

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

## **CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 64**

### **ABRIL-JUNIO 2018**



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	51
CENTROS DE SALUD	2
MEDICINA ESPECIALIZADA	2
URGENCIAS	5
AMBULANCIAS	1
GINECOLOGIA	1
PORTERIA	1
RAYOS X	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	4
Subsidiado	55
Vinculado	3
Especial	1
Particular	0
No Registra	1
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

**Por Genero:**

<b>GENERO</b>	<b>#</b>
Hombre	33
Mujer	31
No Registra	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	55
ARMENIA	4
BARCELONA	3
TEBAIDA	1
CAICEDONIA	1
TOTAL	64

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	6
Personal	51
Telefónico	00
E-mail	00
Buzón	7
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	09
Reclamo	02
Sugerencia	00
Felicitación	02
Intermediación	51
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

<b>Clasificación B</b>	
<b>Prestación de Servicio</b>	<b>64</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>64</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	51
Estratégico	00
Apoyo	13
Evaluación	00
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	02
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	09
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
<b>TOTAL</b>	<b>09</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>51</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	<b>02</b>
Deficiencia Administrativa	<b>0</b>
Seguimiento a Tutela	<b>0</b>
Aseguramiento	<b>0</b>
Otro	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>02</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

**Petición:**

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

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	33
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	00
Niño (a)	08
Embarazada	00
Adulto	18
Joven	04
LGTBI	00
No Registra	01
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	64
Recibidas	64
Cerradas	64
Recibidas al año	92
Cerradas al año	92
Cerradas otros años	00

# ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 121
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.8

# 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>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria Departamental:

SAC	NUR C	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0	0	0	0	0	0

# PQR-RESPUESTAS

**Periodo: Abril -Junio de 2018**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>TOTAL</b>
<b>0-5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>6-15</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>64</b>
<b>16-30</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>64</b>