

# SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC

P.Q.R

- **58062** Atenciones realizadas
- Periodo **II TRIMESTRE 2017**

## CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
SURA EPS	101



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	100
Especial	
N/R	
Subsidiado	1



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	69
Masculino	32
NO PRESENTA	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	101



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	1
Escrito	3
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	97



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	77
Petición	6
Intermediación	0
Reclamo	0
Felicitación	8
Sugerencia	10



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripcion	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	39
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	62
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	
Misional	39
Apoyo	62
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	62
PRESTACION DE SERVICIO	39
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	4
Deficiencia Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	8
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4
PRESTACION DE SERVICIO SEGUIMIENTO A TUTELA	2
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		101
Tercera Edad		
Afro descendiente		
Indígena		
niñ@		
Recluso		
LGBTI		
Victimas		



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2017:
- Recibidas : 101 En Trimestre II
- Cerradas en el año:189
- Cerradas en el Trimestre:101



## TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: II trimestre
- Promedio por consultas Ciudadanas del Periodo : 58062



## Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	33	47	21
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			

