

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC P.Q.R

- **51793** Atenciones realizadas.
- Periodo **I TRIMESTRE 2017**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
SURA EPS	88



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	87
Especial	
N/R	
Subsidiado	1



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	58
Masculino	28
NO PRESENTA	2



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	88



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	5
Escrito	1
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	82



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	69
Petición	18
Intermediación	00
Reclamo	0
Felicitación	1
Sugerencia	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripcion	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	40
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	48
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	
Misional	40
Apoyo	48
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	48
PRESTACION DE SERVICIO	40
SEGUIMIENTO A TUTELA	
OTRO	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
Otro	
PRESTACION DE SERVICIO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
ASEGURAMIENTO	



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



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



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
PRESTACION DE SERVICIO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	13
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		88
Tercera Edad		
Afro descendiente		
Indígena		
niñ@		
Recluso		
LGBTI		
Victimas		



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2017:
- Recibidas : 88 En Trimestre I
- Cerradas en el año:88
- Cerradas en el Trimestre:88



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre
- Promedio por consultas Ciudadanas del Periodo : 51793



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	38	40	10
6 A 15 DIAS			
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			

