

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

## CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R

**EN EL PERIODO:229  
ENERO – MARZO 2020**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR SERVICIO:



SERVICIO	CANTIDAD
URGENCIAS	09
C. EXTERNA	213
FACTURACIÓN	03
LABORATORIO	01
HOSPITALIZACIÓN	01
ADMINISTRACIÓN	02
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	06
SUBSIDIADO	205
VINCULADO	00
ESPECIAL	00
PARTICULAR	00
NO REGISTRA	18
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Genero:



<b>GENERO</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>HOMBRE</b>	<b>62</b>
<b>MUJER</b>	<b>160</b>
<b>NO REGISTRA</b>	<b>07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	CANTIDAD
LA TEBAIDA	228
ARMENIA	01

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
ESCRITO	02
PERSONAL	202
TELEFONICO	00
E-MAIL	03
BUZÓN	22
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIÓN	03
QUEJA	07
RECLAMO	04
SUGERENCIA	06
FELICITACIÓN	13
INTERMEDICACIÓN	196
OTRO	0
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	222
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	05
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	02
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:



CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	215
ESTRATÉGICO	00
APOYO	09
EVALUACIÓN	00
OTRO	05
TOTAL	229

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Reclamo:**



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	01
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	03
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	04

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Queja:**



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	07
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	07

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Intermediación:**



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	196
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	196

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	04
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	01
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	01
TOTAL	06

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación: ○

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	13
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	00
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	00
TOTAL	13

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Petición:**



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DE SERVICIO	01
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	01
SEGUIMIENTO A TUTELA	00
ASEGURAMIENTO	00
OTRO	01
TOTAL	03

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

<b>POBLACION</b>	<b>CANTIDAD</b>
VICTIMA DEL CONFLICTO	00
MADRE CABEZA HOGAR	00
ADULTO MAYOR	00
DISCAPACITADA	00
INDÍGENA	00
AFRO DESCENDIENTE	00
ADOLESCENTE	00
INFANCIA	00
EMBARAZADA	00
ADULTO	216
JOVEN	03
NO RESPONDE	10
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
EN EL PERIODO	229
RECIBIDAS	229
CERRADAS	229
RECIBIDAS AL AÑO	229
CERRADAS AL AÑO	229
CERRADAS DE OTROS AÑOS	02

# ACCIONES REALIZADAS



## ACCIONES REALIZADAS

**POR PERIODO: 491**

**PROMEDIO CON CONSULTAS  
CIUDADANAS POR PERIODO: 2.1**

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Remitidas:**



<b>ENTES</b>	
TRIBUNAS ÉTICA MEDICA	0
TRIBUNAL ÉTICA ENFERMERÍA	0
TRIBUNAL ÉTICA ODONTOLÓGICA	0
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	0
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	0
INDAGACIÓN PRELIMINAR	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria  
Departamental:



SAC	NURC	ENE	FEBR	MARZ	TOTAL
01	0	0	0	01	01

# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Enero – Marzo 2020**

NUMERO DE DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0-5	94	65	37	196
6-15	12	09	12	33
16-30	00	00	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>	<b>74</b>	<b>49</b>	<b>229</b>