

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC P.Q.R

- **58066** Atenciones realizadas
- Periodo **III TRIMESTRE 2017**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
SURA EPS	132



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	132
Especial	
N/R	
Subsidiado	1



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	97
Masculino	35
NO PRESENTA	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	132



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	0
Escrito	0
Personal	0
Telefónico	1
Buzón	131



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	108
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Felicitación	7
Sugerencia	17



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripcion	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	29
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	103
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	
Misional	29
Apoyo	103
Estratégico	
Evaluación	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Prestación de Servicio	0
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	103
PRESTACION DE SERVICIO	29
SEGUIMIENTO A TUTELA	
OTRO	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
Otro	0
PRESTACION DE SERVICIO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	
ASEGURAMIENTO	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	17
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
PRESTACION DE SERVICIO SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

Quejas x Población		
Tipo_Poblacion		
Adolescentes		
Discapacitada(o)		
Embarazada		
Madre Cabeza de hogar		
N/A		
N/R		
Niña(o)		
Otro		132
Tercera Edad		
Afro descendiente		
Indígena		
niñ@		
Recluso		
LGBTI		
Victimas		



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2017:
- Recibidas : 101 En Trimestre III
- Cerradas en el año:321
- Cerradas en el Trimestre:101



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: III trimestre
- Promedio por consultas Ciudadanas del Periodo : 58068



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	67	35	30
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			

