

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO I TRIMESTRE 2020

175 Consultas Ciudadanas

175 Recibidas en el Periodo

CLÍNICA CENTRAL DEL QUINDÍO

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio

SERVICIO	CANTIDAD
ADMISIONES	1
ATENCIÓN DOMICILIARIA	1
CIRUGIA	10
CONSULTA EXTERNA	22
FACTURACIÓN	3
GESTIÓN AMBIENTAL	5
HOSPITALIZACIÓN	34
LABORATORIO CLINICO	1
PROCEDIMIENTOS DIAGNÓSTICOS Y TERAPÉUTICOS	6
SERVICIO AL CLIENTE	3
SERVICIO DE VIGILANCIA	5
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	3
URGENCIAS	81
TOTAL	175

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Contributivo	129
Especial	11
Subsidiado	17
N/R	18



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Género:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	94
Masculino	68
N/R	13
Total	175

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

MUNICIPIO	CANTIDAD
Armenia	141
Bogotá	4
Calarcá	8
Circasia	4
La Tebaida	2
Quimbaya	4
Salento	1
N/R	11

CONSULTAS CIUDADANAS



Por Medio de Recepción:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	7
Escrito	0
Personal	20
Telefónico	3
Buzón	145



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Petición	8
Queja	34
Reclamo	61
Intermediación	0
Sugerencia	5
Felicitación	67

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación de Servicio	175
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Misional	175
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	61
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	61



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	34
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	34



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	5
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	5



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitaciones:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	67
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	67



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Peticiones:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Prestación del servicio	8
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a tutela	0
Otro	0
Total	8

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

TIPO DE POBLACIÓN	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	13
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	10
Niño (a)	9
Embarazada	0
Adulto	133
Joven	3
No Registra	7
Total	175

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE LAS CONSULTAS	CANTIDAD
En el año 2020	175
Recibidas en el I trimestre de 2020	175
Cerradas en el año	175
Cerradas en el trimestre	175
Cerradas de otros años (2019)	10



TRÁMITES REALIZADOS

ACCIONES REALIZADAS

Periodo I trimestre de 2020: 175

Acciones Realizadas I trimestre de
2020: 391

Promedio por consultas ciudadanas
en el periodo I trimestre de 2020:
2,23

TIEMPOS DE RESPUESTA

Periodo: Enero - Marzo de 2020

Número de días	Enero	Febrero	Marzo	Total
0-5	50	56	38	144
6-15	18	11	2	31
16-30	0	0	0	0
Total	68	67	40	175