



Calculaser S.A.

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



**9 Consultas Ciudadanas
recibidas periodo III de
2018**

ABRIL DE 2018

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Entidad: TOTAL 9

ENTIDADES	
NOMBRE	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA	8
CIRUGÍA	1

CONSULTAS CIUDADANAS

POR RÉGIMEN, TOTAL 9

DESCRIPCION	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	5
ESPECIAL	2
N/R	1
SUBSIDIADO	1

CONSULTAS CIUDADANAS

POR GÉNERO

POR SEXO TOTAL 9

DESCRIPCION	CANTIDAD
FEMENINO	3
MASCULINO	5
NO PRESENTA	1



CONSULTAS CIUDADANAS

POR MUNICIPIO

Nombre

Cantidad

Armenia

9

CONSULTAS CIUDADANAS

POR MEDIO DE RECEPCIÓN

DESCRIPCION	CANTIDAD
E-MAIL	0
ESCRITO	0
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	0
BUZÓN	9

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A: TOTAL 9

POR CLASIFICACION	
DESCRIPCION	CANTIDAD
QUEJA	8
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	1
FELICITACIÓN	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

POR CLASIFICACION B	
Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	9
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CLASIFICACION C	
Descripción	Cantidad
Misional	9
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0

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	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
PRESTACION DE SERVICIO	8
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:

Prestación de Servicio	1
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	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	9
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: 17

Recibidas 3 En Trimestre: I

Recibidas 5 En Trimestre: II

Recibidas 9 En Trimestre: III

Cerradas en el año: 17

Cerradas en el I Trimestre:3

Cerradas en el II Trimestre:5

Cerradas en el III Trimestre:9

Cerradas de otros años: 0

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo:

Trimestre III: 9

Promedio por Consultas Ciudadanas del Mes :

3

Recibidas de Otras Instituciones

- SUPERSALUD : 0
- SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL: 0

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 7	MES 8	MES 9
1 A 5 DIAS	0	4	2
6 A 15 DIAS	0	2	1
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	0	6	3