



**Calculaser S.A.**

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



**4 Consultas Ciudadanas  
recibidas periodo IV de  
2018**

**ENERO DE 2019**

# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad: TOTAL 4

ENTIDADES	
NOMBRE	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA	4
CIRUGÍA	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR RÉGIMEN, TOTAL 4

DESCRIPCION	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	4
ESPECIAL	0
N/R	0
SUBSIDIADO	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR GÉNERO

### POR SEXO TOTAL 4

DESCRIPCION	CANTIDAD
FEMENINO	2
MASCULINO	2
NO PRESENTA	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR MUNICIPIO

Nombre

Cantidad

**Armenia**

**4**

# CONSULTAS CIUDADANAS

## POR MEDIO DE RECEPCIÓN

DESCRIPCION	CANTIDAD
E-MAIL	0
ESCRITO	0
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	0
BUZÓN	4

# CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A: TOTAL 4

POR CLASIFICACION	
DESCRIPCION	CANTIDAD
QUEJA	4
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

POR CLASIFICACION B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	4
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

CLASIFICACION C	
Descripción	Cantidad
Misional	4
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 DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA SEGUIMIENTO A TUTELA ASEGURAMIENTO OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

ASEGURAMIENTO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
PRESTACION DE SERVICIO	4
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 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)	0
EMBARAZADA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
N/A	4
N/R	0
NIÑA(O)	0
OTRO	0
TERCERA EDAD	0
AFRODESCENDIENTE	
INDÍGENA	
NIÑ@	
RECLUSO	
LGBTI	
VICTIMAS	0



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2018: 21

Recibidas 3 En Trimestre: I

Recibidas 5 En Trimestre: II

Recibidas 9 En Trimestre: III

Recibidas 4 En Trimestre: IV

Cerradas en el año: 21

Cerradas en el I Trimestre:3

Cerradas en el II Trimestre:5

Cerradas en el III Trimestre:9

Cerradas en el IV Trimestre: 4

Cerradas de otros años: 0

# TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo:

Trimestre IV : 4

Promedio por Consultas Ciudadanas del Mes :

1

# Recibidas de Otras Instituciones

- SUPERSALUD : 0
- SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 7	MES 8	MES 9
1 A 5 DIAS	1	0	1
6 A 15 DIAS	0	1	0
16 A 30 DIAS	0	1	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	0	0	0