



Óscar Castellanos Tabares
Alcalde de Armenia



R-AM-SGI-030 / Versión 002 - 01/11/2017



SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: AGOSTO - SEPTIEMBRE 2018

SECRETARIA SALUD ARMENIA

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

| Nombre | Cantidad |
|---------|----------|
| Armenia | 15 |
| | |
| | |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas Por Régimen:



| Régimen | |
|--------------|---|
| Contributivo | 5 |
| Subsidiado | 3 |
| Especial | 1 |
| No Registra | 6 |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas Por EPS --IPS:



| | |
|------------------------------|---|
| Clínica Sagrada Familia | 3 |
| Medimás EPS subsidiado | 1 |
| Nueva EPS contributivo | 1 |
| Centro de Salud Piloto Uribe | 4 |
| Clínica Esimed | 1 |
| Medimás EPS contributivo | 1 |
| Clínica Dumian | 1 |
| Sanitas EPS | 1 |
| Clínica Central | 1 |
| Cosmitet | 1 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:



| | |
|-------------|----|
| Hombre | 3 |
| Mujer | 12 |
| No Registra | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



| | |
|------------|----|
| Escrito | 15 |
| Personal | 0 |
| Telefonico | 0 |
| E-mail | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

| | |
|-----------------|---|
| Cabeza de hogar | 6 |
| Gestante | 1 |
| No registra | 8 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Quejas por Clasificación A:



| | |
|----------------|----|
| | |
| Reclamo | 12 |
| Queja | 1 |
| Intermediación | 2 |
| | |
| | |
| | |
| Otro: | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Queja por clasificación B:

| | |
|----------------------------|----|
| | |
| Prestación de Servicio | 14 |
| Deficiencia Administrativa | 1 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

| | |
|------------------------|----|
| Prestación de servicio | 14 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 1 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Queja

| | |
|----------------------------|----|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia administrativa | 1 |
| Prestacion de servicio | 14 |
| | |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Intermediación:

| | |
|----------------------------|---|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia administrativa | 1 |
| Prestacion de servicio | 0 |
| | |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

| | |
|----------------------------|---|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia administrativa | 0 |
| Prestacion de servicio | 0 |
| Seguimiento tutela | 0 |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Felicitación:

| | |
|----------------------------|---|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia administrativa | 0 |
| Prestacion de servicio | 0 |
| Seguimiento de tutela | 0 |
| | |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS



Petición:

| | |
|----------------------------|---|
| Aseguramiento | 0 |
| Deficiencia administrativa | 1 |
| Prestacion de servicio | 0 |
| | |
| | |

Clasificación C:

| | |
|----------|----|
| Misional | 13 |
| Apoyo | 2 |
| Otro | 0 |
| | |
| | |

RESPUESTAS



Tiempo de respuesta trimestre

| | | | | |
|-------|----|---|---|--|
| | | | | |
| 0-5 | 15 | 0 | 0 | |
| 6-15 | 0 | 0 | 0 | |
| 16-30 | 0 | 0 | 0 | |
| TOTAL | 15 | | | |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



En el Periodo: JULIO - SEPTIEMBRE 2018

Recibidas : 15

Tramitadas: 15

CONSULTAS CIUDADANAS



Remitida:

| | |
|------------------------------------|---|
| | |
| Tribunas Ética Medica | 0 |
| Tribunal Ética Enfermería | 0 |
| Tribunal Ética Odontológica | 0 |
| Superintendencia Nacional de Salud | 1 |
| Ministerio de la Protección Social | 0 |
| Indagación Preliminar | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS



Recibidas de la Supersalud:

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | | | | |
| | | 1 | 0 | 0 | |
| | | | | | |