

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD
SAC
P.Q.R

SEDES CARTAGENA

- 73158 Atenciones realizadas
- Periodo **I TRIMESTRE 2018**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
SURA EPS	167



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	167
Especial	
N/R	
Subsidiado	



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	100
Masculino	54
NO PRESENTA	13



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Cartagena	167



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	1
Escrito	0
Personal	15
Telefónico	15
Buzón	136



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	109
Petición	4
Intermediación	
Reclamo	2
Felicitación	12
Sugerencia	16



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	133
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	34
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	
Misional	133
Apoyo	34
Estratégico	
Evaluación	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

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



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	34
PRESTACION DE SERVICIO	133
SEGUIMIENTO A TUTELA	
OTRO	



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:

Prestación de Servicio	32
Deficiencia Administrativa	13
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	17
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	3
PRESTACION DE SERVICIO SEGUIMIENTO A TUTELA	2
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		167
Tercera Edad		
Afro descendiente		
Indígena		
niñ@		
Recluso		
LGBTI		
Victimas		



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2018:
- PQRS Recibidas : 236
- En Trimestre I
- Cerradas en el año:236
- Cerradas en el Trimestre:236



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre
- Promedio por consultas Ciudadanas del Periodo : **73158**



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS			
6 A 15 DIAS	69	75	92
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			



SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC P.Q.R

SEDES ARMENIA

- **26924** Atenciones realizadas
- Periodo **I TRIMESTRE 2018**

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
SURA EPS	109



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	109
Especial	
N/R	
Subsidiado	



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	65
Masculino	38
NO PRESENTA	6



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	109



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripcion	Cantidad
E-mail	1
Escrito	0
Personal	0
Telefónico	27
Buzón	79



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	109
Petición	4
Intermediación	
Reclamo	2
Felicitación	12
Sugerencia	16



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	97
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	12
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripcion	
Misional	97
Apoyo	12
Estratégico	
Evaluación	
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Prestación de Servicio	1
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	12
PRESTACION DE SERVICIO	97
SEGUIMIENTO A TUTELA	
OTRO	



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:

Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	13
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	12
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

ASEGURAMIENTO	
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
PRESTACION DE SERVICIO SEGUIMIENTO A TUTELA	3
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		109
Tercera Edad		
Afro descendiente		
Indígena		
niñ@		
Recluso		
LGBTI		
Victimas		



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- En el año 2018:
- Recibidas : 143
- En Trimestre I
- Cerradas en el año:143
- Cerradas en el Trimestre:143



TRAMITES REALIZADOS

- Por Periodo: I trimestre
- Promedio por consultas Ciudadanas del Periodo : **26924**



Recibidas de Otras Instituciones

- Supersalud : 0
- Secretaria de Salud Departamental:0



TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS			
6 A 15 DIAS	83	29	31
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL			

