

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 47

Octubre-Diciembre 2018

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	36
CENTROS DE SALUD	01
CONSULTA ESPECIALIZADA	01
FARMACIA	01
GINECOLOGIA	01
ATENCION AL USUARIO	02
URGENCIAS	03
LABORATORIO	01
PORTERIA	01
REFERENCIA Y COTRAREFERENCIA	02
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	05
Subsidiado	40
Vinculado	00
Especial	00
Particular	00
No Registra	02
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	15
Mujer	32
No Registra	00
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	41
ARMENIA	01
BUENAVISTA	01
BARCELONA	01
NO REGISTRA	03
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	00
Personal	38
Telefónico	00
E-mail	00
Buzón	09
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	00
Queja	03
Reclamo	04
Sugerencia	00
Felicitación	04
Intermediación	36
Otro	00
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	47
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	47
Estratégico	00
Apoyo	00
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	47

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	04
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	04

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	03
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
TOTAL	03

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

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

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
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	04
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	04

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
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	19
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	01
Niño (a)	03
Embarazada	00
Adulto	23
Joven	01
No Registra	00
TOTAL	47

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	47
Recibidas	47
Cerradas	47
Recibidas al año	193
Cerradas al año	193
Cerradas otros años	00

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 68
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.4

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

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

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Octubre- Diciembre de 2018

NUMERO DE DIAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
0-5	00	00	00	00
6-15	18	21	08	47
16-30	00	00	00	00
TOTAL	18	20	08	47