

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 54**

### **JULIO- SEPTIEMBRE 2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	39
CENTROS DE SALUD	05
CONSULTA ESPECIALIZADA	01
FARMACIA	01
ARCHIVO CLINICO	01
SERVICIOS GENERALES	02
URGENCIAS	05
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	03
Subsidiado	46
Vinculado	02
Especial	00
Particular	00
No Registra	03
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Por Genero:**

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	19
Mujer	34
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	50
ARMENIA	00
CORDOBA	01
BARCELONA	01
NO REGISTRA	02
TOTAL	54

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	01
Personal	46
Telefónico	01
E-mail	01
Buzón	05
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	00
Queja	10
Reclamo	07
Sugerencia	00
Felicitación	01
Intermediación	36
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

<b>Clasificación B</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>54</b>
<b>Deficiencia Administrativa</b>	<b>00</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>00</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>00</b>
<b>Otro</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	54
Estratégico	00
Apoyo	00
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	07
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>07</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	10
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>36</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>01</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	03
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	24
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	01
Niño (a)	01
Embarazada	03
Adulto	10
Joven	05
No Registra	07
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	54
Recibidas	54
Cerradas	54
Recibidas al año	146
Cerradas al año	146
Cerradas otros años	00

# ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 94
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.7

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Remitidas:

<b>ENTES</b>	
<b>Tribunas Ética Medica</b>	<b>00</b>
<b>Tribunal Ética Enfermería</b>	<b>00</b>
<b>Tribunal Ética Odontológica</b>	<b>00</b>
<b>Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>00</b>
<b>Ministerio de la Protección Social</b>	<b>00</b>
<b>Indagación Preliminar</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>00</b>



# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Julio - Septiembre de 2018**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>6-15</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>54</b>
<b>16-30</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>54</b>