



Gobernación del Quindío



# SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R

- **15** Consultas Ciudadanas recibidas II TRIMESTRE ABRIL - JULIO DE 2018





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## • Por Entidad:

### Quejas x entidades

| Nombre                            | CuentaDeNumero_Radicacion |
|-----------------------------------|---------------------------|
| BIOTECH                           | 1                         |
| Clinica del Café                  | 1                         |
| Cosmitet                          | 1                         |
| EPS S.O.S                         | 1                         |
| ESIMED                            | 1                         |
| Laboratorio Balestra              | 2                         |
| MEDIMAS S                         | 2                         |
| Nueva EPS                         | 1                         |
| OMEFA                             | 1                         |
| Redsalud                          | 1                         |
| Secretaria Departamental de Salud | 3                         |



Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Régimen:

| Quejas x Regimen |          |
|------------------|----------|
| Descripcion      | Cantidad |
| Contributivo     | 3        |
| Especial         | 1        |
| N/R              | 2        |
| Subsidiado       | 7        |
| Vinculado        | 2        |





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:



## Quejas x Sexo

| Descripcion | Cantidad |
|-------------|----------|
|-------------|----------|

|           |   |
|-----------|---|
| Masculino | 8 |
|-----------|---|

|          |   |
|----------|---|
| Femenino | 6 |
|----------|---|

|      |   |
|------|---|
| Otro | 1 |
|------|---|



Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Municipio:

| Quejas x Municipio |          |
|--------------------|----------|
| Nombre             | Cantidad |
| Armenia            | 7        |
| Genova             | 3        |
| Montenegro         | 2        |
| Tebaida            | 1        |
| Circasia           | 1        |
| Calarca            | 1        |







Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:



Quejas x Medio

| Descripcion | Cantidad |
|-------------|----------|
| Apli. Super | 2        |
| E-mail      | 3        |
| Escrito     | 1        |
| Personal    | 8        |
| Telefonico  | 1        |





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

## Quejas x Población

| Tipo_Poblacion | Total |
|----------------|-------|
|----------------|-------|

|              |   |
|--------------|---|
| Adolescentes | 1 |
|--------------|---|

|                  |   |
|------------------|---|
| Discapacitada(o) | 1 |
|------------------|---|

|     |   |
|-----|---|
| N/R | 5 |
|-----|---|

|         |   |
|---------|---|
| Niña(o) | 1 |
|---------|---|

|      |   |
|------|---|
| Otro | 3 |
|------|---|

|              |   |
|--------------|---|
| Tercera Edad | 3 |
|--------------|---|

|          |   |
|----------|---|
| Victimas | 1 |
|----------|---|





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

| Quejas x Clasificación |          |
|------------------------|----------|
| Descripción            | Cantidad |
| Queja                  | 7        |
| Petición               | 7        |
| Intermediación         | 1        |







Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

### Quejas x Clasificación B

| Descripcion                | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO     | 10       |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 2        |
| ASEGURAMIENTO              | 2        |
| Otro                       | 1        |



Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

### Quejas x Clasificacion C

| Descripcion | Cantidad |
|-------------|----------|
| Misional    | 11       |
| Otro        | 3        |
| Apoyo       | 1        |





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

|                        |   |
|------------------------|---|
|                        |   |
| Prestación de Servicio | 0 |
| Aseguramiento          | 0 |
| TOTAL                  | 0 |





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| OTRO                       | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 1 |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 6 |





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

|                            |   |
|----------------------------|---|
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| Otro                       | 0 |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 1 |
| ASEGURAMIENTO              | 0 |







Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

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





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

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





Gobernación del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:



|                            |   |
|----------------------------|---|
| ASEGURAMIENTO              | 2 |
| OTRO                       | 1 |
| PRESTACION DE SERVICIO     | 3 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 1 |



Gobernación del Quindío



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Segundo trimestre

Recibidas trimestre :15

Cerradas Trimestre: 4

Recibidas en el año: 49

Cerradas en el año:

Vigencia 2017: 1

Vigencias 2018:16

Cerradas en segundo trimestre años anteriores: 1





Gobernación del Quindío



## TIEMPOS DE RESPUESTA TRIMESTRE

|                | MES 1     | MES 2    | MES 3    |
|----------------|-----------|----------|----------|
| 1 A 5 DIAS     | 7         | 0        | 0        |
| 6 A 15 DIAS    | 8         | 0        | 0        |
| 16 A 30 DIAS   | 0         | 0        | 0        |
| MAS DE 30 DIAS | 0         | 0        | 0        |
| <b>TOTAL</b>   | <b>15</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |





Gobernación del Quindío



## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 21

Promedio con Consultas Ciudadanas del  
Periodo : 1,4%





Gobernación del Quindío



## RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

SUPERSALUD : 2

