



**Calculaser S.A.**

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**  
**CALCULASER S.A.**  
**CONSULTAS CIUDADANAS**  
**P.Q.R**



**5 Consultas Ciudadanas  
recibidas periodo II de  
2018**

**ABRIL DE 2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad: TOTAL 5

| ENTIDADES        |          |
|------------------|----------|
| NOMBRE           | CANTIDAD |
| CONSULTA EXTERNA | 3        |
| CIRUGÍA          | 2        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR RÉGIMEN, TOTAL 5

| DESCRIPCION  | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| CONTRIBUTIVO | 4        |
| ESPECIAL     | 0        |
| N/R          | 1        |
| SUBSIDIADO   | 0        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR GÉNERO

### POR SEXO TOTAL 5

| DESCRIPCION | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| FEMENINO    | 1        |
| MASCULINO   | 3        |
| NO PRESENTA | 1        |



# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR MUNICIPIO

Nombre

Cantidad

**Armenia**

**5**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR MEDIO DE RECEPCIÓN

| DESCRIPCION | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| E-MAIL      | 1        |
| ESCRITO     | 1        |
| PERSONAL    | 0        |
| TELEFÓNICO  | 0        |
| BUZÓN       | 3        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A: TOTAL 5

| POR CLASIFICACION |          |
|-------------------|----------|
| DESCRIPCION       | CANTIDAD |
| QUEJA             | 5        |
| PETICIÓN          | 0        |
| INTERMEDIACIÓN    | 0        |
| RECLAMO           | 0        |
| SUGERENCIA        | 0        |
| FELICITACIÓN      | 0        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

| POR CLASIFICACION B        |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 5        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| Otro                       | 0        |



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

| CLASIFICACION C |          |
|-----------------|----------|
| Descripción     | Cantidad |
| Misional        | 5        |
| Apoyo           | 0        |
| Estratégico     | 0        |
| Evaluación      | 0        |
| Otro            | 0        |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

|   |          |
|---|----------|
| <b>PRESTACIÓN DE SERVICIO</b>   | <b>0</b> |
| ASEGURAMIENTO<br>DEFICIENCIA<br>ADMINISTRATIVA<br>SEGUIMIENTO A TUTELA<br>ASEGURAMIENTO<br>OTRO | 0        |
| <b>TOTAL</b>  | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| ASEGURAMIENTO              | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 5 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0 |
| OTRO                       | 0 |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA            | 0 |
| Otro                                  | 0 |
| PRESTACION DE SERVICIO                | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA<br>ASEGURAMIENTO | 0 |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| <b>Prestación de Servicio</b> | <b>0</b> |
| Deficiencia Administrativa    | 0        |
| Seguimiento a Tutela          | 0        |
| Aseguramiento                 | 0        |
| Otro                          | 0        |
| TOTAL                         | 0        |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

|                               |          |
|-------------------------------|----------|
| <b>Prestación de Servicio</b> | <b>0</b> |
| Deficiencia Administrativa    | 0        |
| Seguimiento a Tutela          | 0        |
| Aseguramiento                 | 0        |
| Otro                          | 0        |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

| POR POBLACIÓN         |          |
|-----------------------|----------|
| TIPO_POBLACION        | CANTIDAD |
| ADOLESCENTES          | 0        |
| DISCAPACITADA(O)      | 1        |
| EMBARAZADA            | 0        |
| MADRE CABEZA DE HOGAR | 0        |
| N/A                   | 0        |
| N/R                   | 4        |
| NIÑA(O)               | 0        |
| OTRO                  | 0        |
| TERCERA EDAD          | 0        |
| AFRODESCENDIENTE      |          |
| INDÍGENA              |          |
| NIÑ@                  |          |
| RECLUSO               |          |
| LGBTI                 |          |
| VICTIMAS              | 0        |



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 8

Recibidas 3 En Trimestre: I

Recibidas 5 En Trimestre: II

Cerradas en el año: 8

Cerradas en el I Trimestre:3

Cerradas en el II Trimestre:5

Cerradas de otros años: 0

# TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo:

Trimestre II: 5

Promedio por Consultas Ciudadanas del Mes :

1

# Recibidas de Otras Instituciones

- SUPERSALUD : 0
- SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

|                   | MES 4 | MES 5 | MES 6 |
|-------------------|-------|-------|-------|
| 1 A 5 DIAS        | 0     | 0     | 0     |
| 6 A 15 DIAS       | 3     | 1     | 1     |
| 16 A 30 DIAS      | 0     | 0     | 0     |
| MAS DE 30<br>DÍAS | 0     | 0     | 0     |
| TOTAL             | 3     | 1     | 1     |