

INFORME EN MATERIA DE SEGUIMIENTO SOBRE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

ESTADO Y NÚMERO DE SOLICITUDES POR MES AÑO 2023

Cuenta de Usuario	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Solucionado	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901
Total general	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901

MOTIVO DE LA SOLICITUD

Cuenta de Usuario	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Consecución de la cita	97	93	126	107	138	127	114	121	154	191	195	104	1567
Oportunidad de la cita	37	33	37	41	47	37	52	80	78	92	64	40	638
Servicio prestado	49	48	70	67	80	69	67	77	71	42	38	18	696
Total general	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901

TIPO DE SOLICITUD

Cuenta de Usuario	Etiquetas de columna												
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total general
Copia de historia o resultados de exámenes							3	26	1	6	5	2	43
Denuncia	1	1									1		3
Derecho de petición	10	10	9	12	6	8	10	22	9	22	18	9	145
Desacato	11	6	17	21	25	18	19	14	32	26	38	16	243
Felicitación	10	2	4	21	19	17	22	13	5	5	7		125
Petición	46	39	41	27	51	63	34	39	56	43	29	30	498
Queja	32	40	39	22	27	25	18	19	13	15	11	6	267
Reclamo	12	12	43	29	36	20	35	35	6	9	6	2	245
Reclamo de riesgo priorizado							2	8	5	7	3	1	26
Reclamo de riesgo simple								6	52	40	30	7	135
Reclamo de riesgo vital						2	2	12	5	5	1	1	28
Solicitudes de información							1	4	2				7
Sugerencia	4		3	7	7	4	5	1	8	3			42

Sura tutela 24 horas	6	5	4	1	4	2	1	1	1				25
Tutela	51	59	73	75	90	74	81	78	108	144	148	88	1069
Total general	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901

MEDIO DE RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD													
Cuenta de Usuario	Etiquetas de columna												Total general
Etiquetas de fila	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	
Buzón de personería				6	1				1				8
Buzón de Sugerencias	13		16	26	8	9	15	9	18	10	3	2	129
Carta usuario	1	2	1				1		3	1			9
E-mail	44	40	62	42	53	49	37	49	43	76	71	25	591
Encuesta	4		2	2	17		3	1	1	1			31
Página Web	101	110	118	112	149	130	141	180	178	203	185	120	1727
Personal	8	12	12	8	18	18	16	25	46	27	28	12	230
Telefónica	12	8	11	4	7	9	4	2	3	6	5	3	74
(en blanco)		2	11	15	12	18	16	12	10	1	5		102
Total general	183	174	233	215	265	233	233	278	303	325	297	162	2901

PROMEDIO DE RESPUESTA	
Inconformidad	Días
Consecución de la cita	3
Oportunidad de la cita	3
Servicio prestado	7

Total general 4