

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

26 Consultas Ciudadanas

Recibidas Período: Octubre – Diciembre 2018

Consultas Ciudadanas por Dependencias



Dependencias	Cantidad
N/A	17
Sala Hemodiálisis	5
Ingreso	2
Consulta Peritoneal	1
Recepción	1
Total general	26

Consultas Ciudadanas por Régimen



Régimen	Cantidad
Contributivo	14
N/R	10
Excepción	1
Subsidiado	1
Total general	26

Consultas Ciudadanas por Género



Género	Cantidad
N/R	10
Masculino	9
Femenino	7
Total general	26

Consultas Ciudadanas por Municipio



Municipio	Cantidad
Armenia	26
Total general	26

Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción



Canal de recepción	Cantidad
Buzón	24
LCF	2
Total general	26

(*) Línea Conexión Fresenius: Es el canal asociado a la línea 018000

Consultas Ciudadanas Clasificación A



Clasificación A	Cantidad
Quejas	17
Felicitación	6
Informativa	2
Reclamos	1
Total general	26

Consultas Ciudadanas Clasificación B



Quejas por Clasificación B	Cantidad
Otro	17
Prestación de Servicio	9
Total general	26

Consultas Ciudadanas Clasificación C



Quejas por Clasificación C	Cantidad
Apoyo	15
Misional	8
Otro	3
Total general	26

Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos



Consultas por Temas o motivos	Cantidad
Otro	16
Prestación de Servicio	10
Total general	26

Consultas Ciudadanas clasificadas por Población



Población	Cantidad
N/A	11
Otro	8
Madre Cabeza de Hogar	4
Tercera edad	3
Total general	26

Estado de las consultas



- En el Cuarto trimestre de 2018: 26
- Cerradas en Cuarto trimestre 2018: 26

- Centro de diálisis Armenia: 26

Tiempos de respuesta



Tiempos	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Total
0 a 5 días	17	2	5	24
6 a 15 días	0	2	0	2
16 a 30 días	0	0	0	0
Mas de 30 días	0	0	0	0
Total	17	4	5	26