

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

## CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**EN EL PERIODO: 155  
JULIO – SEPTIEMBRE DE  
2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SERVICIO:

SERVICIO	Cuenta De Numero
URGENCIAS	38
ODONTOLOGIA	28
C. EXTERNA	62
FARMACIA	12
LABORATORIO	15
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	29
Subsidiado	112
Vinculado	11
Especial	0
Particular	3
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS


**Por Genero:**



<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	41
Mujer	114
No Registra	
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio



MUNICIPIO	#
LA TEBAIDA	155

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	1
Personal	147
Telefónico	0
E-mail	0
Buzón	7
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	10
Reclamo	0
Sugerencia	7
Felicitación	0
Intermediación	138
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	41
Deficiencia Administrativa	114
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	24
Estratégico	0
Apoyo	131
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Reclamo:**



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

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Queja:**



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Intermediación:**



TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	46
Deficiencia Administrativa	92
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:



TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	3
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Felicitación:** ○

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

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Petición:**



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

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	06
Madre Cabeza Hogar	58
Adulto Mayor	18
Discapacitada	02
Indígena	0
Afro descendiente	4
Adolescente	10
Infancia	1
Embarazada	07
Adulto	30
Joven	11
Niño o Niña	08
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>En el periodo</b>	<b>155</b>
<b>Recibidas</b>	<b>155</b>
<b>Cerradas</b>	<b>155</b>
<b>Recibidas al año</b>	<b>214</b>
<b>Cerradas al año</b>	<b>214</b>
<b>Cerradas otros años</b>	<b>0</b>

# ACCIONES REALIZADAS



## ACCIONES REALIZADAS

**Por periodo: 465**

**Promedio con consultas  
ciudadanas por periodo: 3.18**

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Remitidas:**



<b>ENTES</b>	
<b>Tribunas Ética Medica</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Enfermería</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Odontológica</b>	<b>0</b>
<b>Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>0</b>
<b>Ministerio de la Protección Social</b>	<b>0</b>
<b>Indagación Preliminar</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Julio- Septiembre de 2018**

NUMERO DE DIAS	Julio	Agosto	Septiembre	TOTAL
0-5	32	30	65	127
6-15	11	6	4	21
16-30	4	2	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>155</b>