUDADANAS



Por Régimen

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	125
Especial	2
Subsidiado	31
N/R	20

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	92
Masculino	78
N/R	8
Total	178

CONSULTAS CIUDADANAS



Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	165
Calarcá	2
Circasia	1
La Tebaida	1
Quimbaya	4
N/R	5

CONSULTAS CIUDADANAS



Por Medio de Recepción

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	5
Página Web	15
Personal	5
Telefónico	0
Buzón	153

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación A

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	0
Queja	7
Reclamo	47
Intermediación	0
Sugerencia	1
Felicitación	123

CONSULTAS CIUDADANAS



Clasificación B

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	178
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	178
Apoyo	0
Estrategico	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Reclamo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	47
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	47

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Queja:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	7
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	7

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Intermediación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Sugerencias

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	1
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	1

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Felicitaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	123
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	123

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Peticiones:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	32
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	8
Niño (a)	1
Embarazada	1
Adulto	124
Joven	7
No Registra	5
Total	178

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2020	353
Recibidas en el II trimestre de 2020	178
Cerradas en el año	353
Cerradas en el trimestre	178

TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo II trimestre de 2020 : 178

Acciones Realizadas II trimestre de
2020: 288

Promedio por consultas ciudadanas en
el periodo II trimestre de 2020: 1.61

TIEMPOS DE RESPUESTA



Periodo: Abril - Junio del 2020

Número de días	Abril	Mayo	Junio	Total
0-5	26	26	125	177
6-15	1	0	0	1
16-30	0	0	0	0
Total	27	26	125	178