

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R En el Periodo: 28

ENERO-MARZO 2018

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	15
CENTROS DE SALUD	1
MEDICINA ESPECIALIZADA	3
URGENCIAS	2
FACTURACION	1
TERAPIA FISCA	1
ODONTOLOGIA	1
CONTROL DE C Y D	1
LABORATORIO	1
PROGRAMA VITAL	1
ARCHIVO CLINICO	1
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	04
Subsidiado	21
Vinculado	01
Especial	00
Particular	00
No Registra	02
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	21
Mujer	07
No Registra	00
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	24
ARMENIA	04
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	07
Personal	15
Telefónico	00
E-mail	00
Buzón	06
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	08
Reclamo	05
Sugerencia	00
Felicitación	00
Intermediación	15
Otro	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	28
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	15
Estratégico	00
Apoyo	13
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	05
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	05

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	08
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
TOTAL	08

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	15
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	15

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
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

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

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
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	09
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	02
Niño (a)	02
Embarazada	00
Adulto	08
Joven	02
No Registra	05
TOTAL	28

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	28
Recibidas	28
Cerradas	28
Recibidas al año	28
Cerradas al año	28
Cerradas otros años	01

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 44
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 1.5

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

ENTES	
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
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria Departamental:

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

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Enero - Marzo de 2017

NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
0-5	0	0	0	0
6-15	08	11	09	28
16-30	00	00	00	00
TOTAL	08	11	09	28