

# SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

26 Consultas Ciudadanas  
Recibidas Período: Octubre – Diciembre 2018

# Consultas Ciudadanas por Dependencias



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

# Consultas Ciudadanas por Régimen



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

# Consultas Ciudadanas por Género



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

# Consultas Ciudadanas por Municipio



<b>Municipio</b>	<b>Cantidad</b>
Armenia	26
<b>Total general</b>	<b>26</b>

# Consultas Ciudadanas por Medio de Recepción



<b>Canal de recepción</b>	<b>Cantidad</b>
Buzón	24
LCF	2
<b>Total general</b>	<b>26</b>

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

# Consultas Ciudadanas Clasificación A



<b>Clasificación A</b>	<b>Cantidad</b>
Quejas	17
Felicitación	6
Informativa	2
Reclamos	1
<b>Total general</b>	<b>26</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación B



<b>Quejas por Clasificación B</b>	<b>Cantidad</b>
Otro	17
Prestación de Servicio	9
<b>Total general</b>	<b>26</b>



# Consultas Ciudadanas Clasificación C



<b>Quejas por Clasificación C</b>	<b>Cantidad</b>
Apoyo	15
Misional	8
Otro	3
<b>Total general</b>	<b>26</b>

# Consultas Ciudadanas Tipificadas por temas o motivos



<b>Consultas por Temas o motivos</b>	<b>Cantidad</b>
Otro	16
Prestación de Servicio	10
<b>Total general</b>	<b>26</b>

# Consultas Ciudadanas clasificadas por Población



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

# 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



<b>Tiempos</b>	<b>Mes 10</b>	<b>Mes 11</b>	<b>Mes 12</b>	<b>Total</b>
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
<b>Total</b>	17	4	5	26