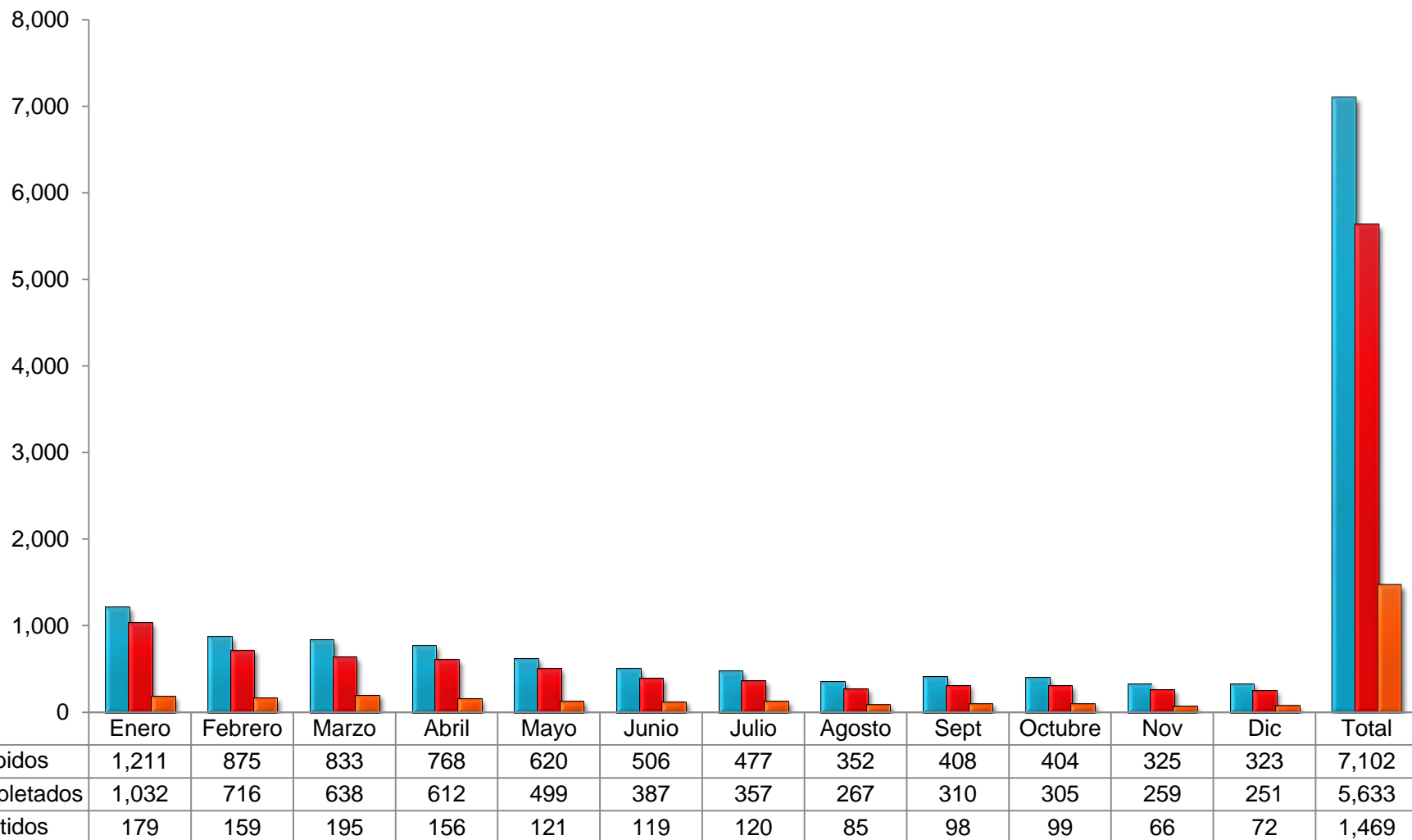




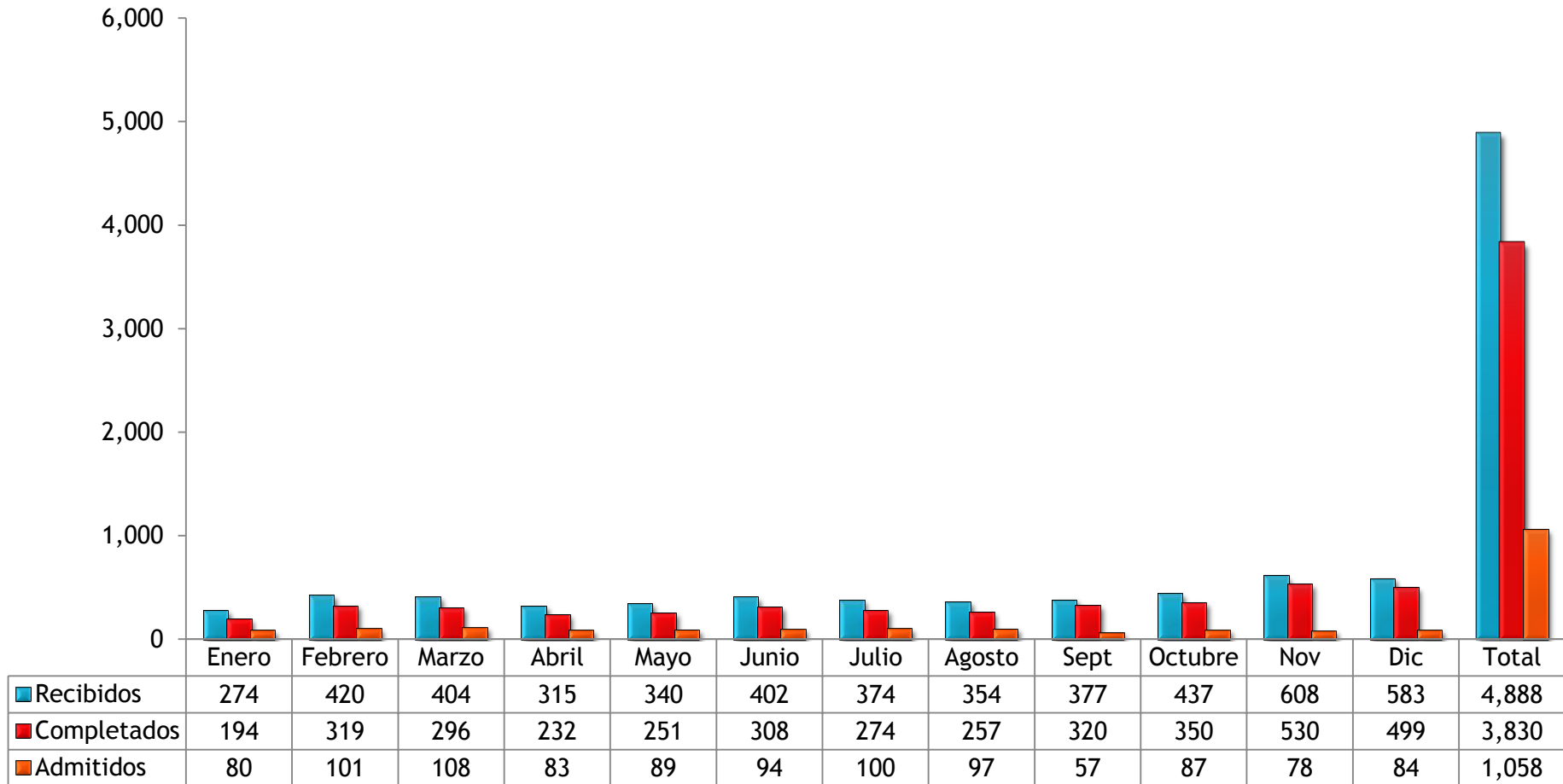
# Casos Recibidos Año 2002



# Casos Recibidos Año 2003



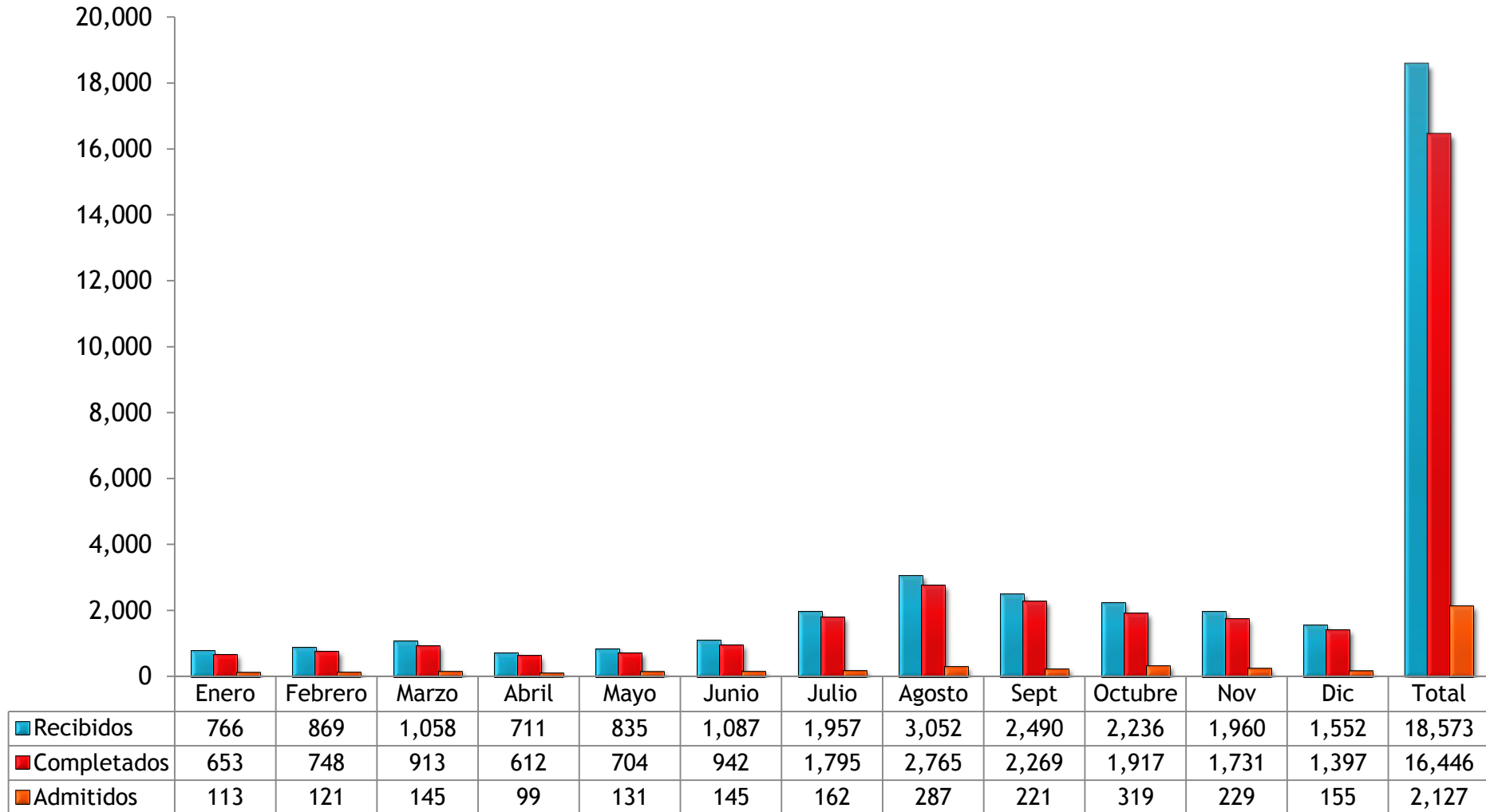
# Casos Recibidos Año 2004



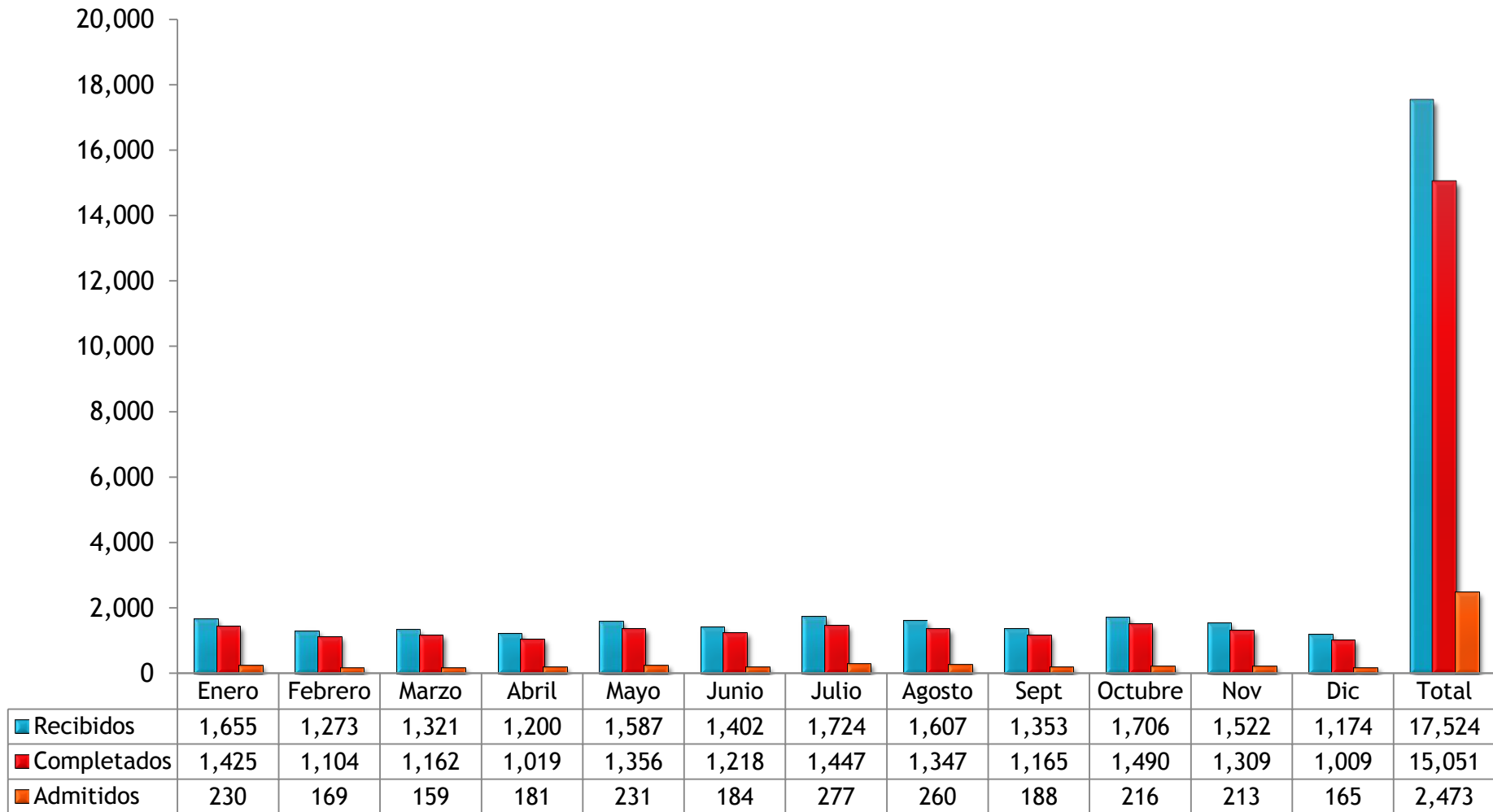
# Casos Recibidos Año 2005



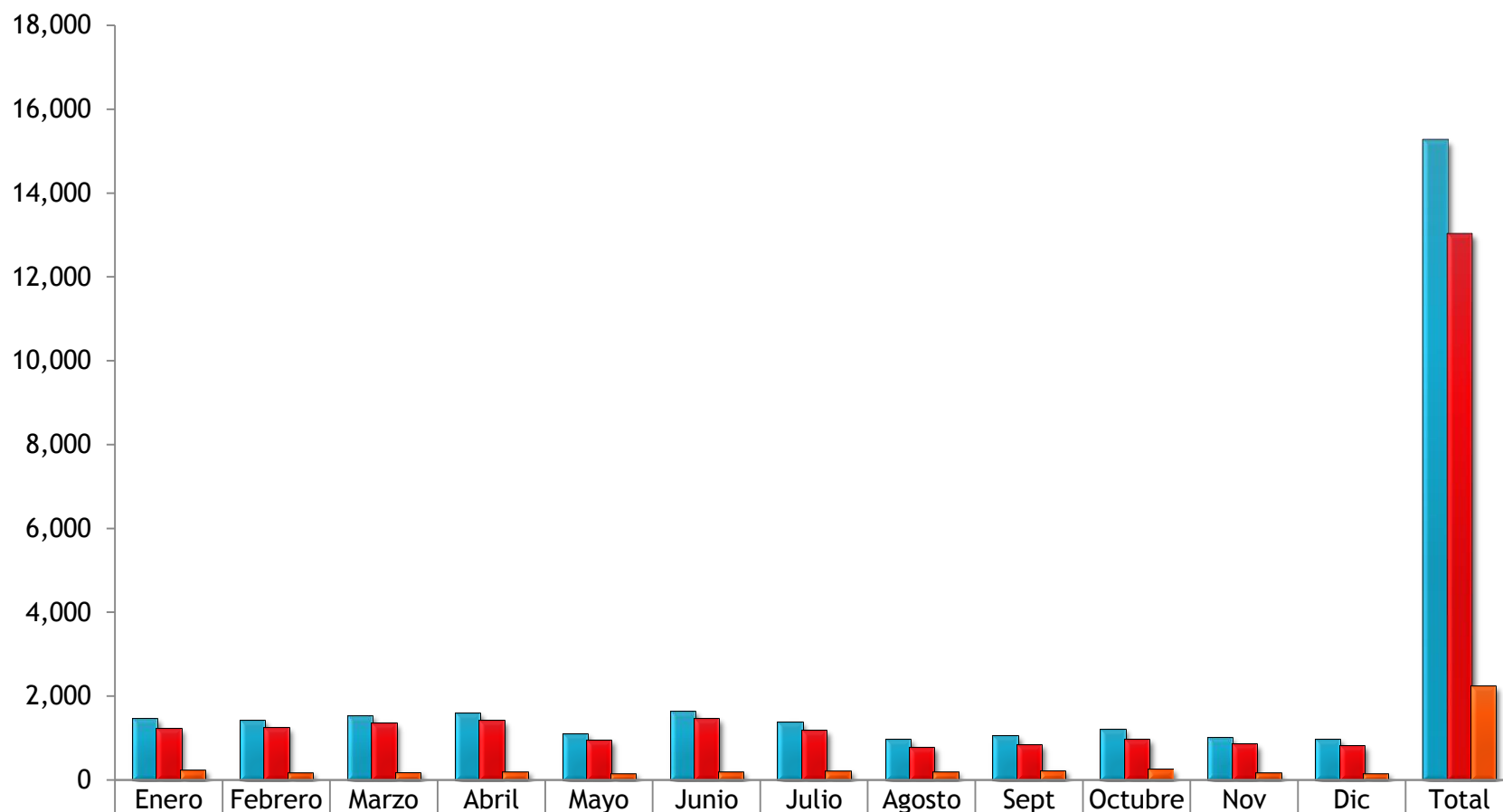
# Casos Recibidos Año 2006



# Casos Recibidos Año 2007



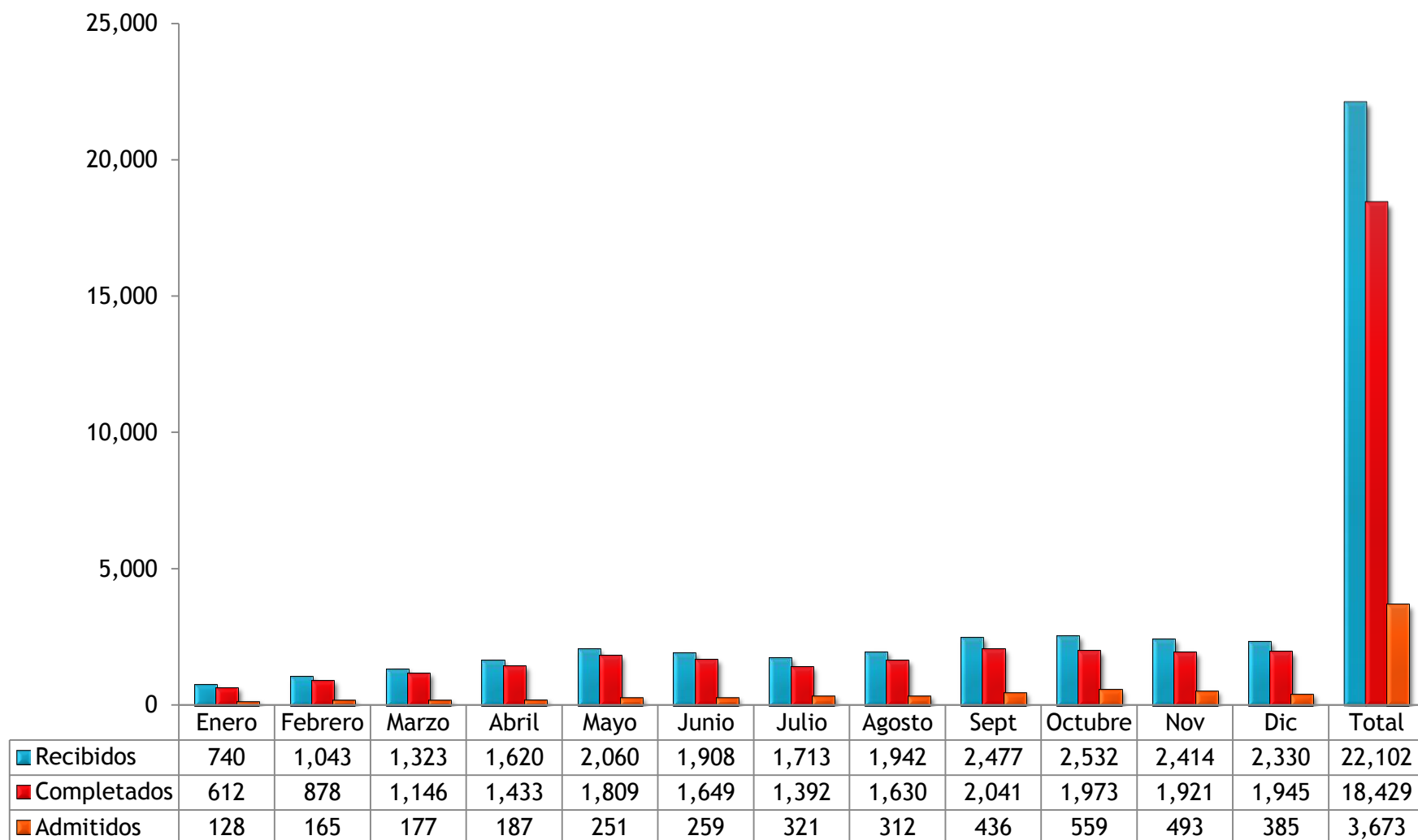
# Casos Recibidos Año 2008



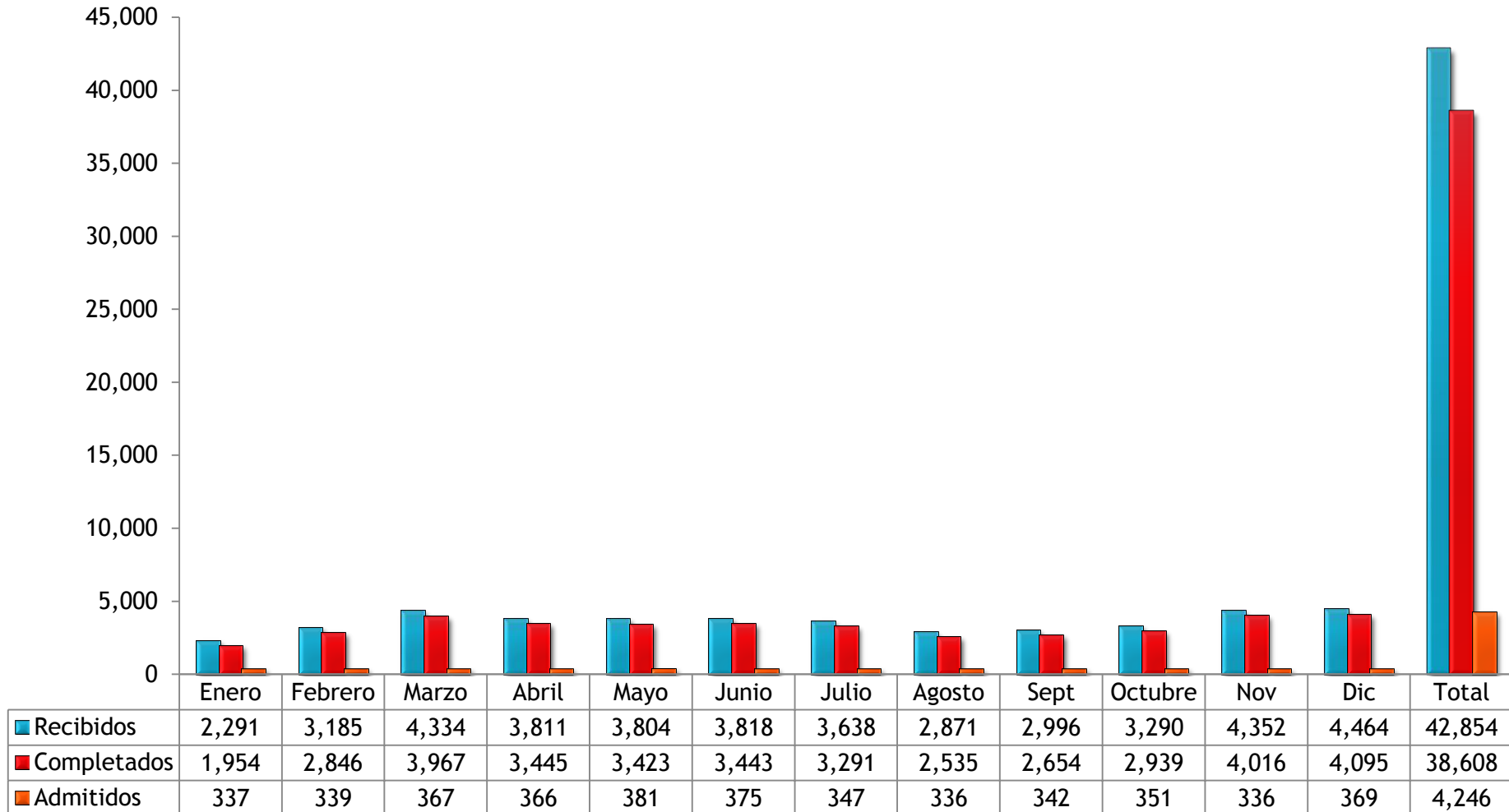
Recibidos	1,452	1,407	1,520	1,593	1,092	1,634	1,380	957	1,057	1,213	994	957	15,256
Completados	1,227	1,246	1,343	1,408	947	1,456	1,176	775	839	958	843	810	13,028
Admitidos	225	161	177	185	145	178	204	182	218	255	151	147	2,228



# Casos Recibidos Año 2009



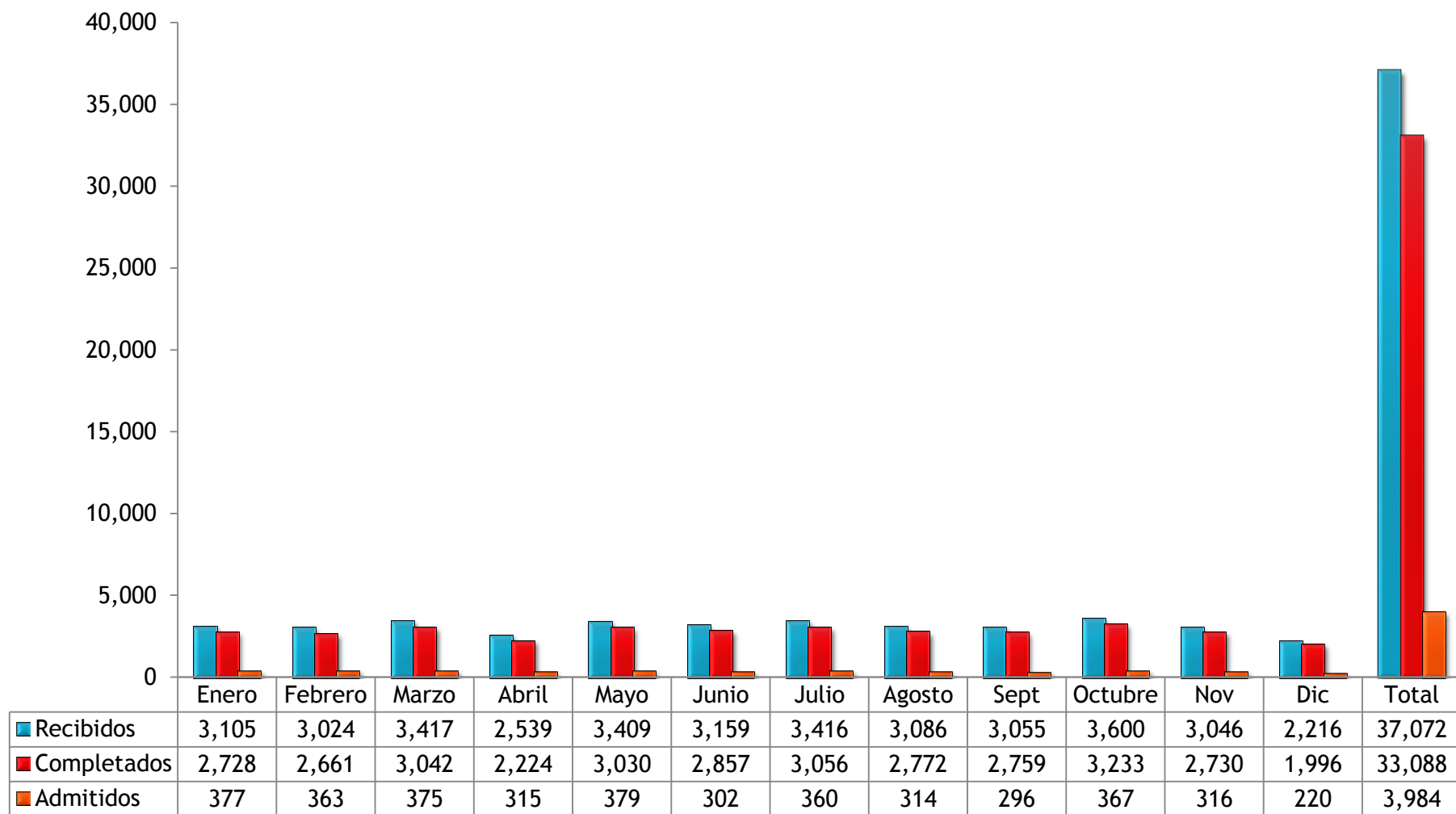
# Casos Recibidos Año 2010



# Casos Recibidos Año 2011



# Casos Recibidos Año 2012



# Casos Recibidos Año 2013



# Casos Recibidos Año 2014



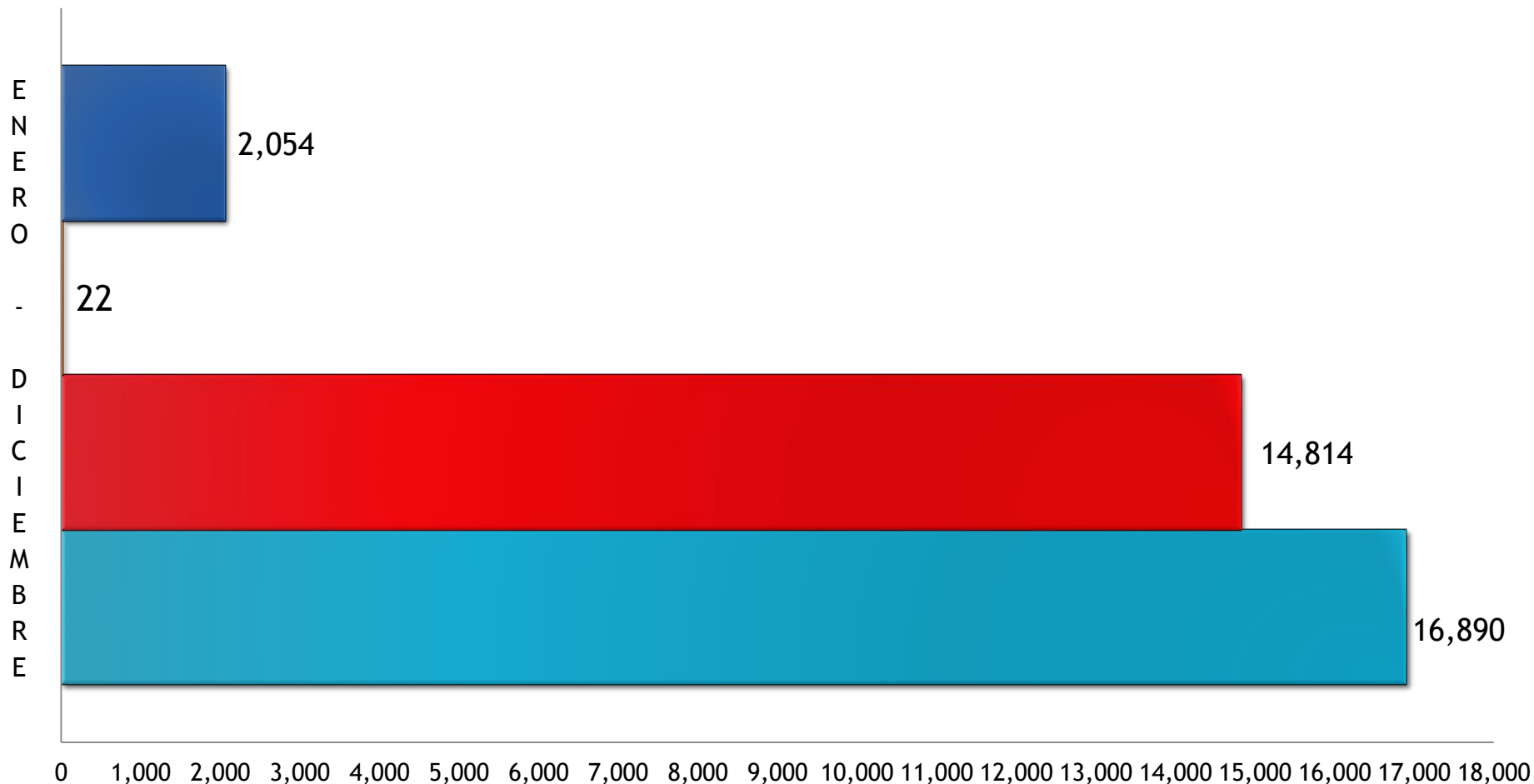
# Casos Recibidos Año 2015



# Total Casos Recibidos en el CAU

## Enero - Diciembre 2016

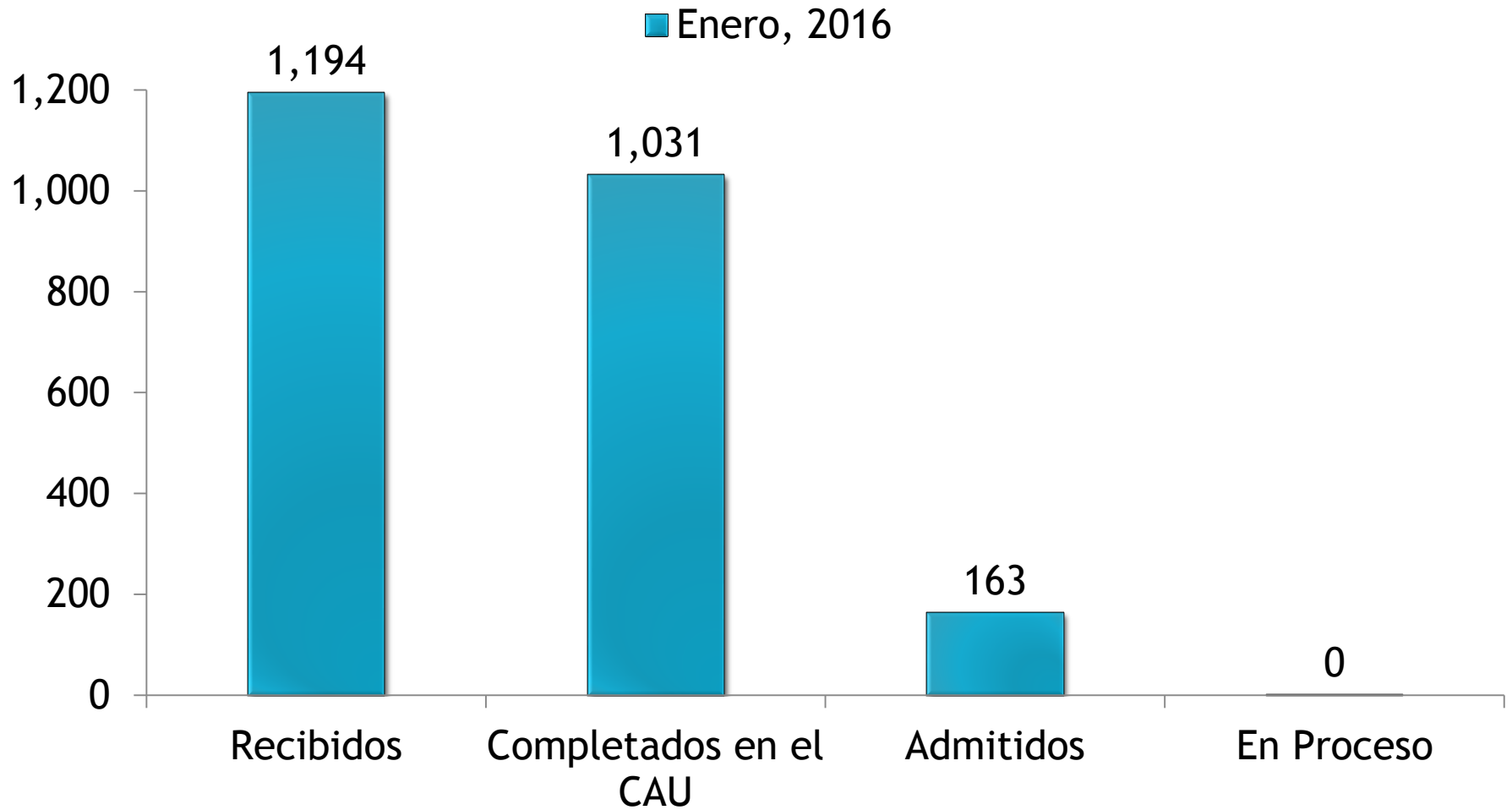
■ Admitidos   ■ En Proceso   ■ Completados CAU   ■ Recibidos





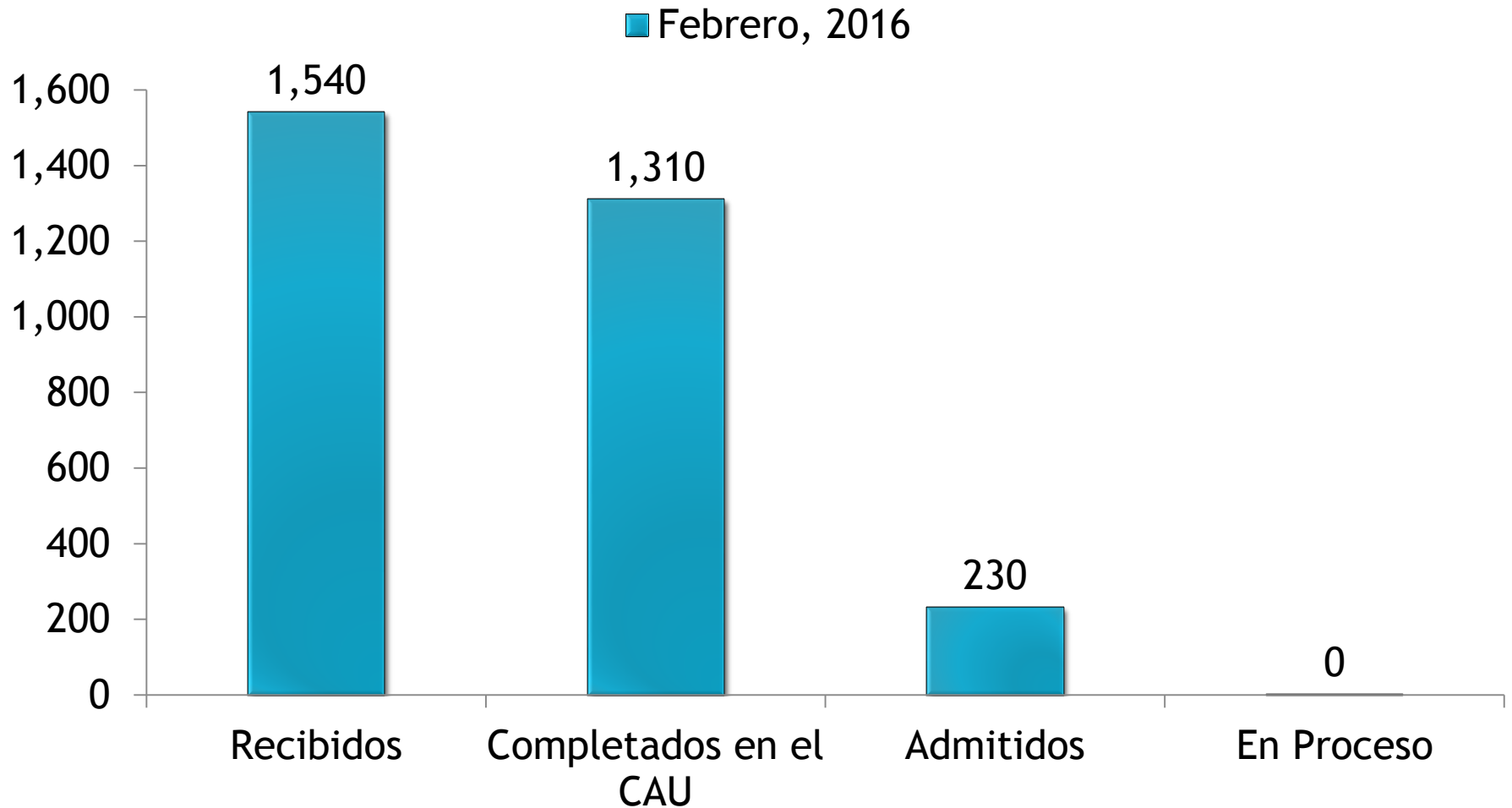
# Casos Recibidos en el CAU

## Enero 2016



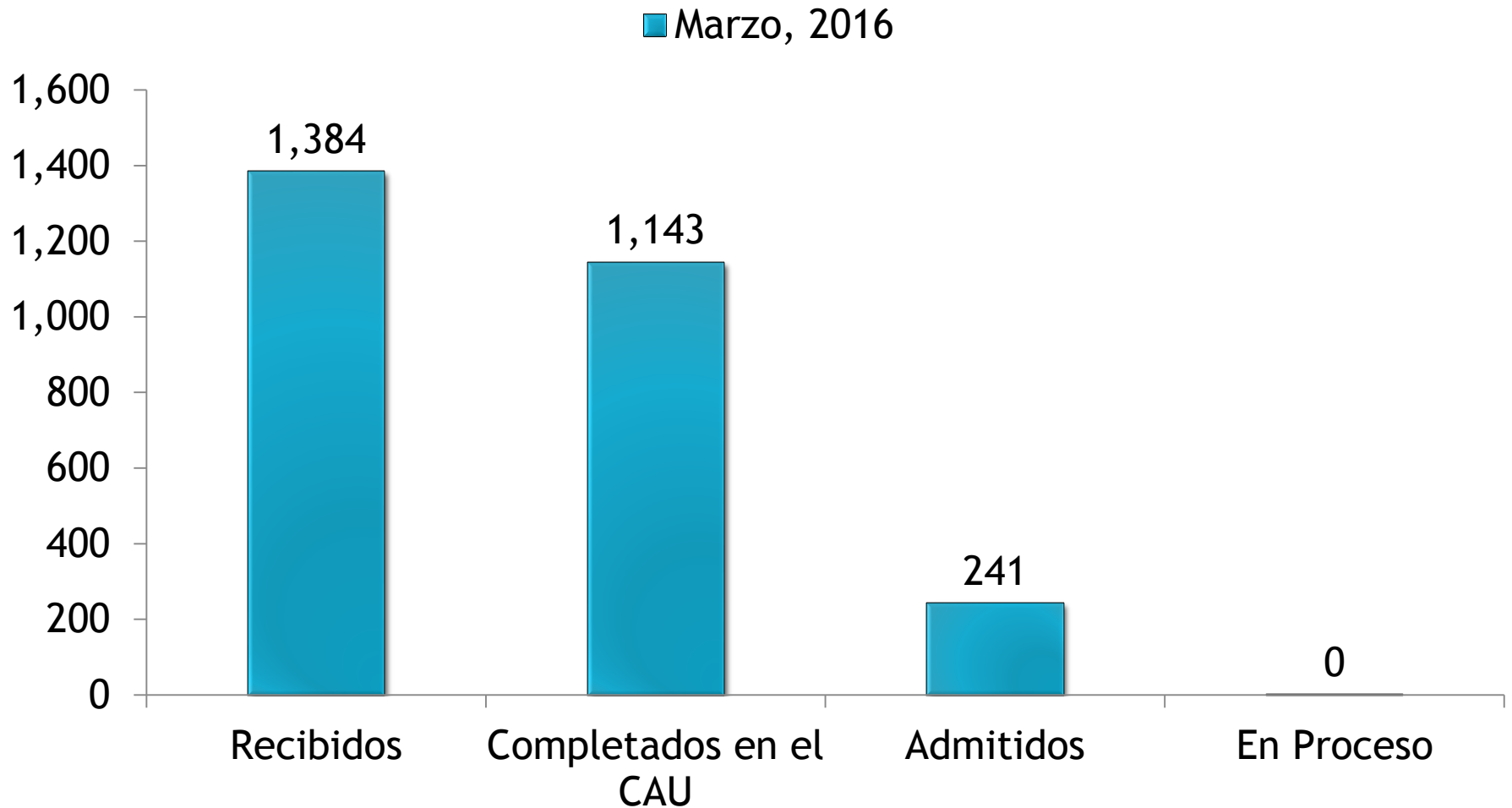
# Casos Recibidos en el CAU

## Febrero 2016



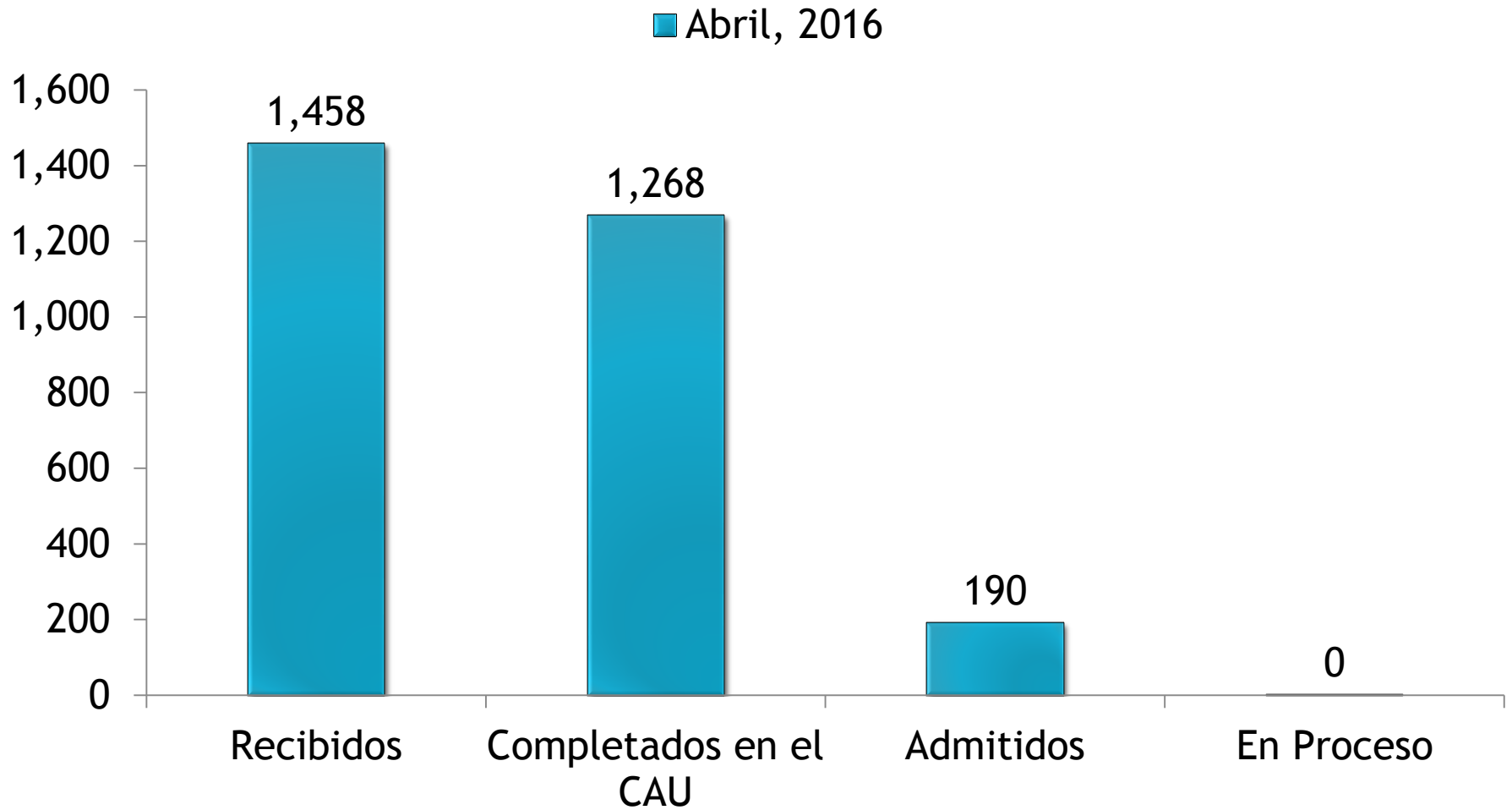
# Casos Recibidos en el CAU

Marzo 2016



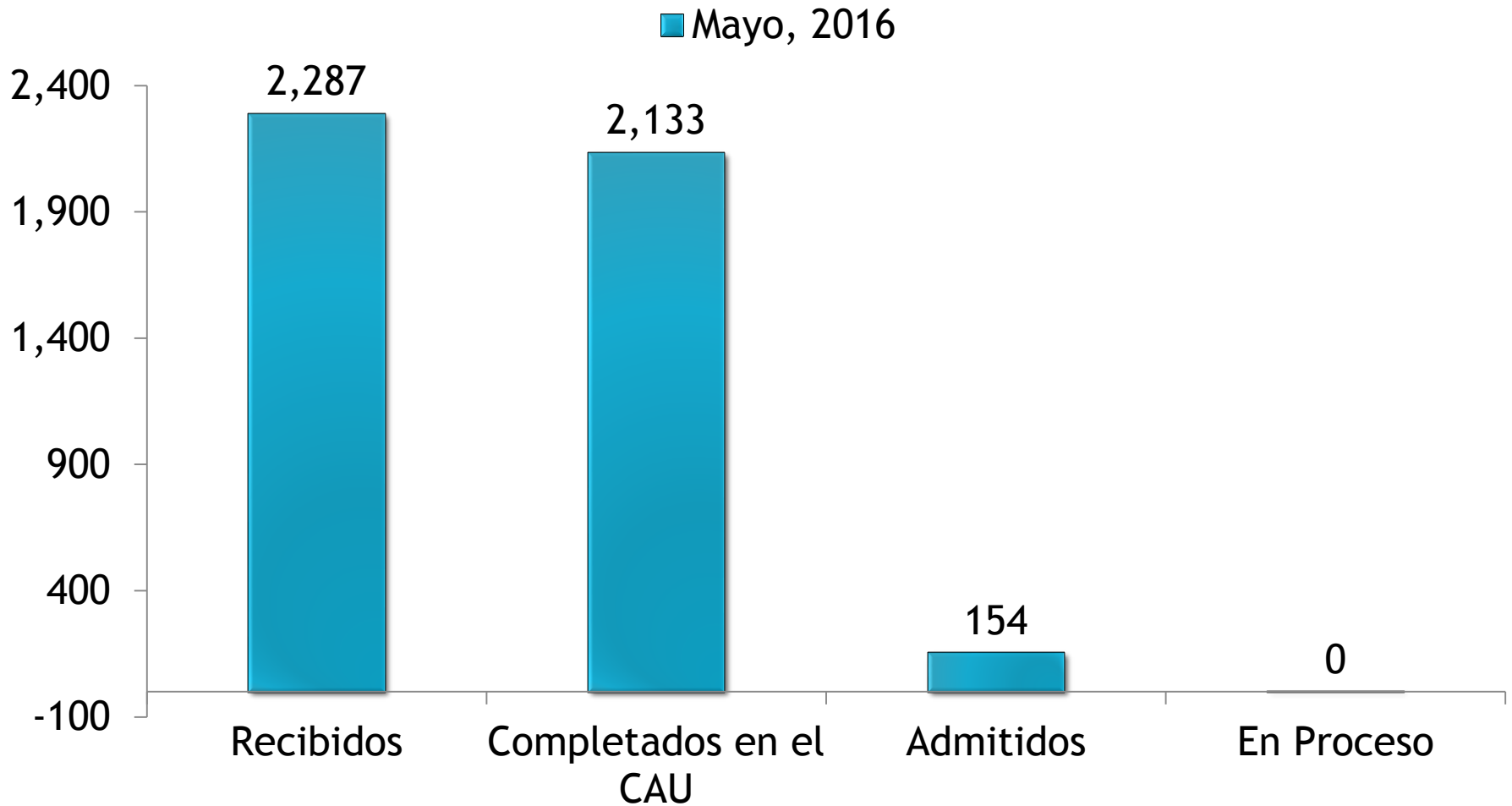
# Casos Recibidos en el CAU

Abril 2016



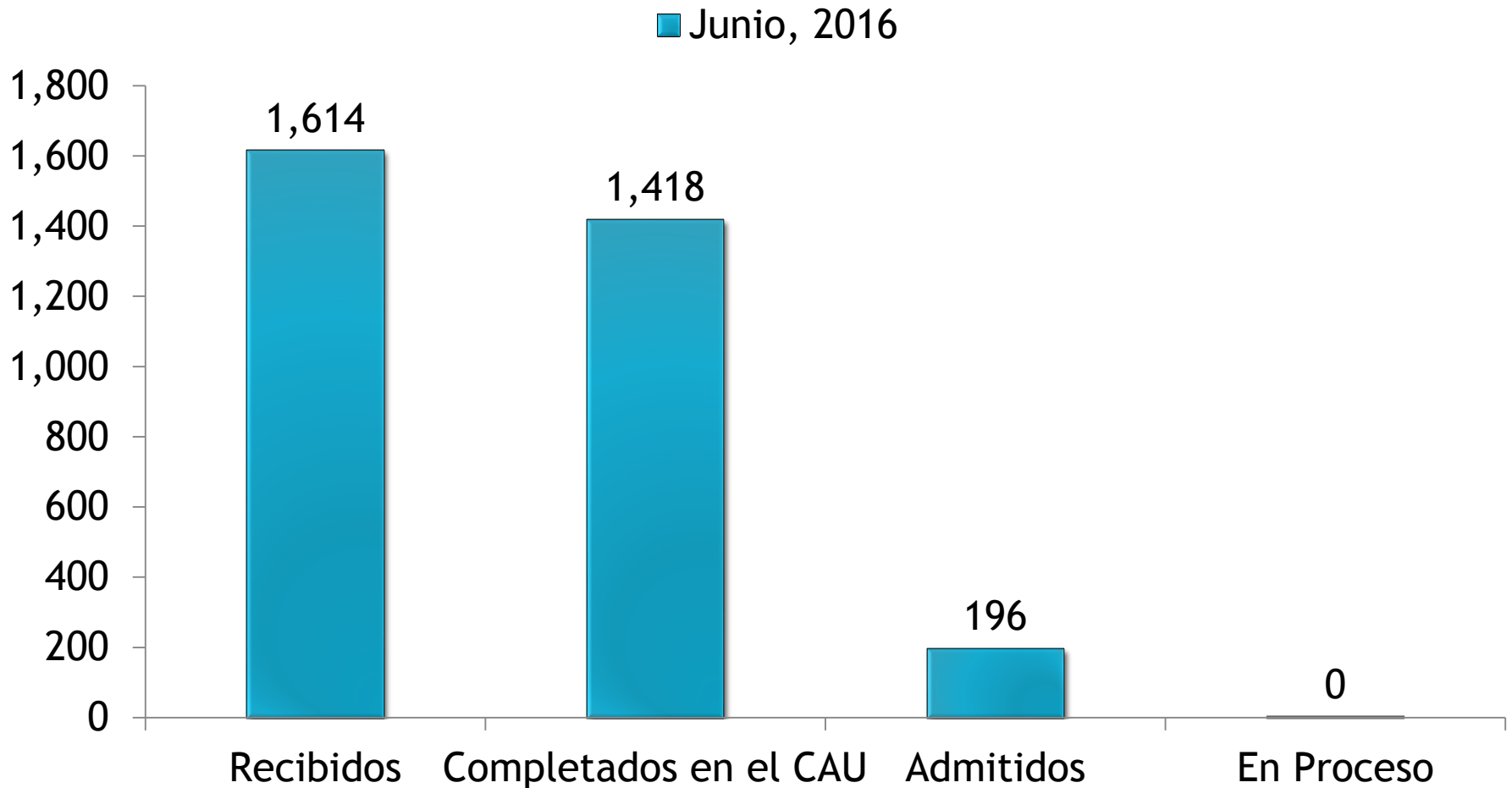
# Casos Recibidos en el CAU

Mayo 2016



# Casos Recibidos en el CAU

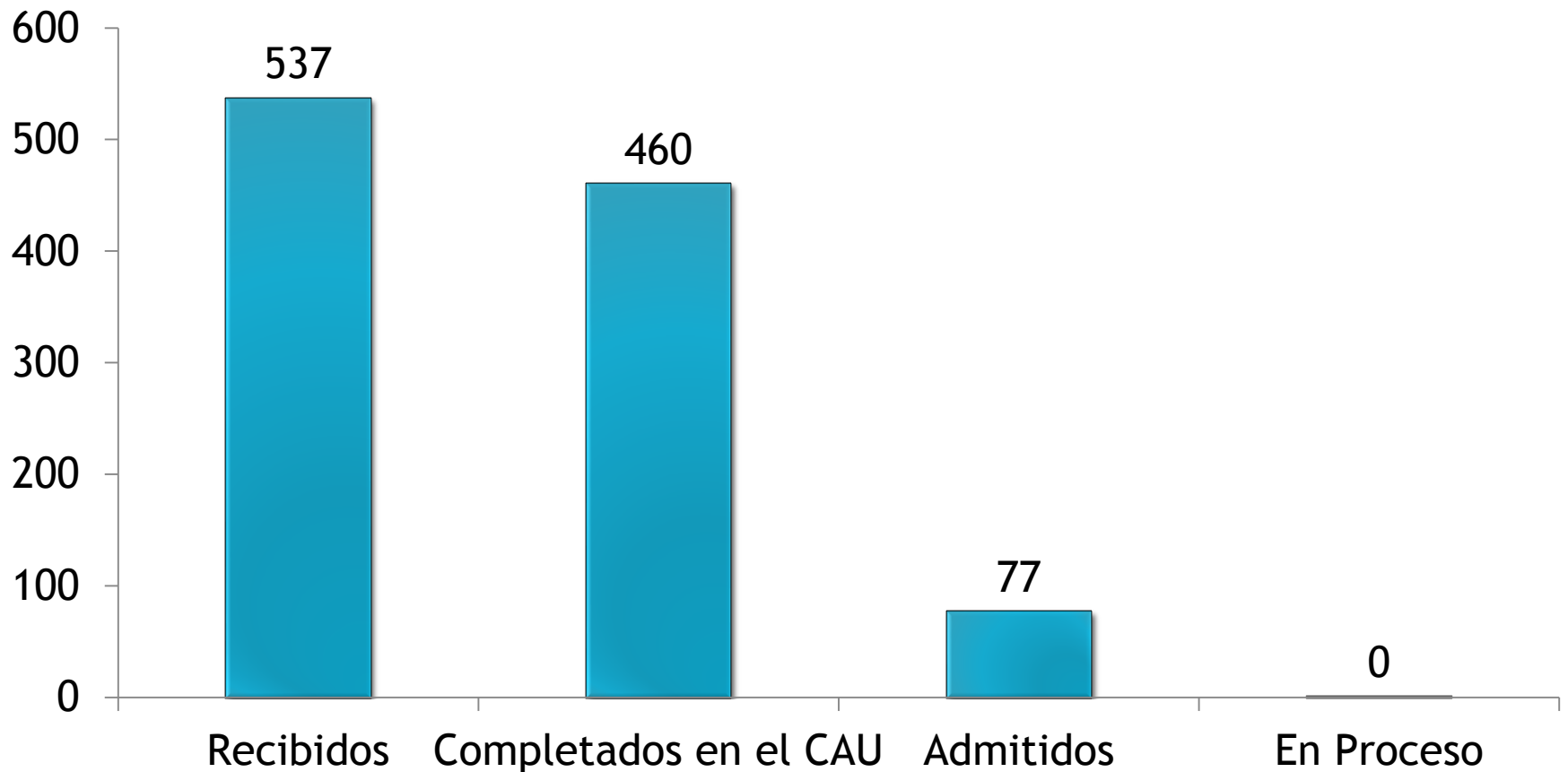
## Junio 2016



# Casos Recibidos en el CAU

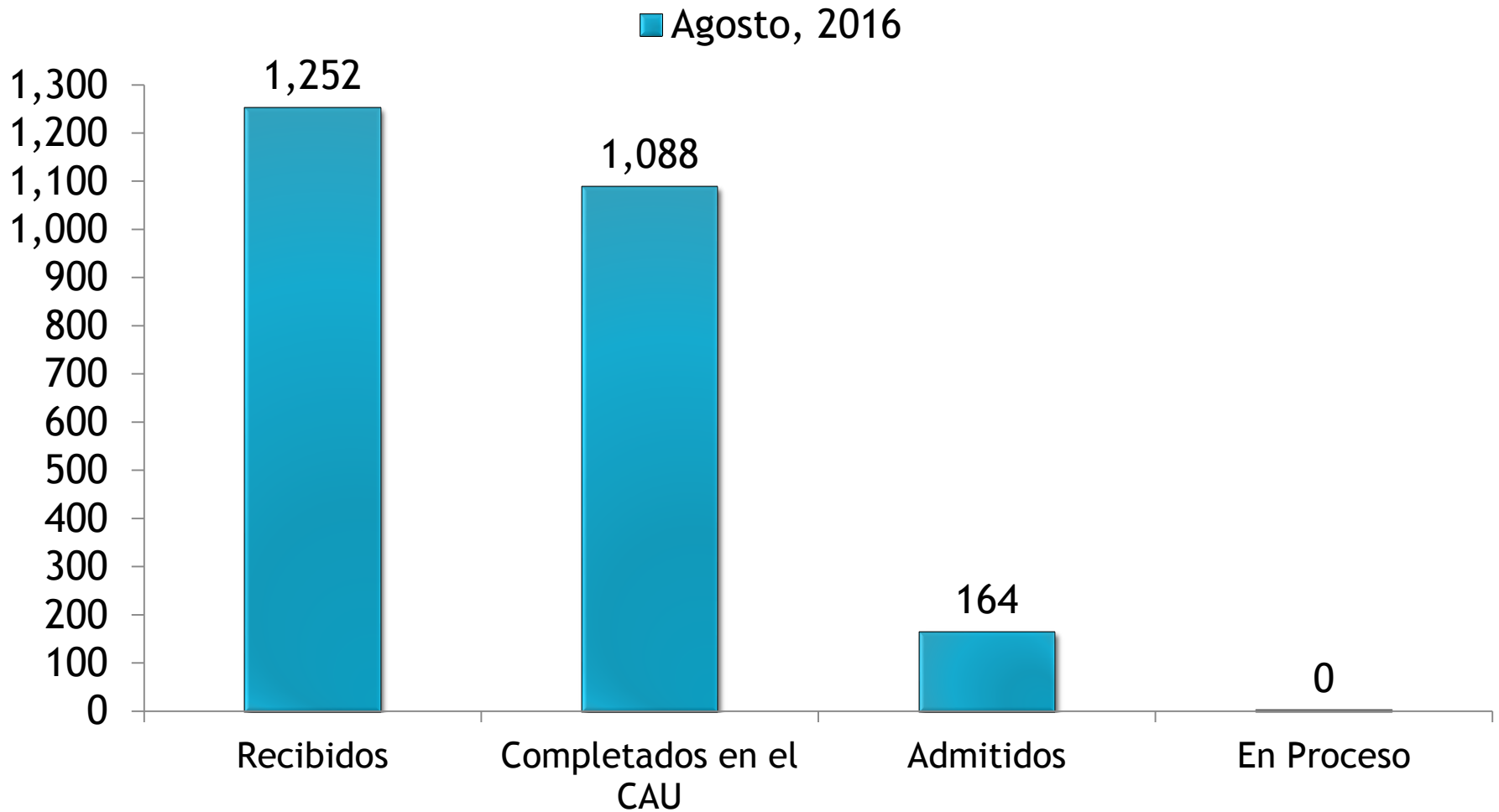
## Julio 2016

■ Julio, 2016



# Casos Recibidos en el CAU

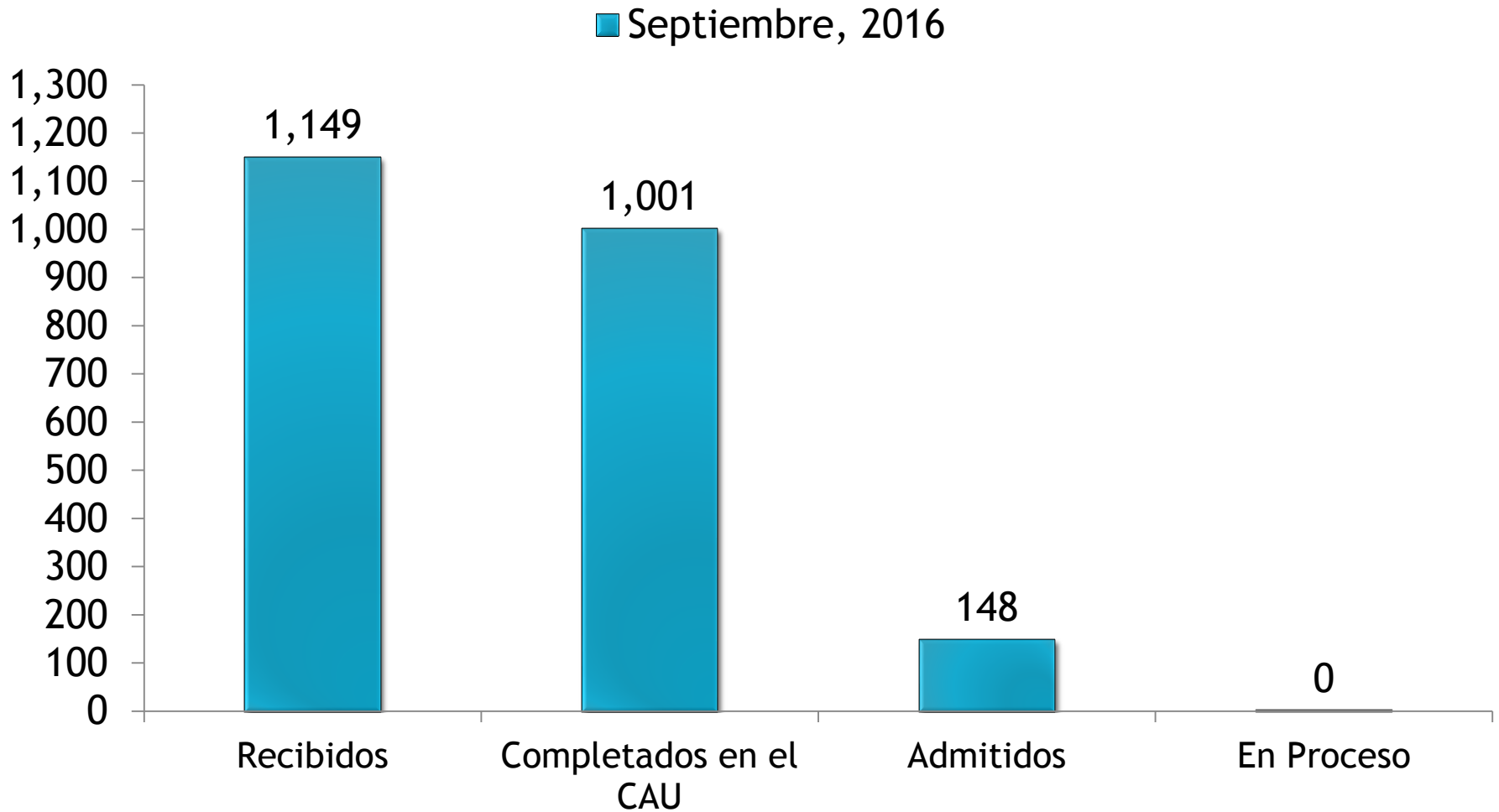
## Agosto 2016





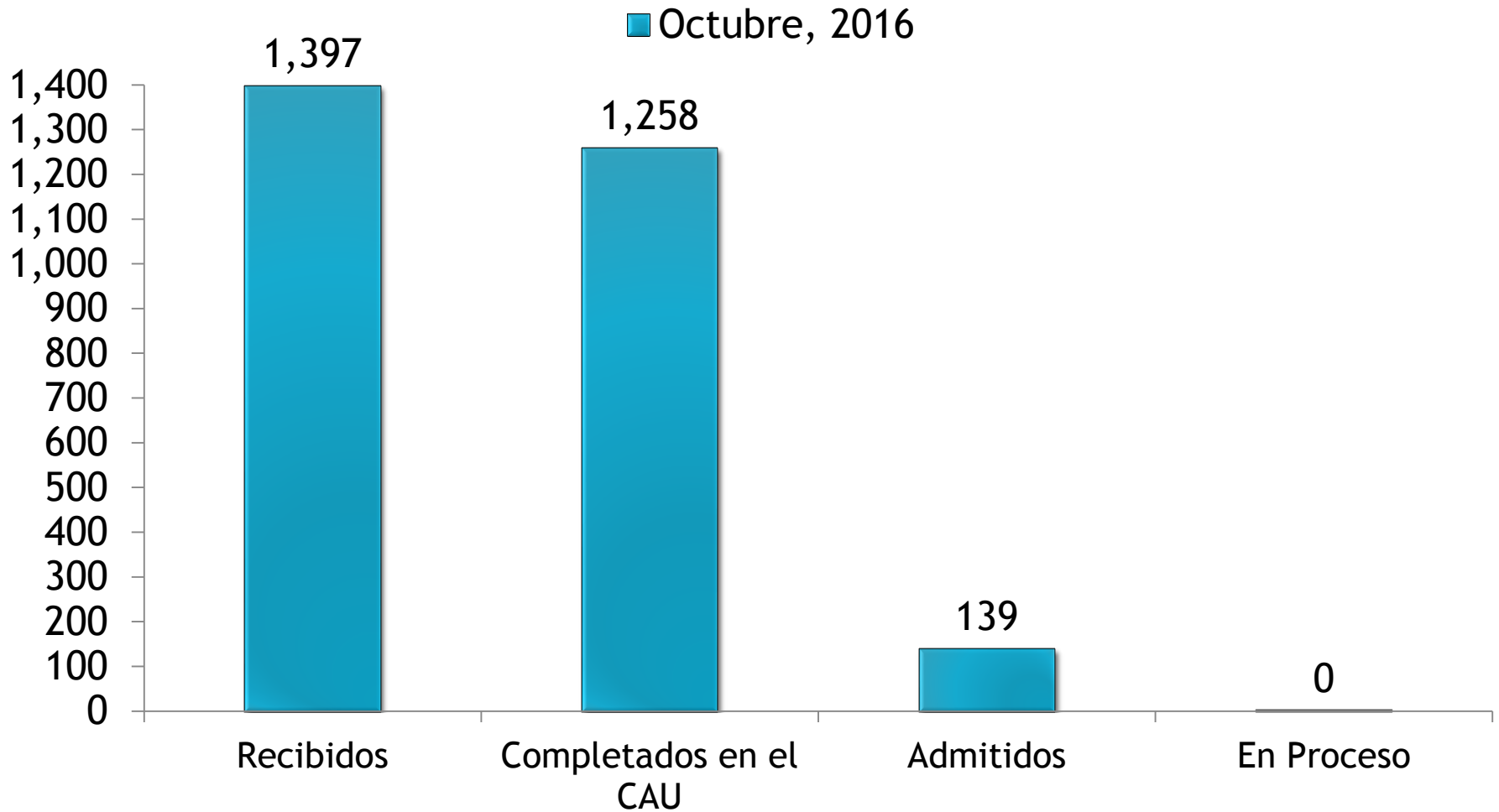
# Casos Recibidos en el CAU

## Septiembre 2016



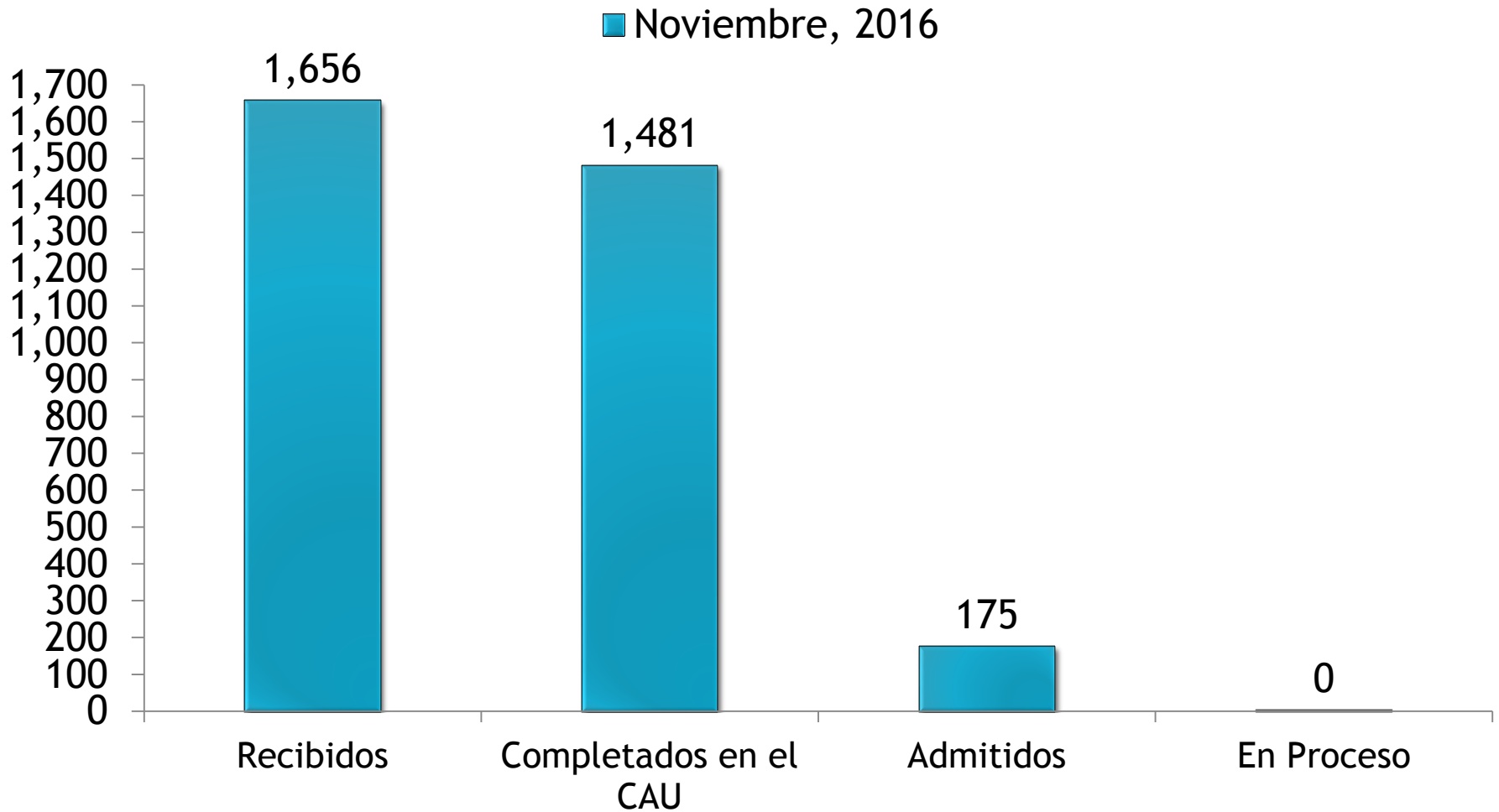
# Casos Recibidos en el CAU

## Octubre 2016



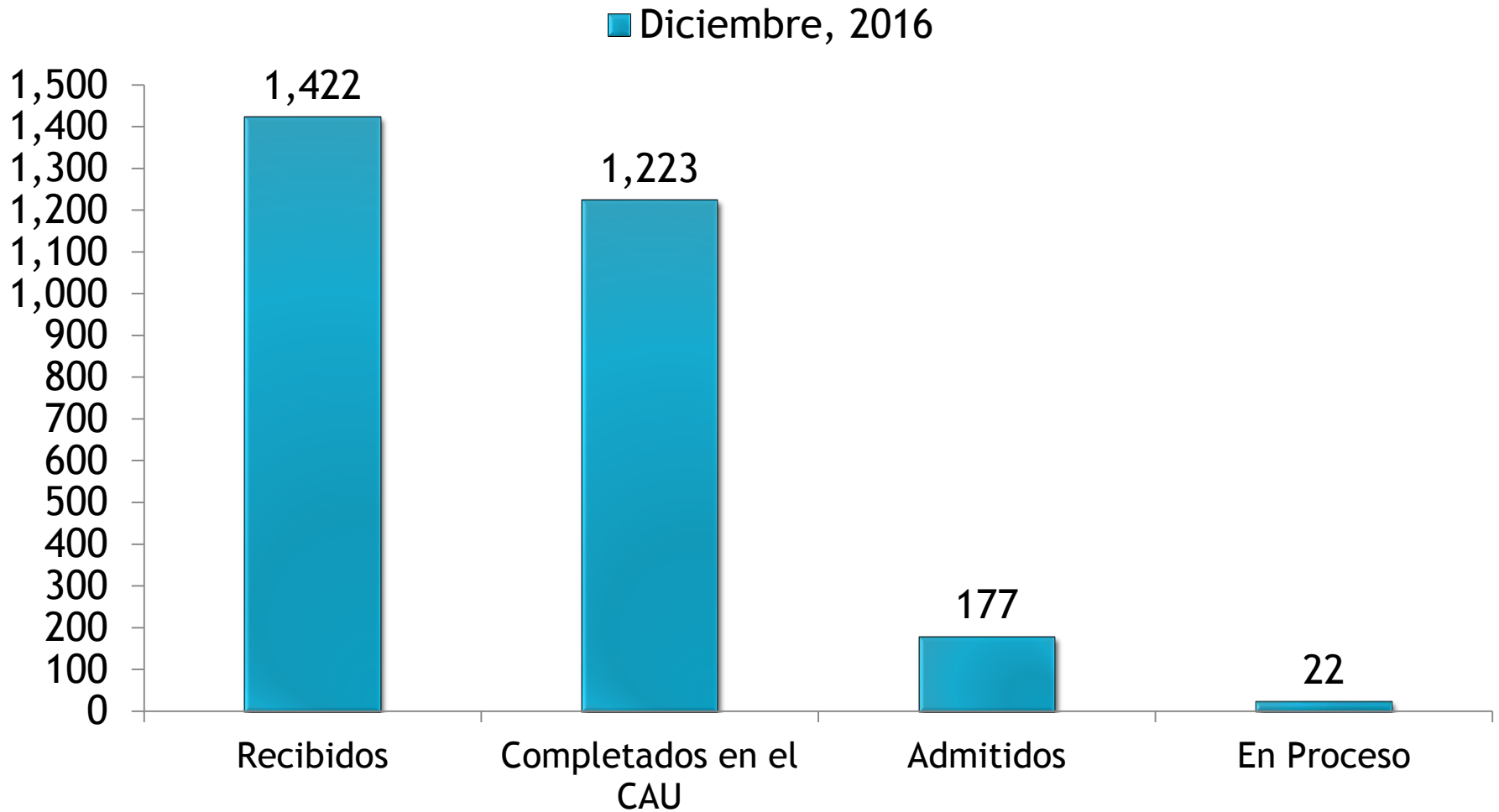
# Casos Recibidos en el CAU

## Noviembre 2016



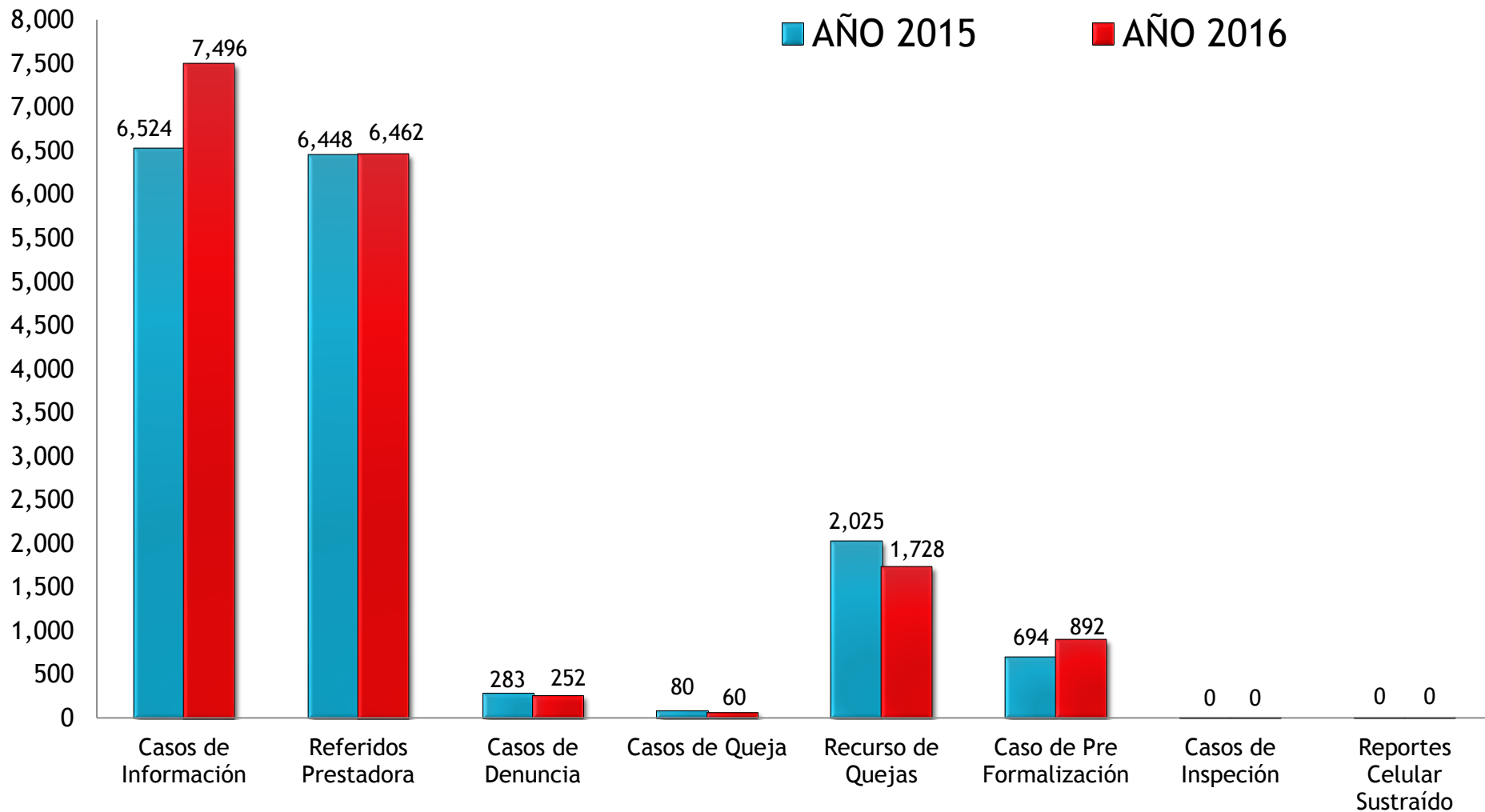
# Casos Recibidos en el CAU

## Diciembre 2016



# Casos Recibidos por Tipo de Solicitud

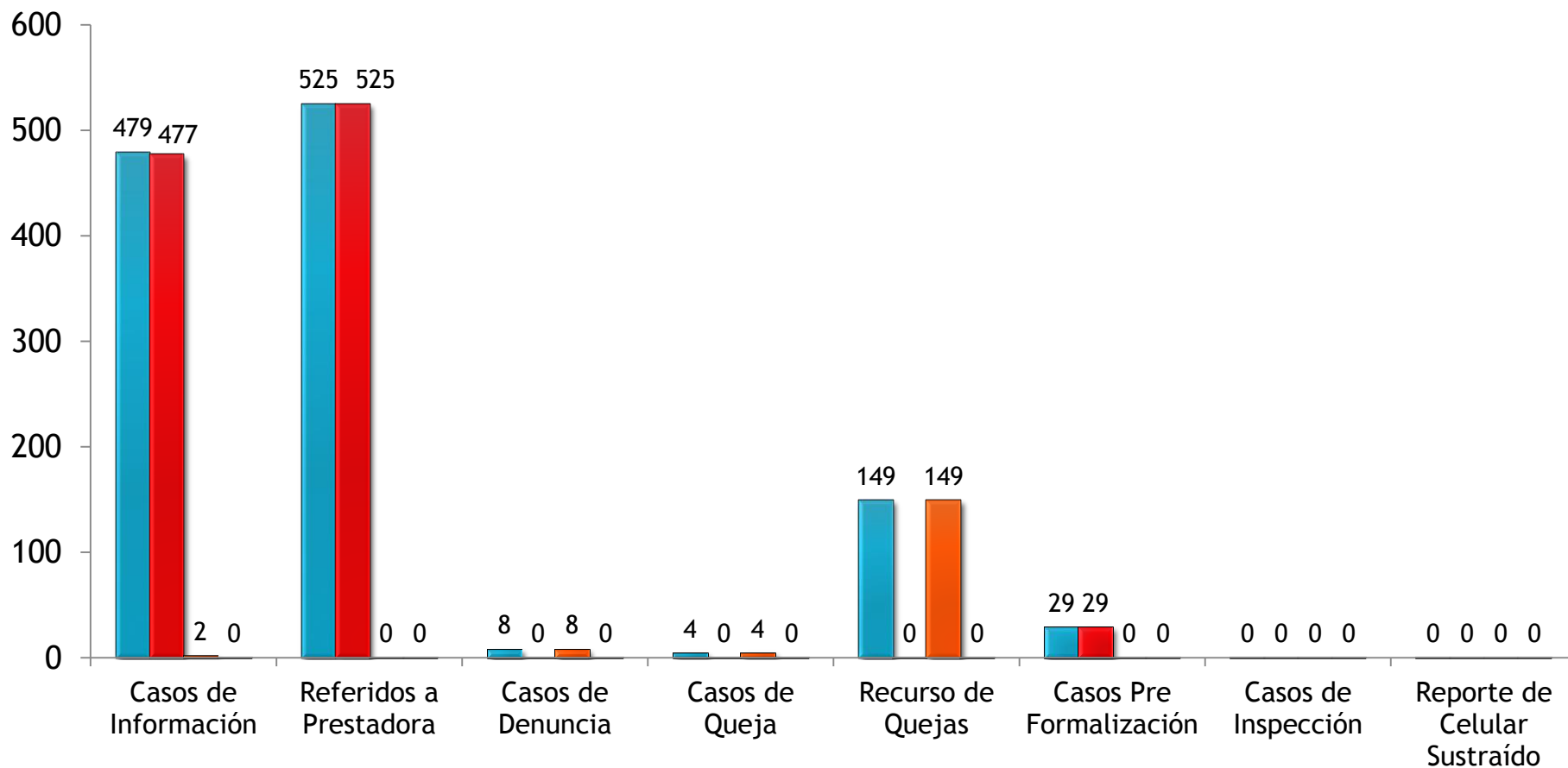
Años 2015 - 2016



# Tipo de Solicitud

Enero 2016

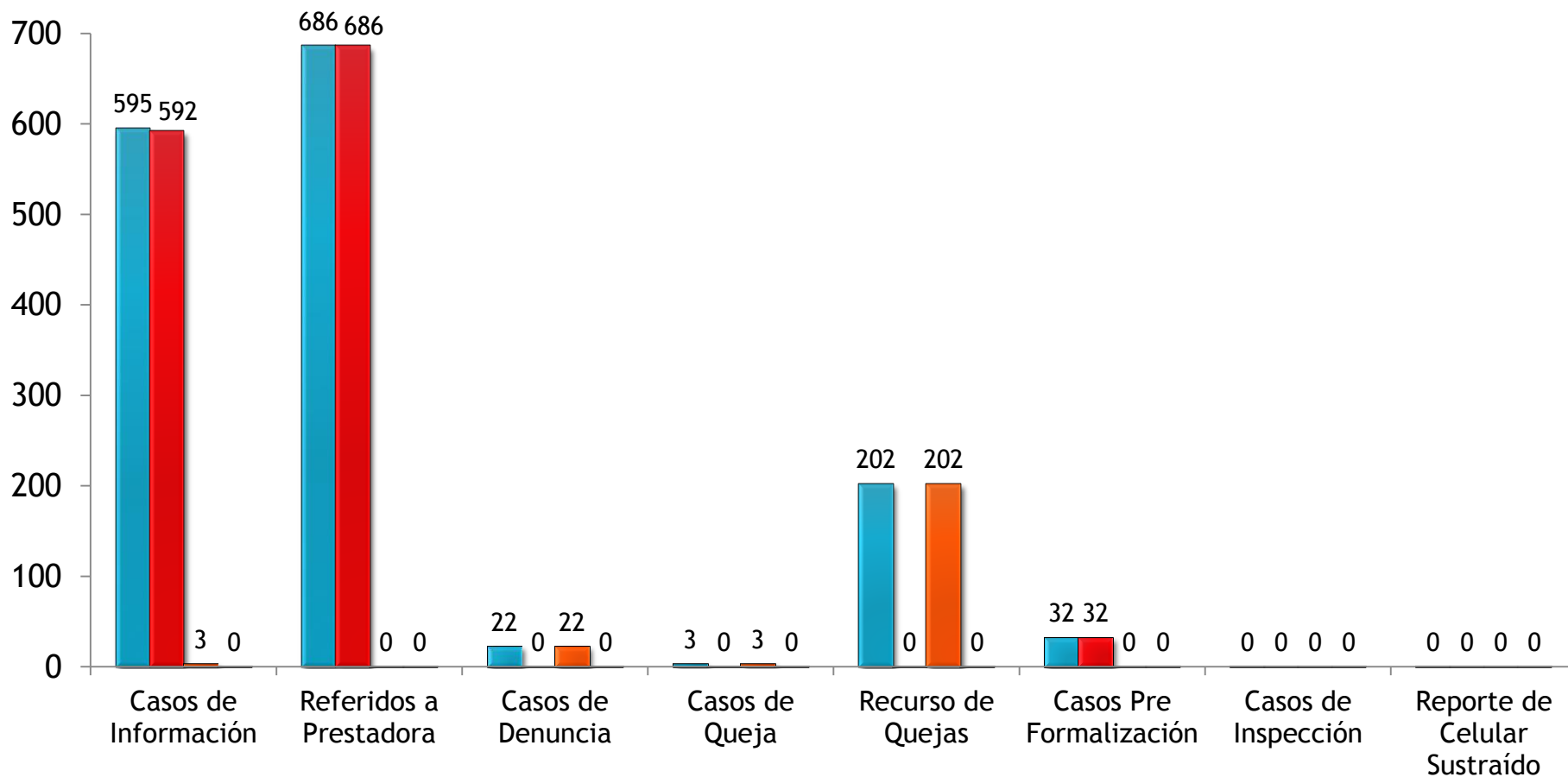
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Febrero 2016

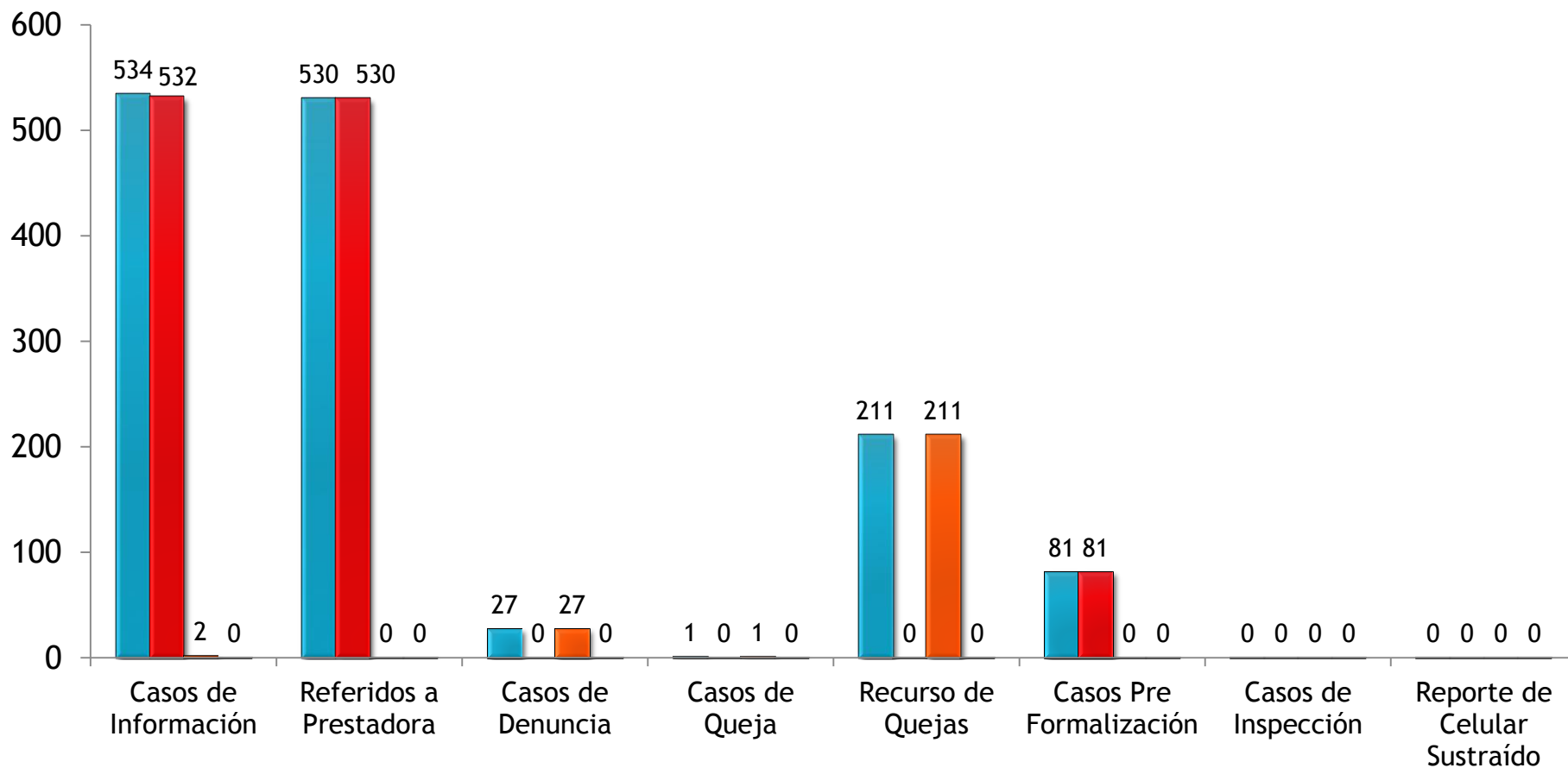
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Marzo 2016

■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

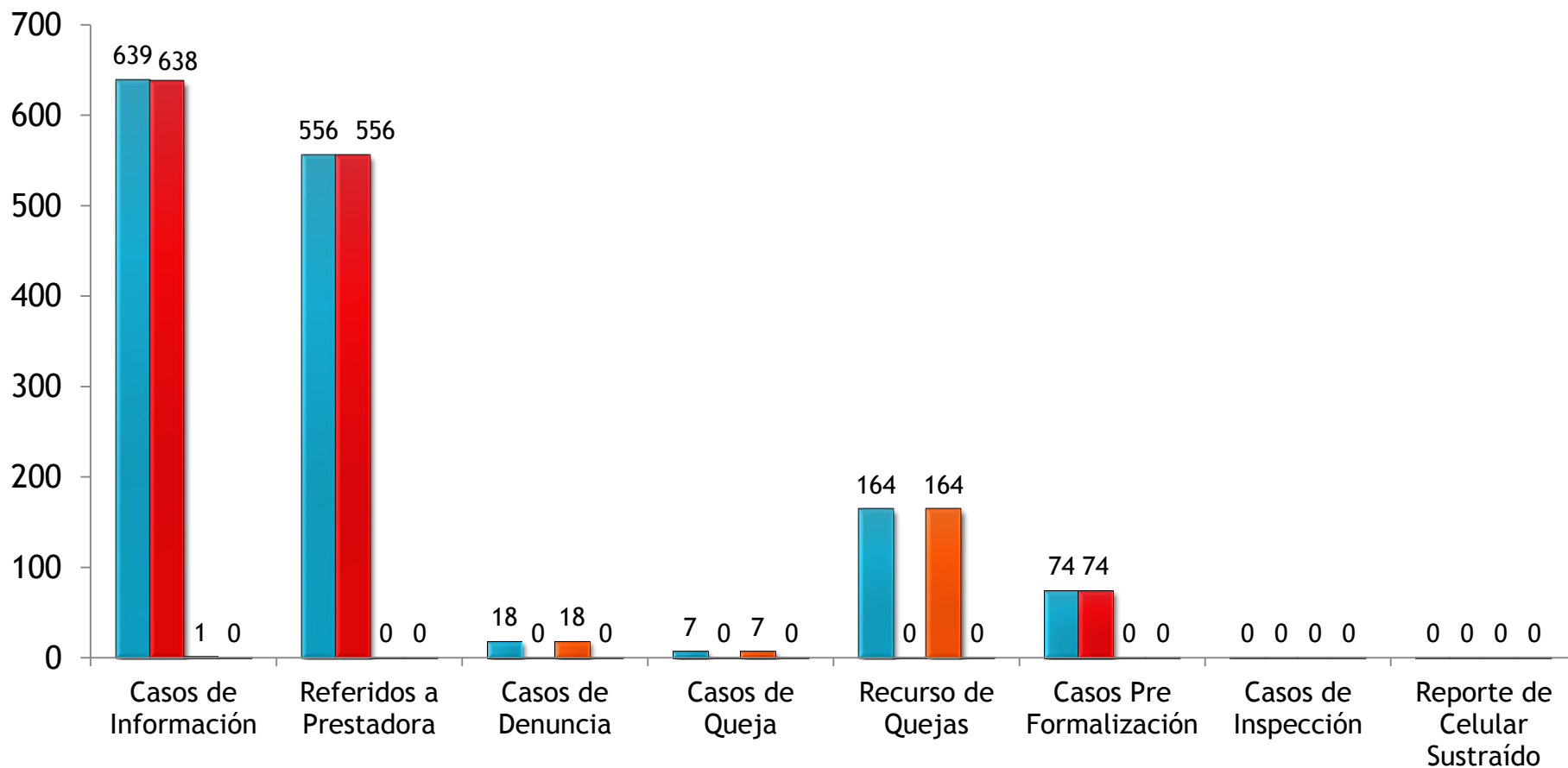




# Tipo de Solicitud

Abril 2016

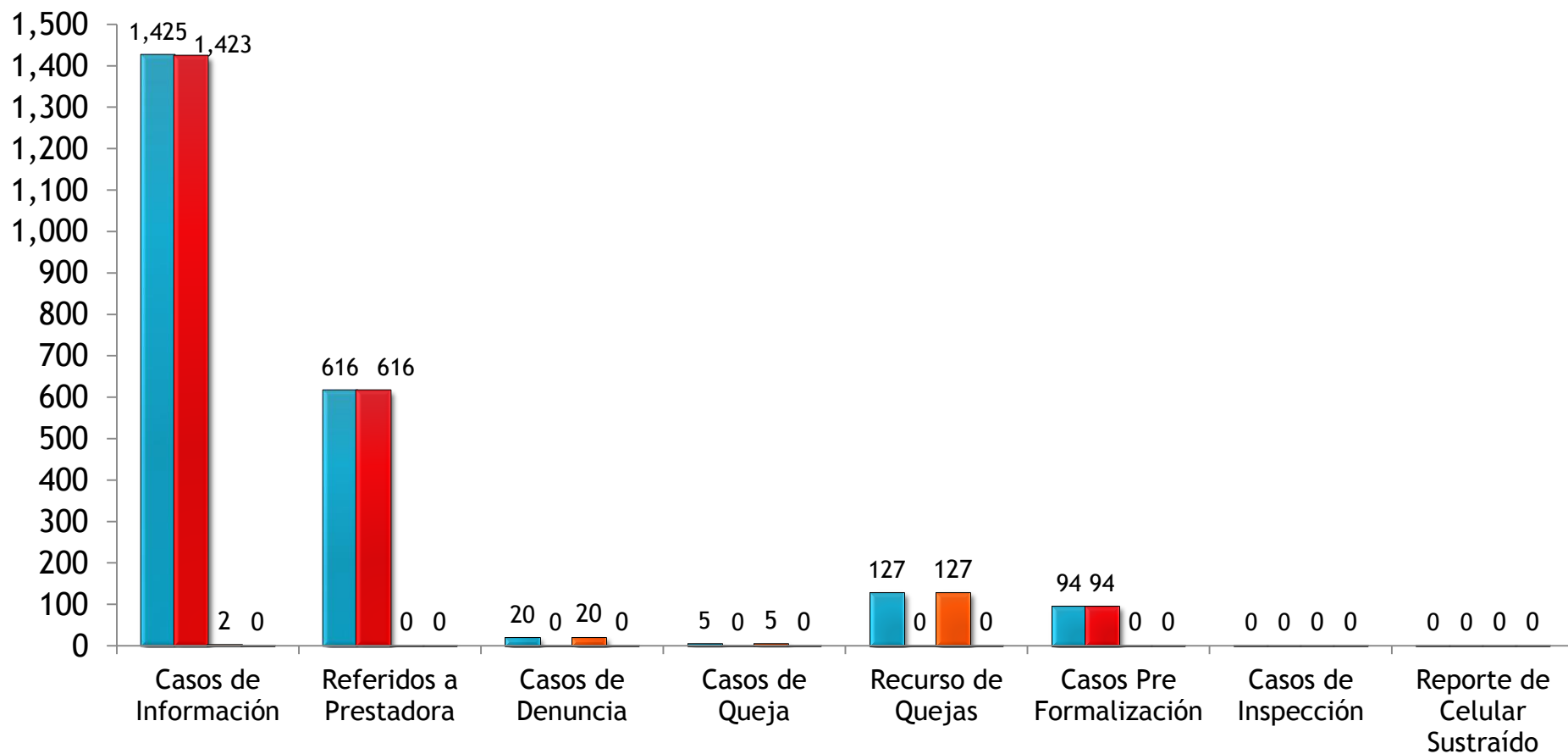
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Mayo 2016

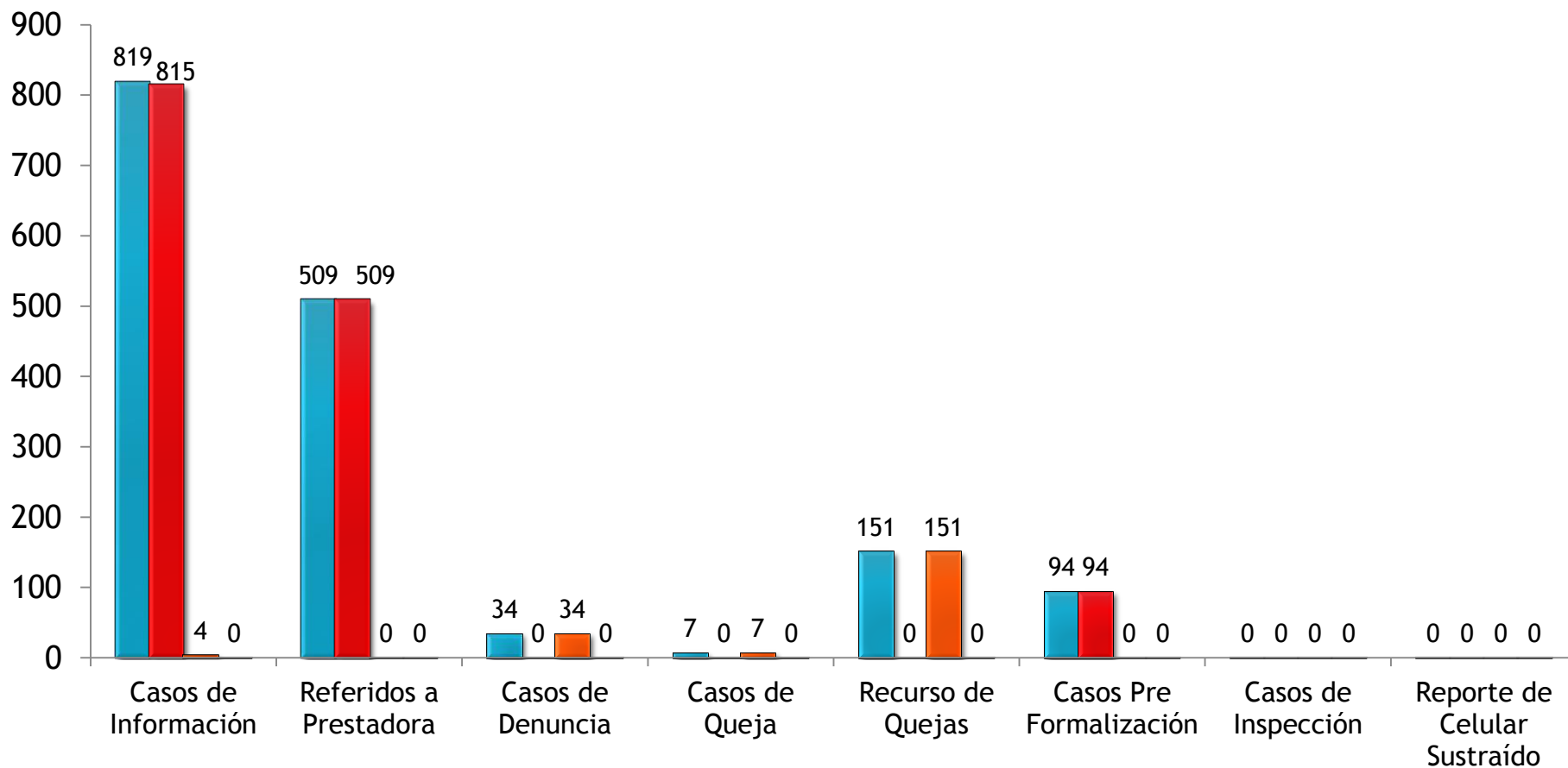
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Junio 2016

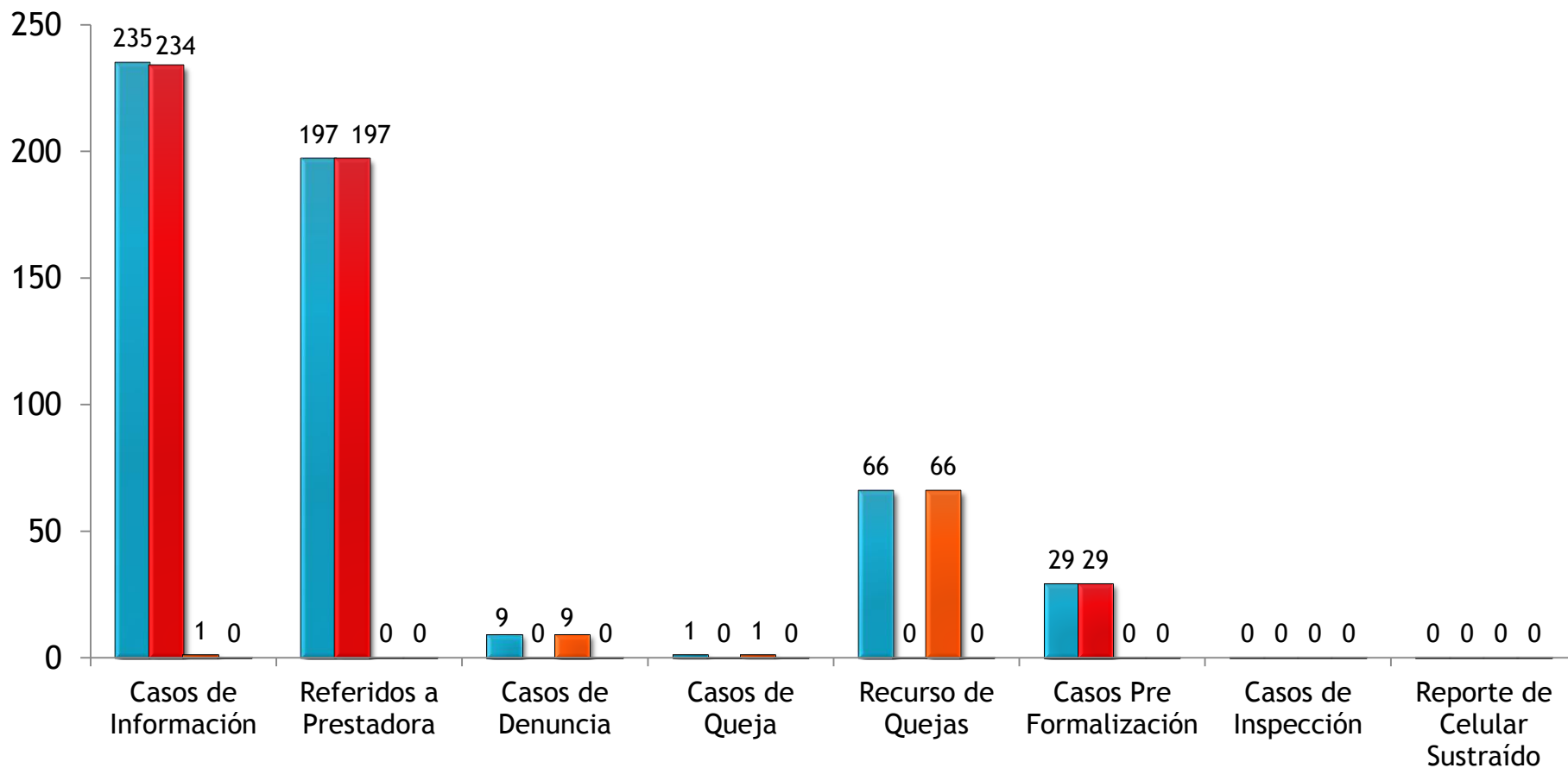
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Julio 2016

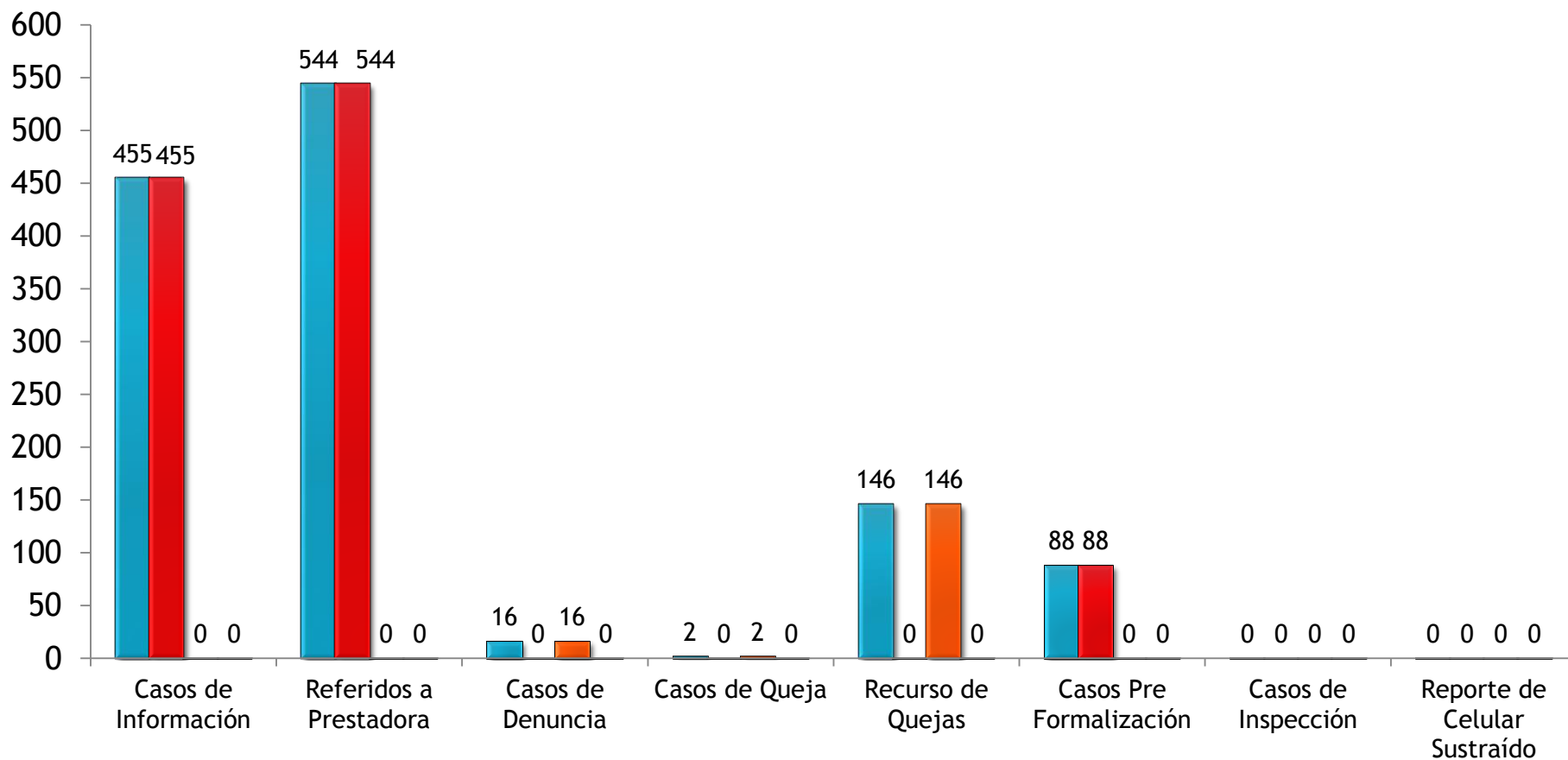
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Agosto 2016

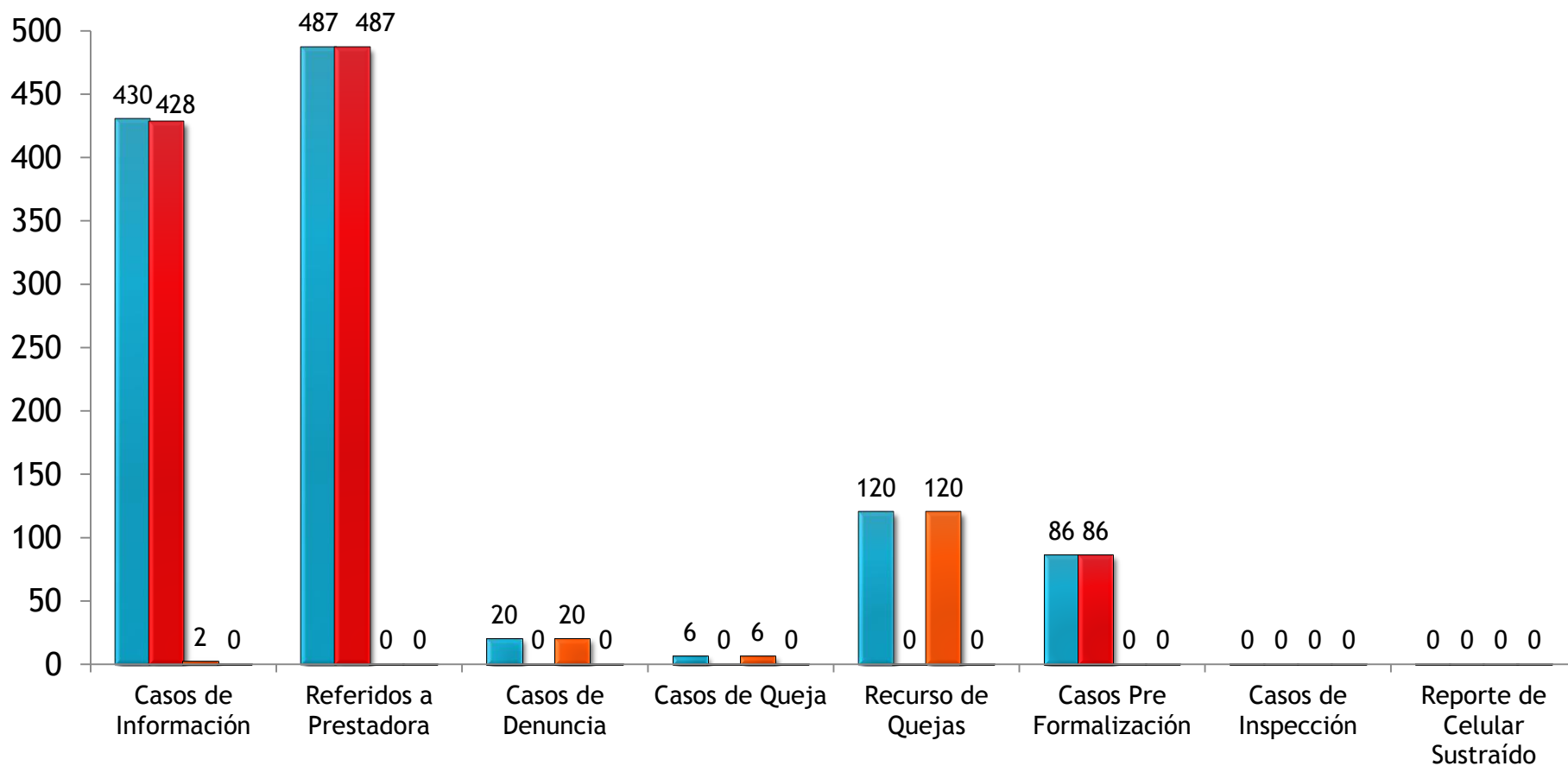
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Septiembre 2016

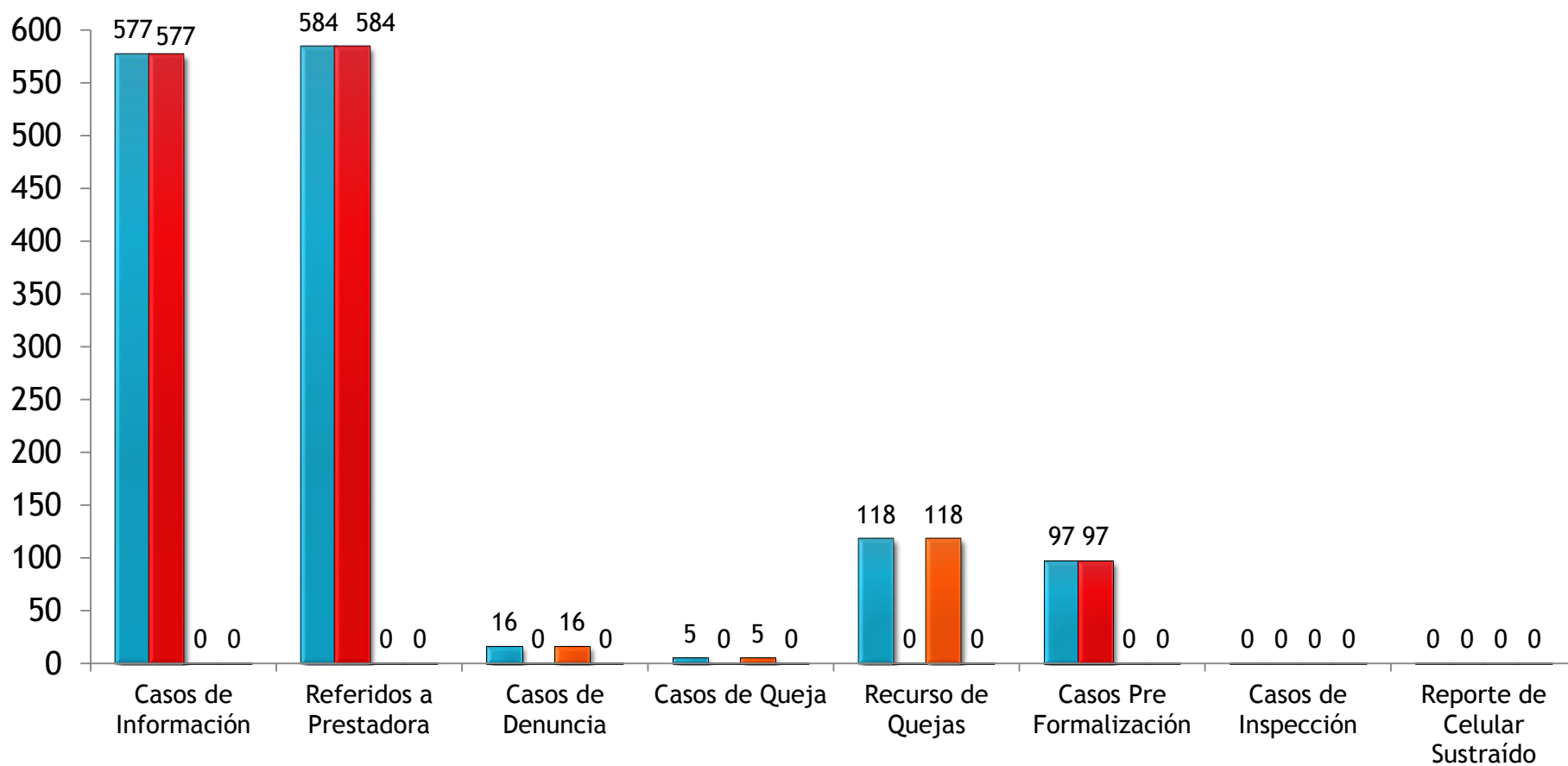
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Octubre 2016

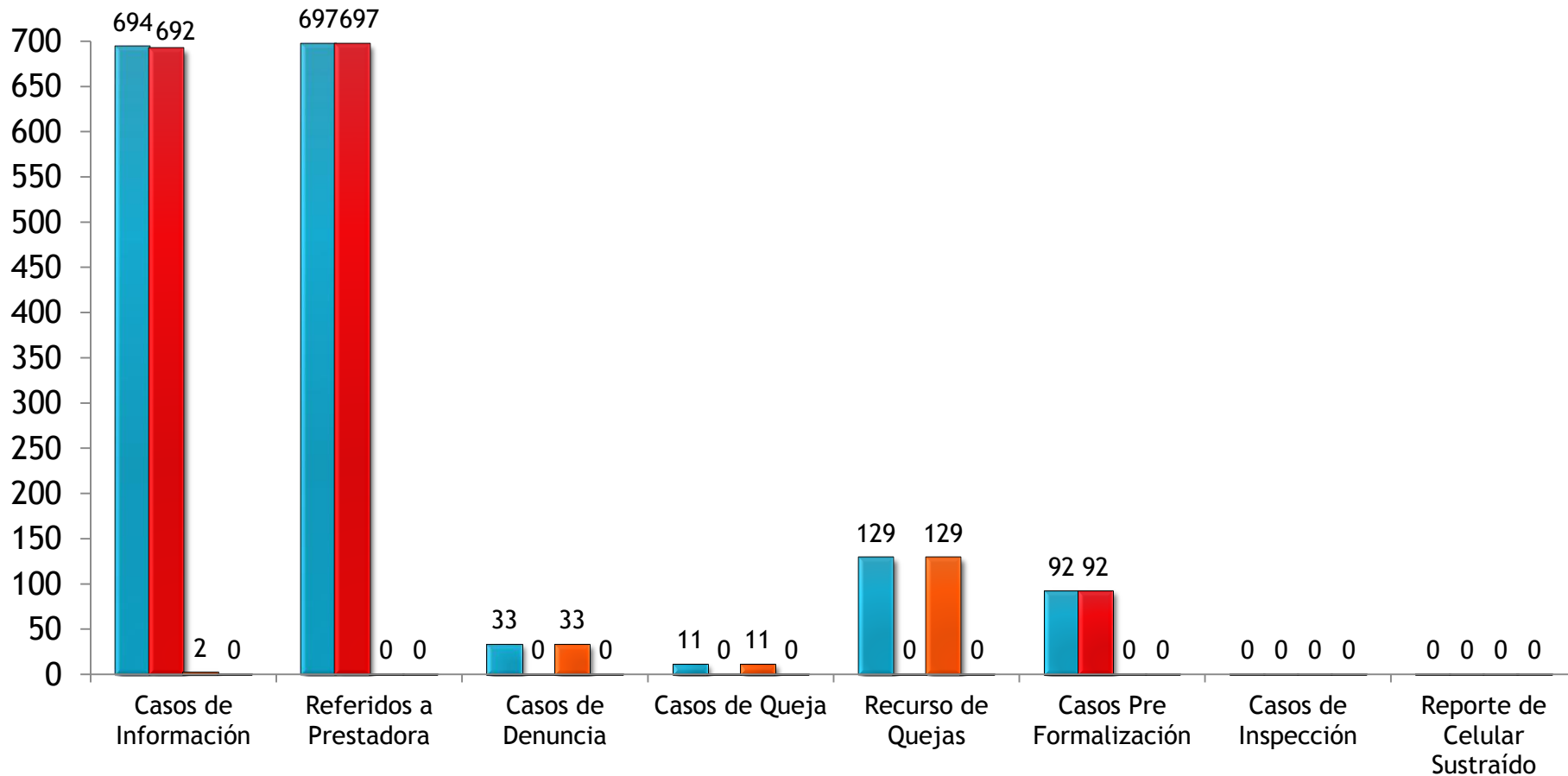
■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Tipo de Solicitud

Noviembre 2016

■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso

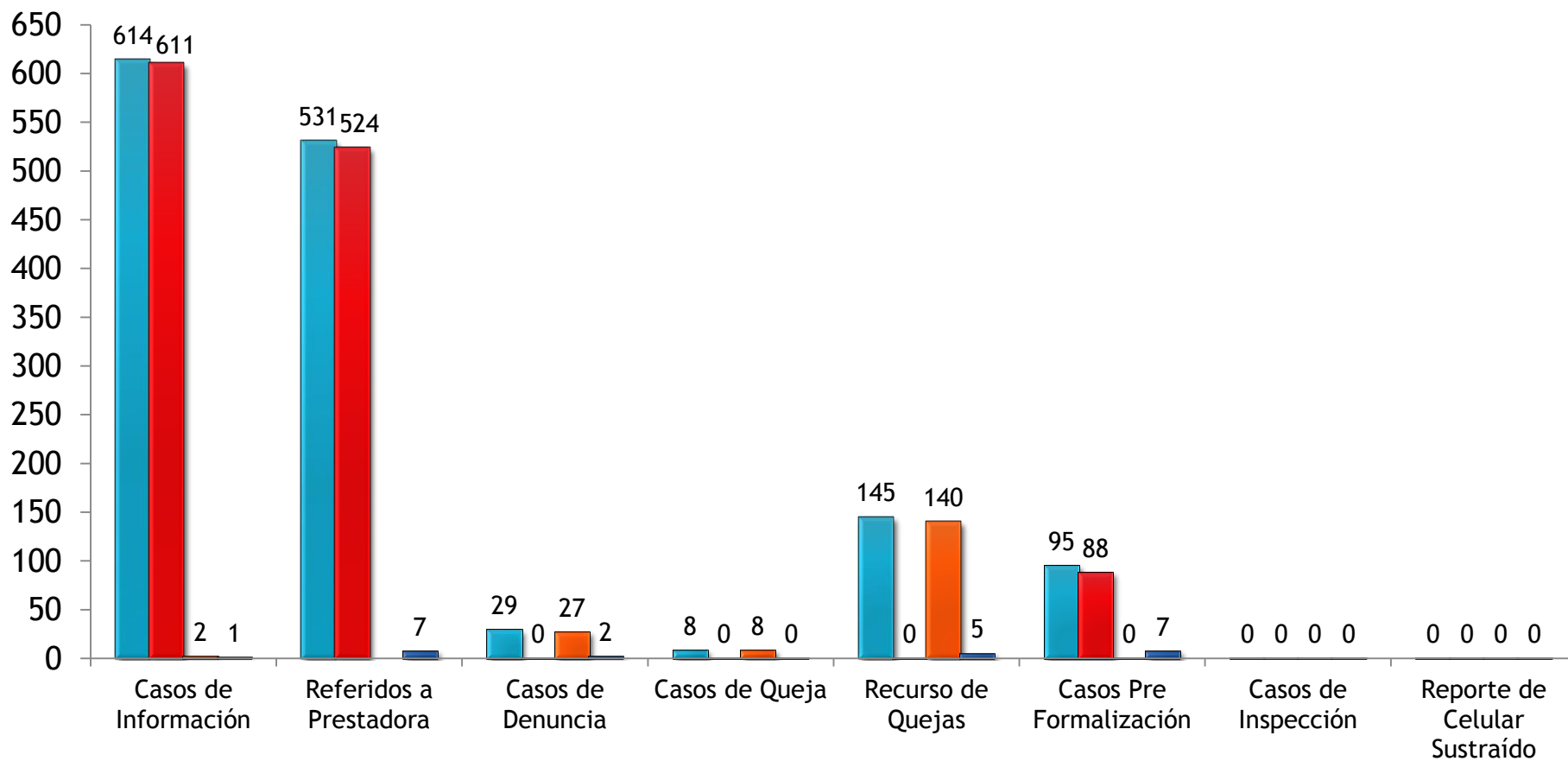




# Tipo de Solicitud

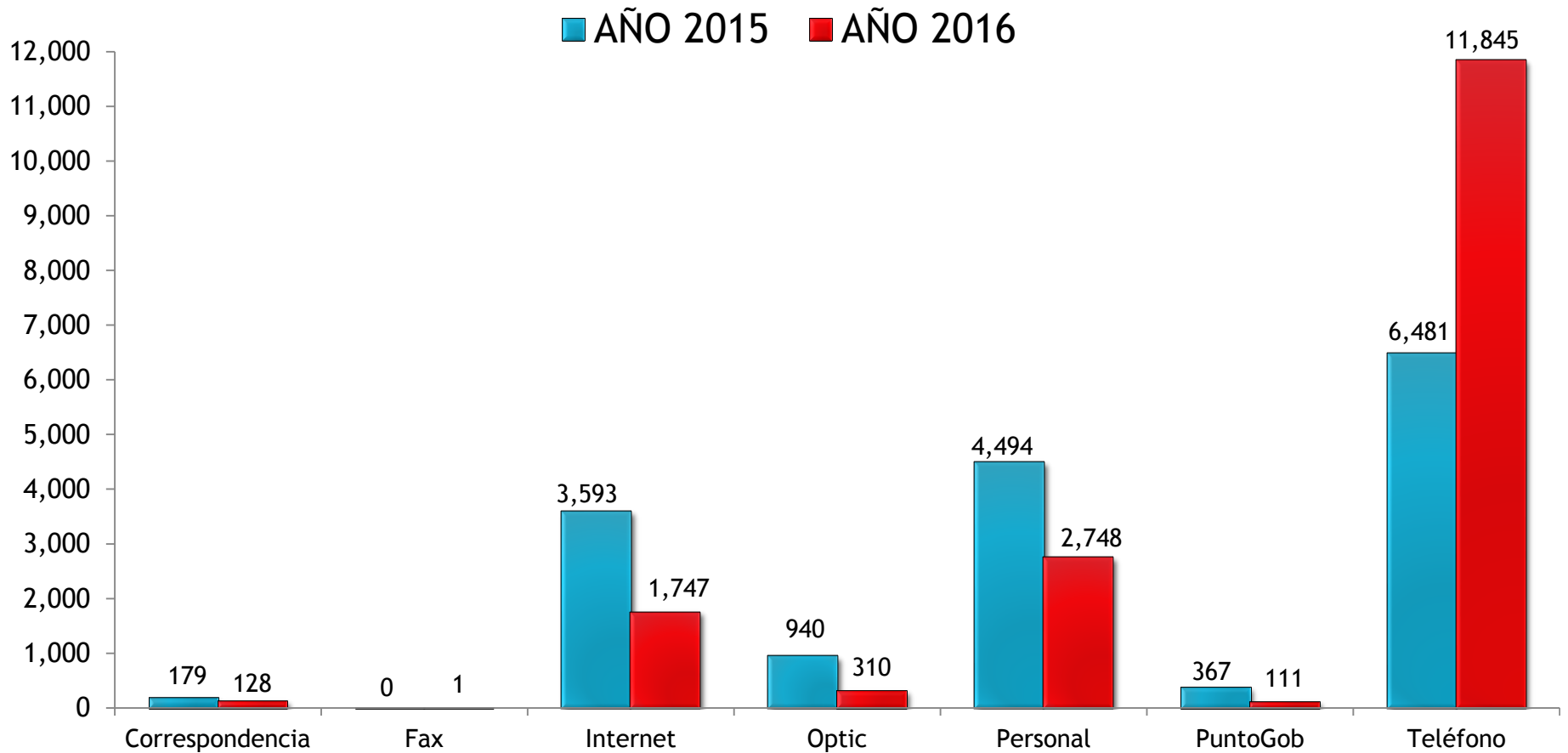
Diciembre 2016

■ Recibidos ■ Completados CAU ■ Admitidos ■ En Proceso



# Casos Recibidos Vía de Solicitud

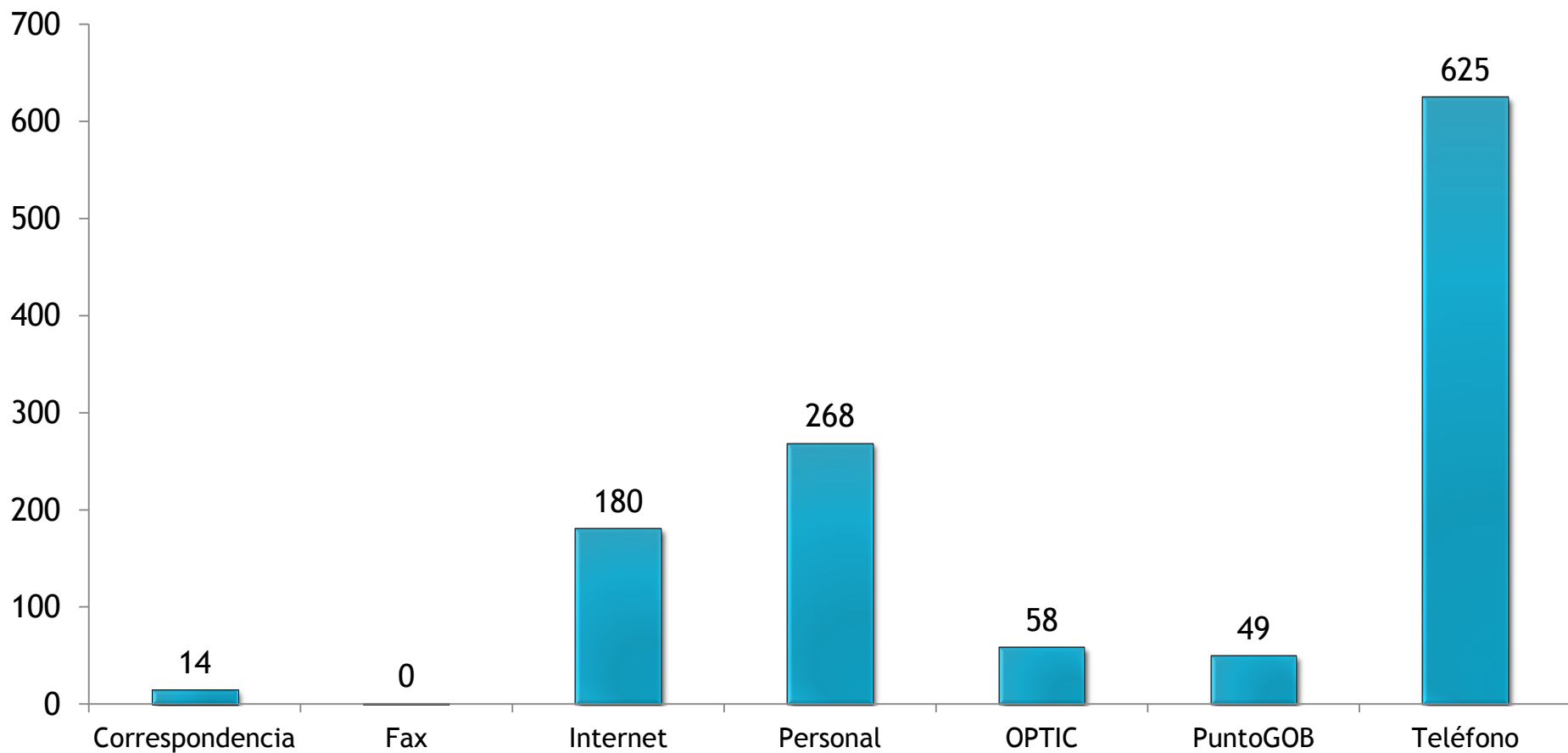
## Años 2015 - 2016



Nota: El PuntoGOB, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016

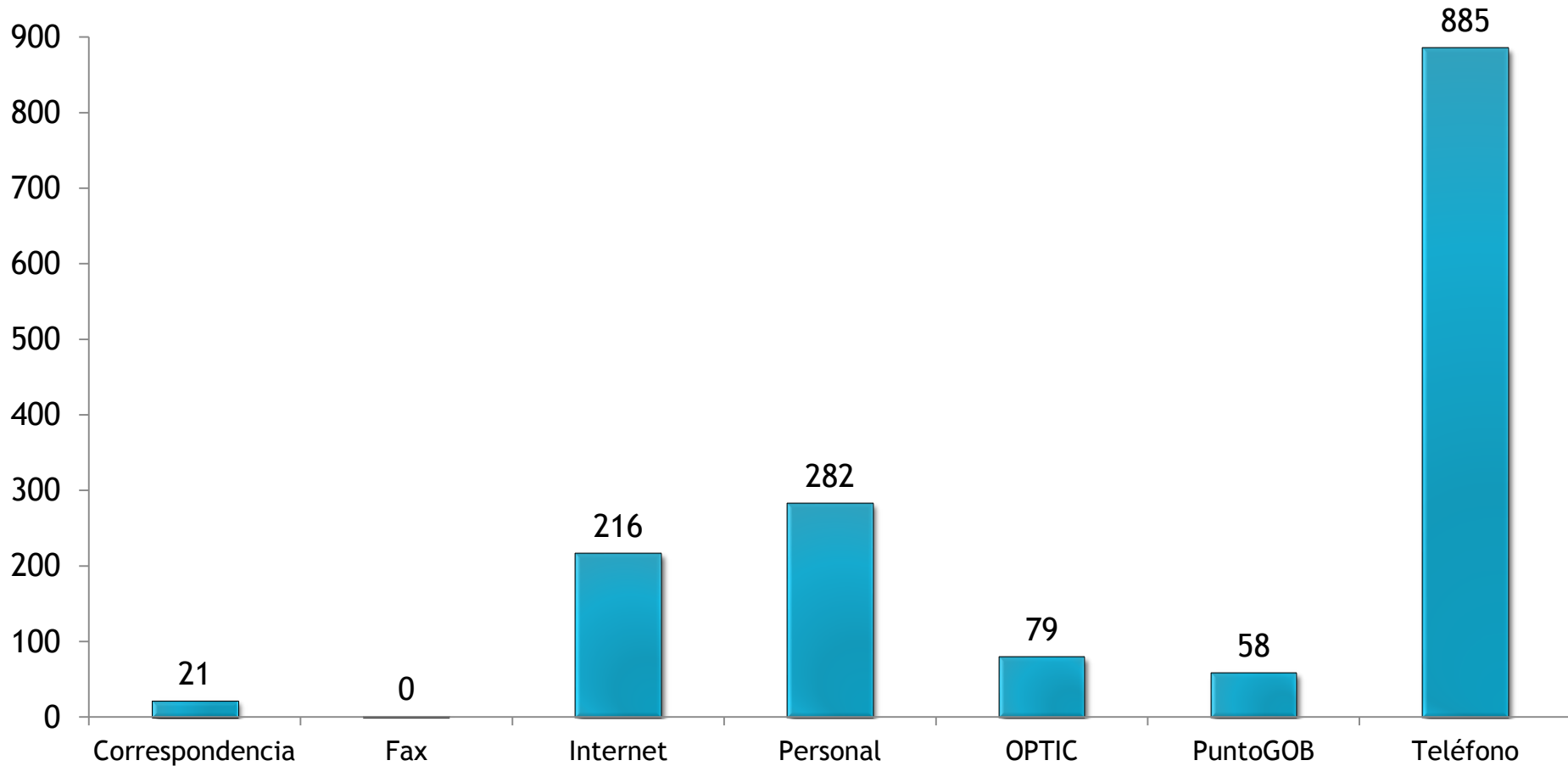
# Vía de Solicitud

■ ENERO, 2016



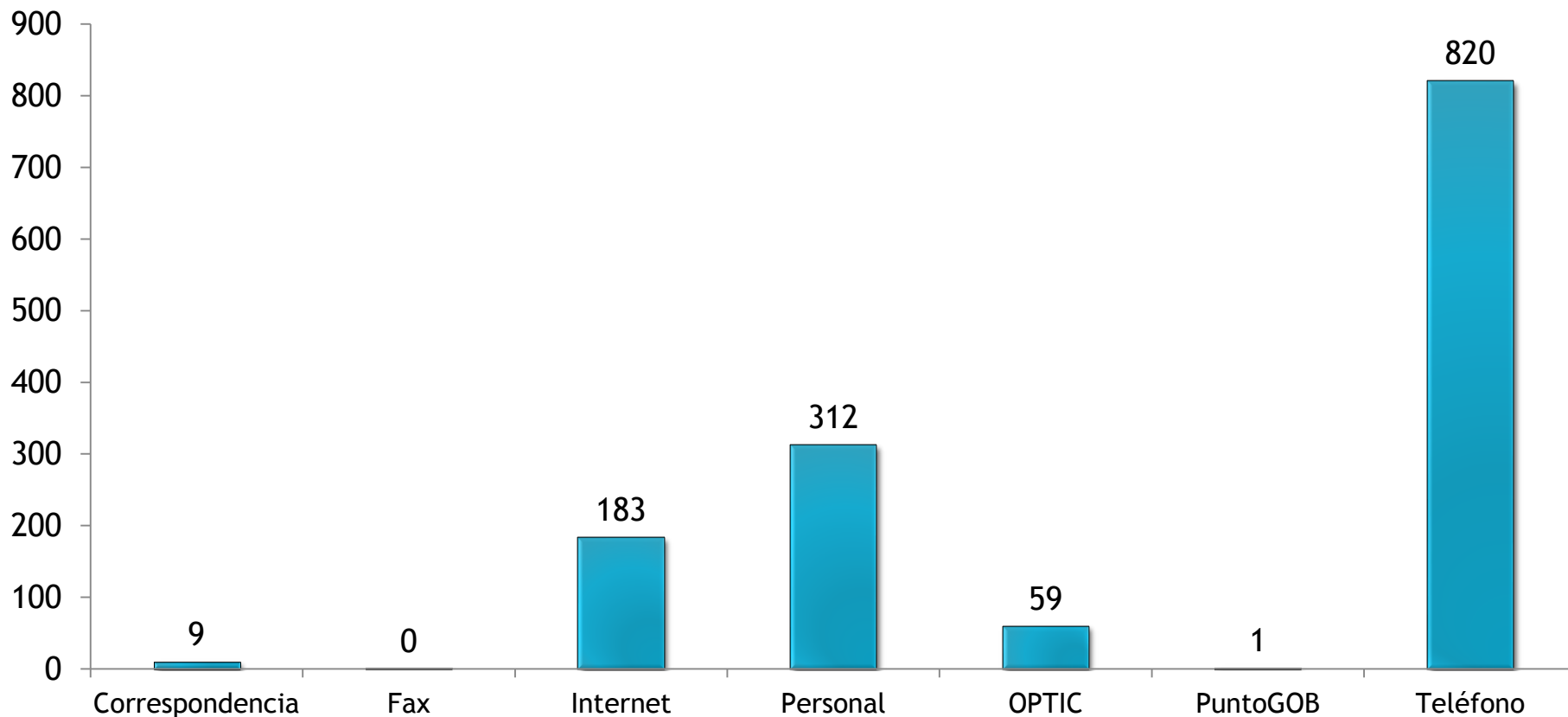
# Vía de Solicitud

■ FEBRERO, 2016



# Vía de Solicitud

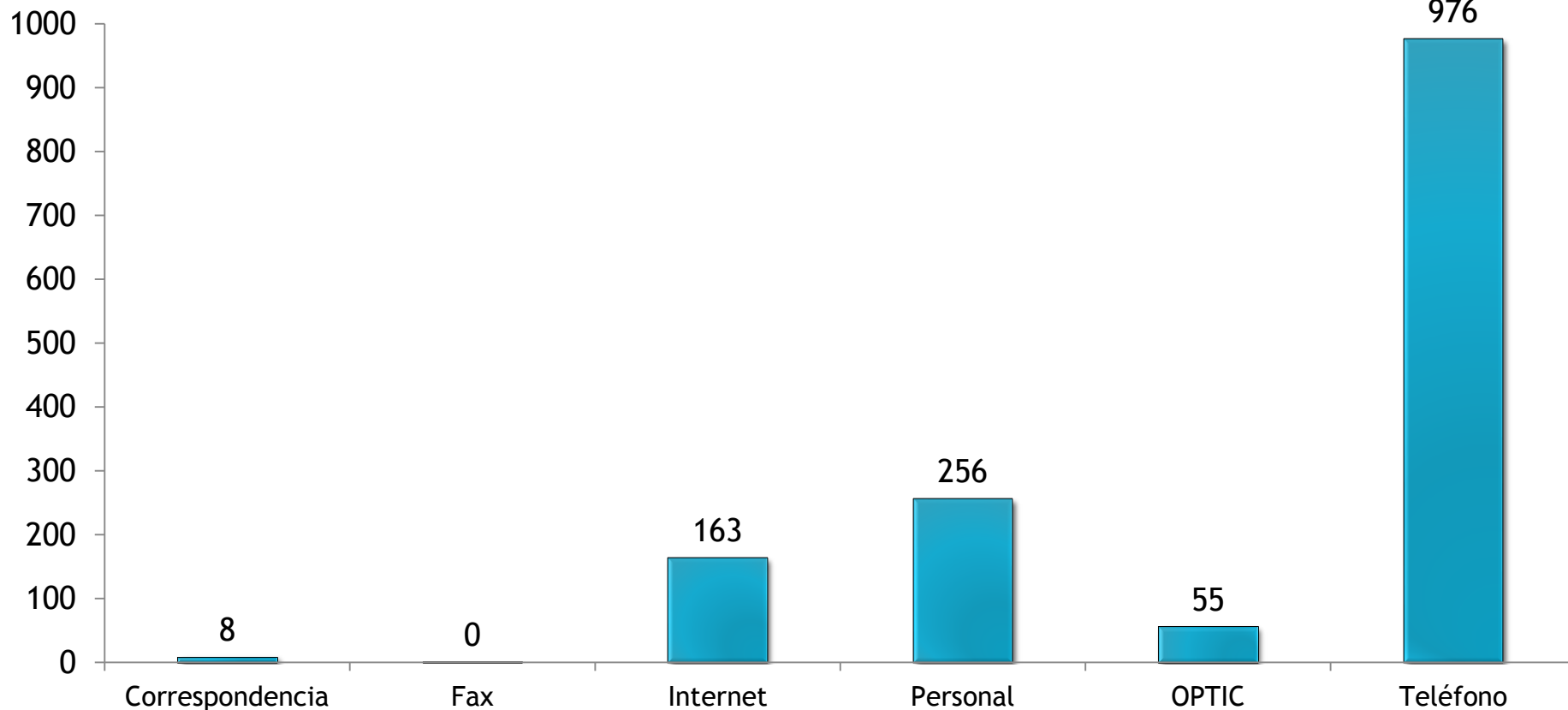
■ Marzo, 2016



Nota: El **PuntoGOB**, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016

# Vía de Solicitud

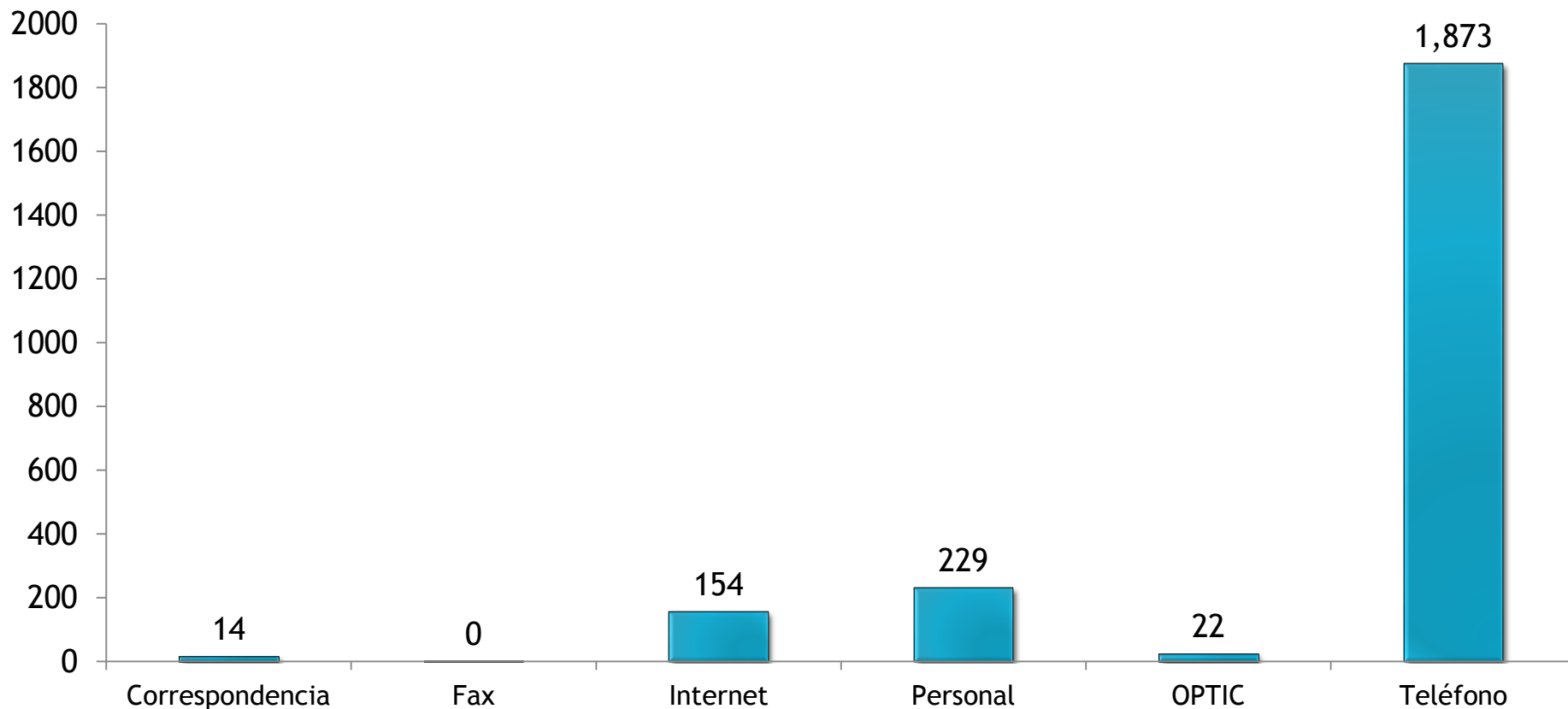
■ Abril, 2016



Nota: El PuntoGOB, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016

# Vía de Solicitud

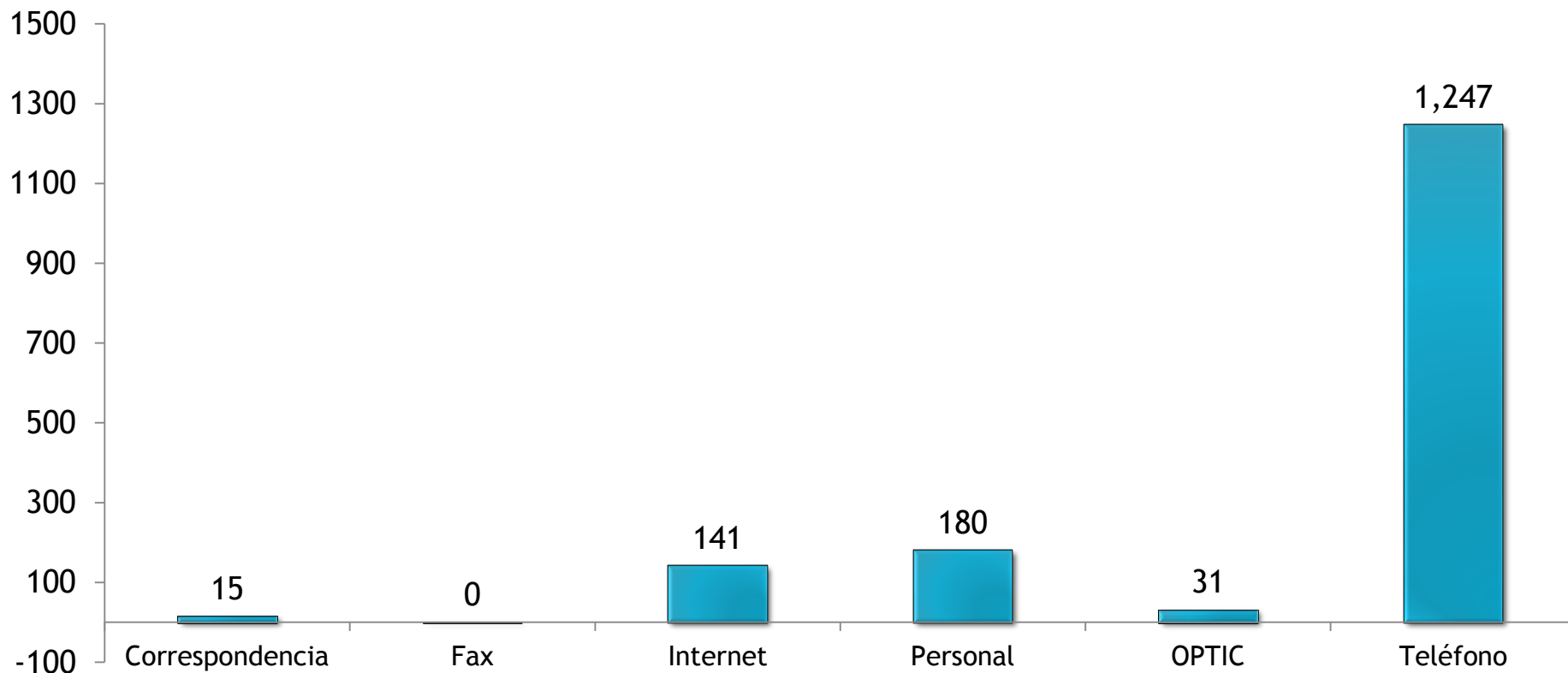
■ Mayo, 2016



Nota: El PuntoGOB, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016

# Vía de Solicitud

■ Junio, 2016

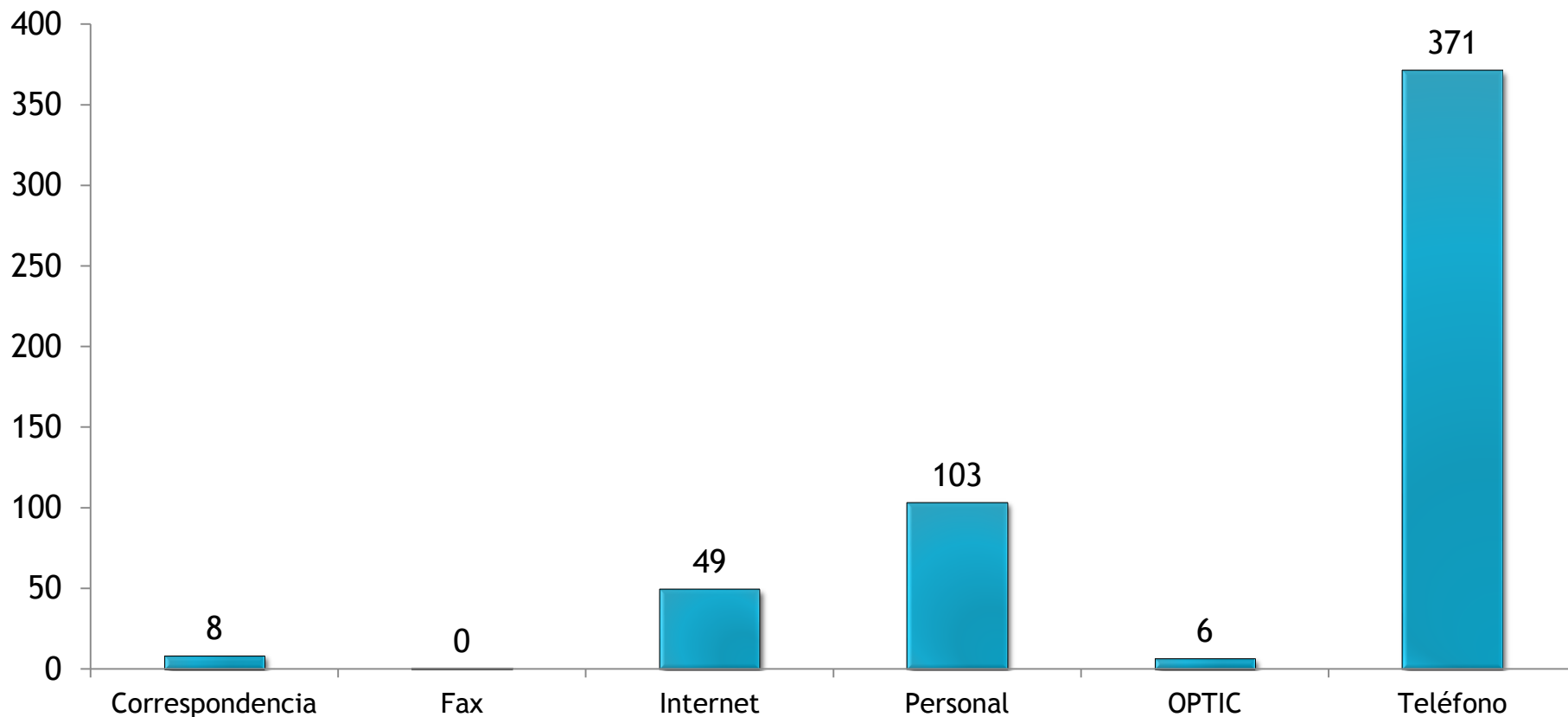


Nota: El PuntoGOB, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016



# Vía de Solicitud

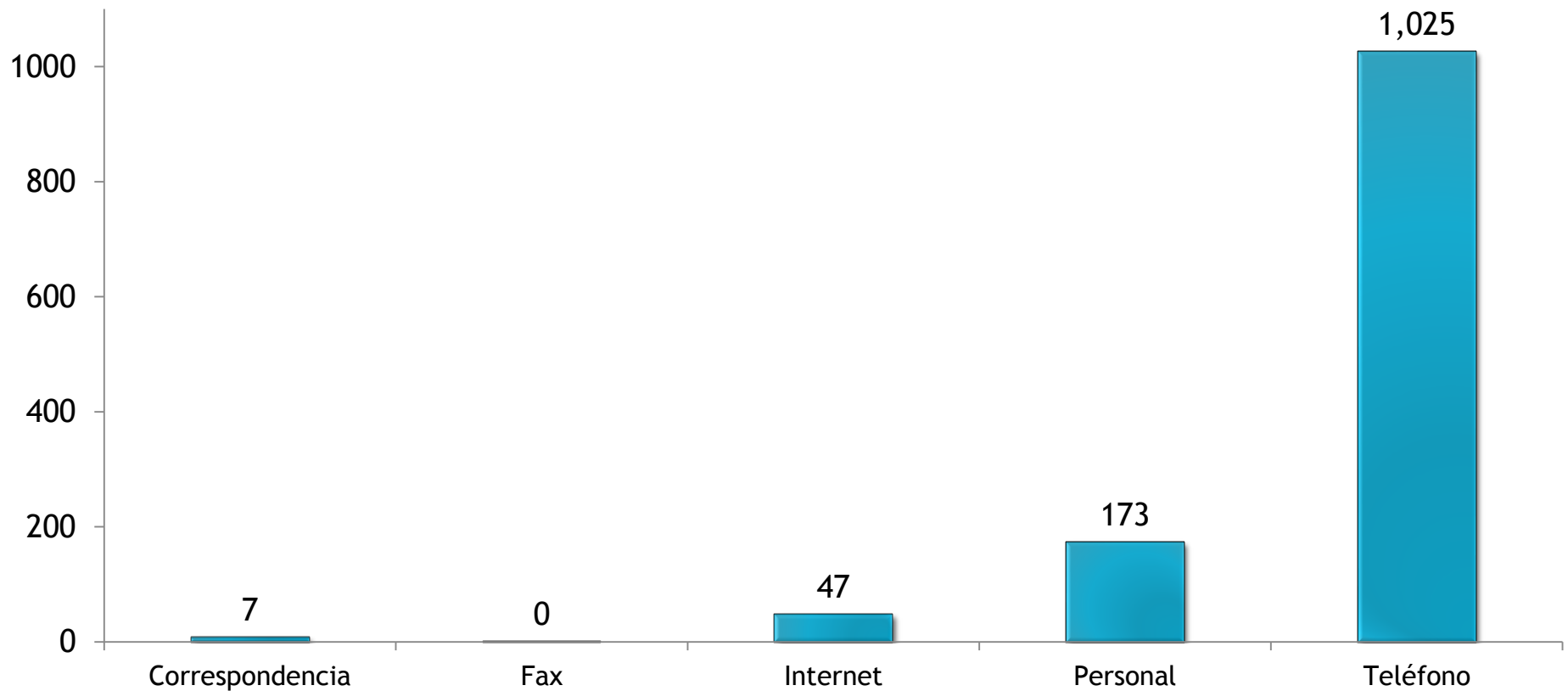
■ Julio, 2016



Nota: El PuntoGOB, estuvo operando hasta el día 29 de febrero de 2016

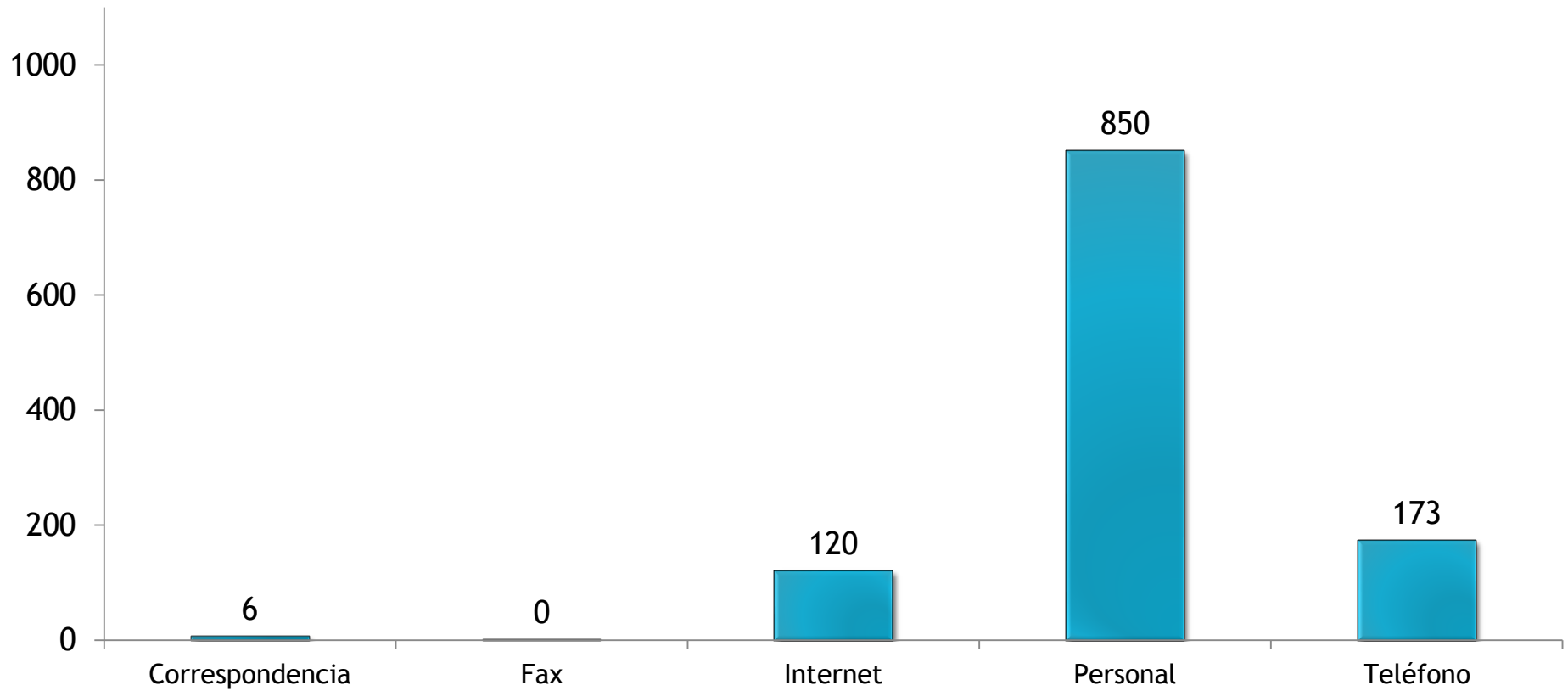
# Vía de Solicitud

■ Agosto, 2016



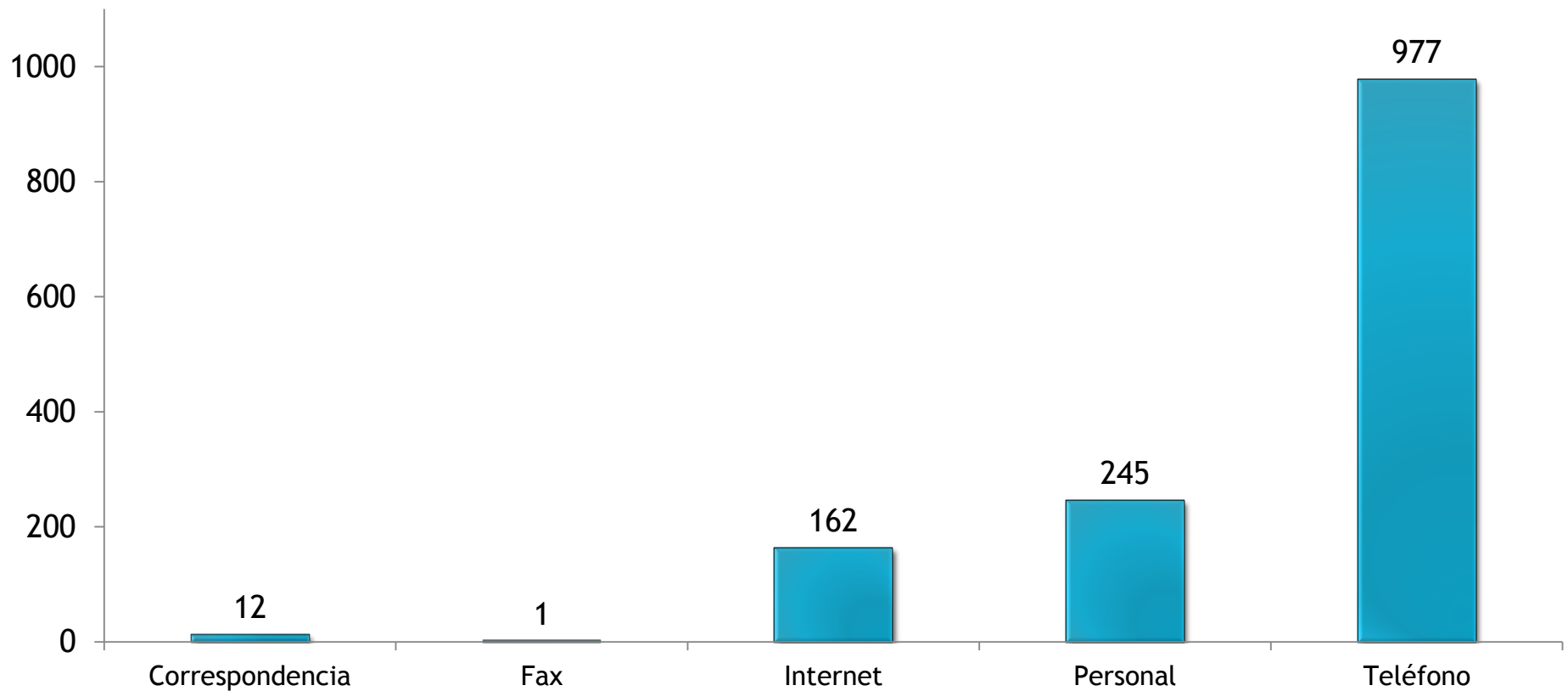
# Vía de Solicitud

■ Septiembre, 2016



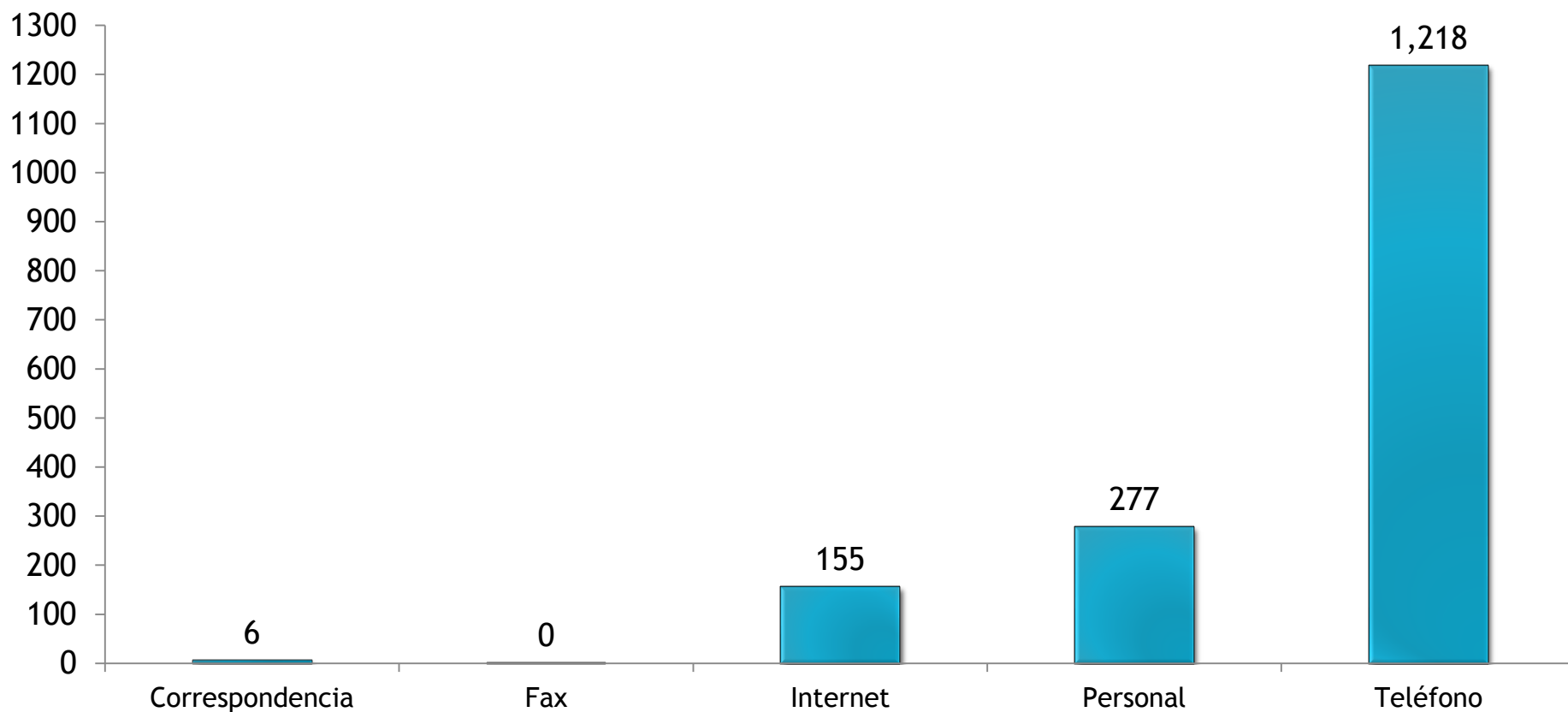
# Vía de Solicitud

■ Octubre, 2016



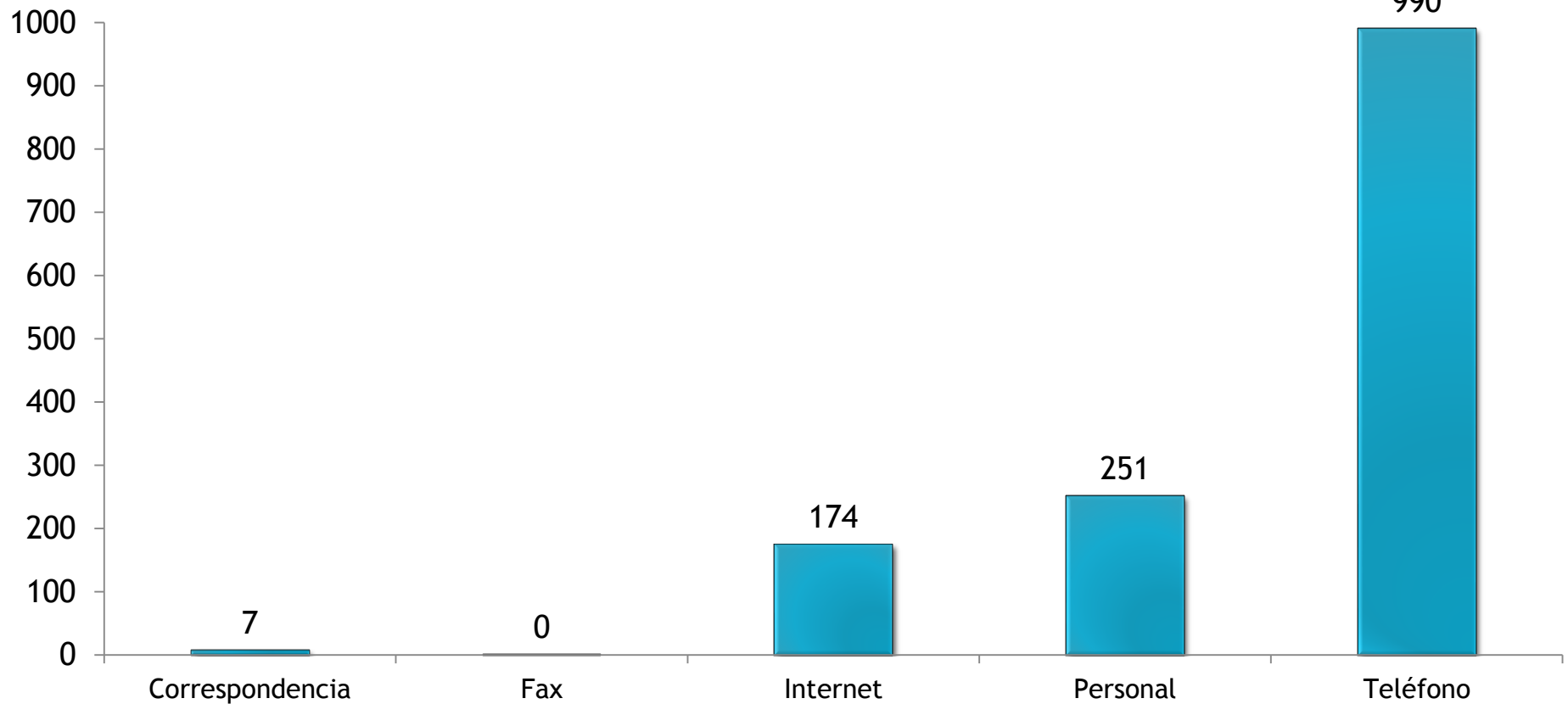
# Vía de Solicitud

■ Noviembre, 2016



# Vía de Solicitud

■ Diciembre, 2016

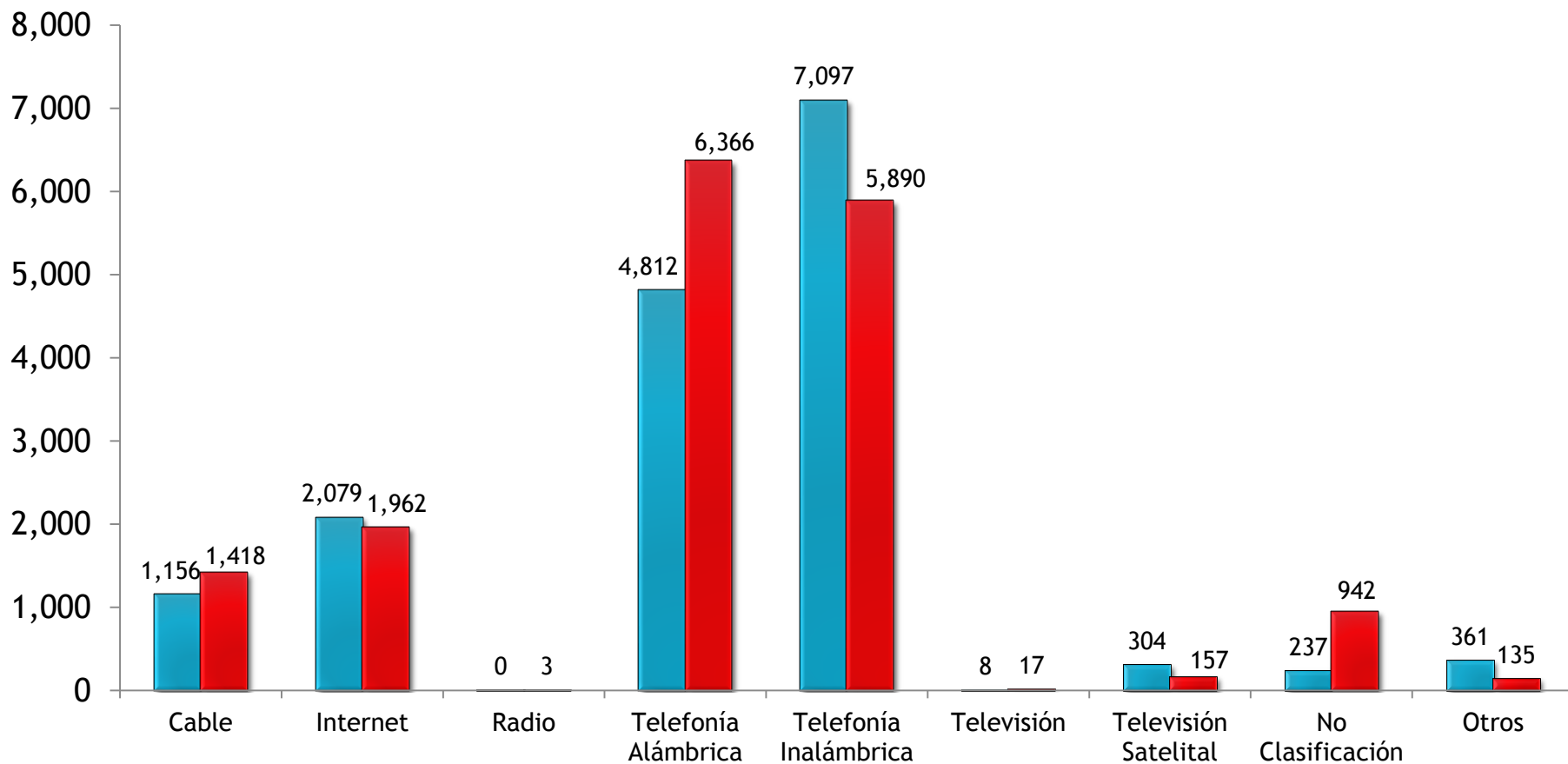


# Clasificación del Servicio

Años 2015 - 2016

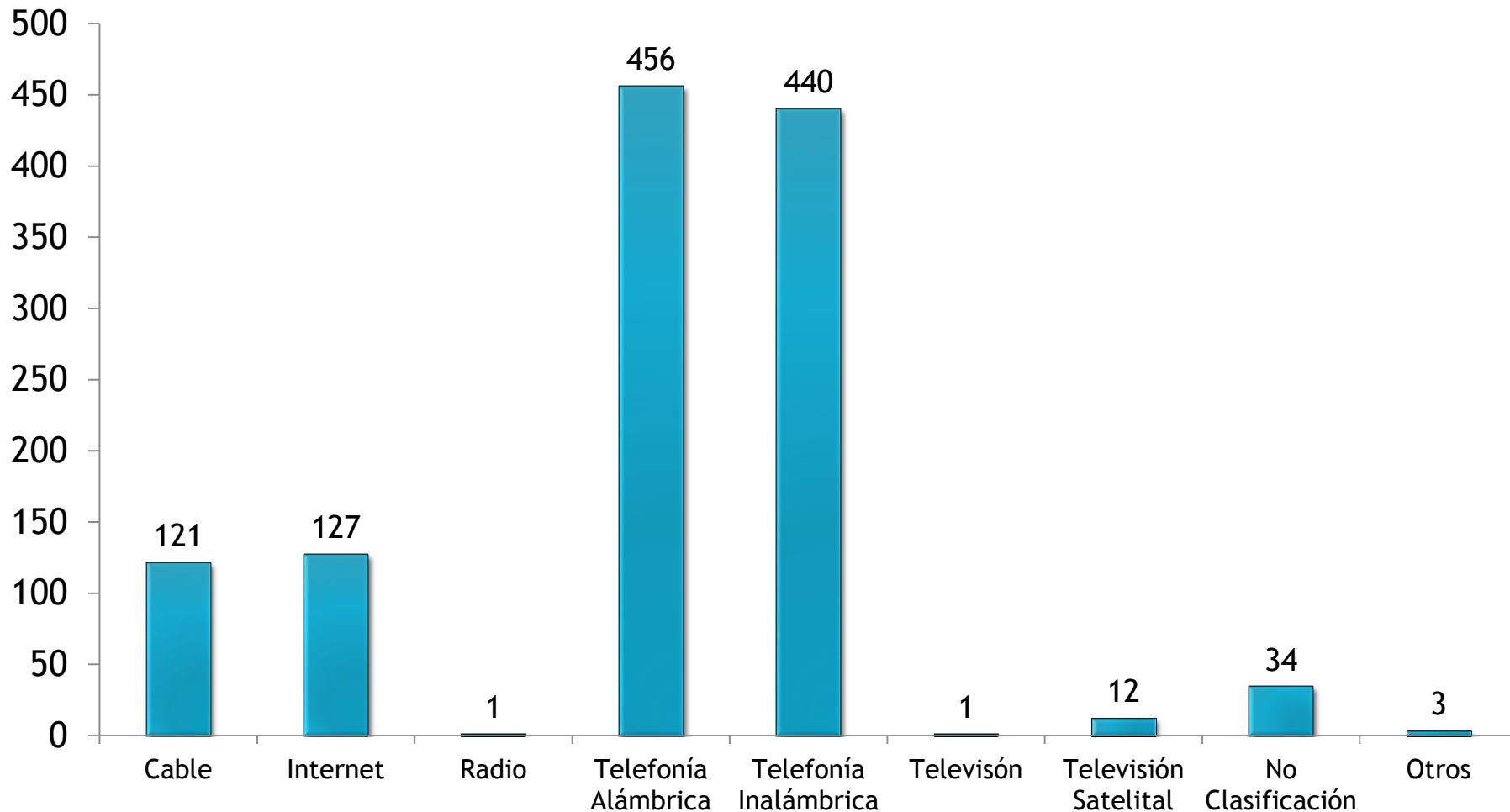
■ AÑO 2015

■ AÑO 2016



# Clasificación del Servicio

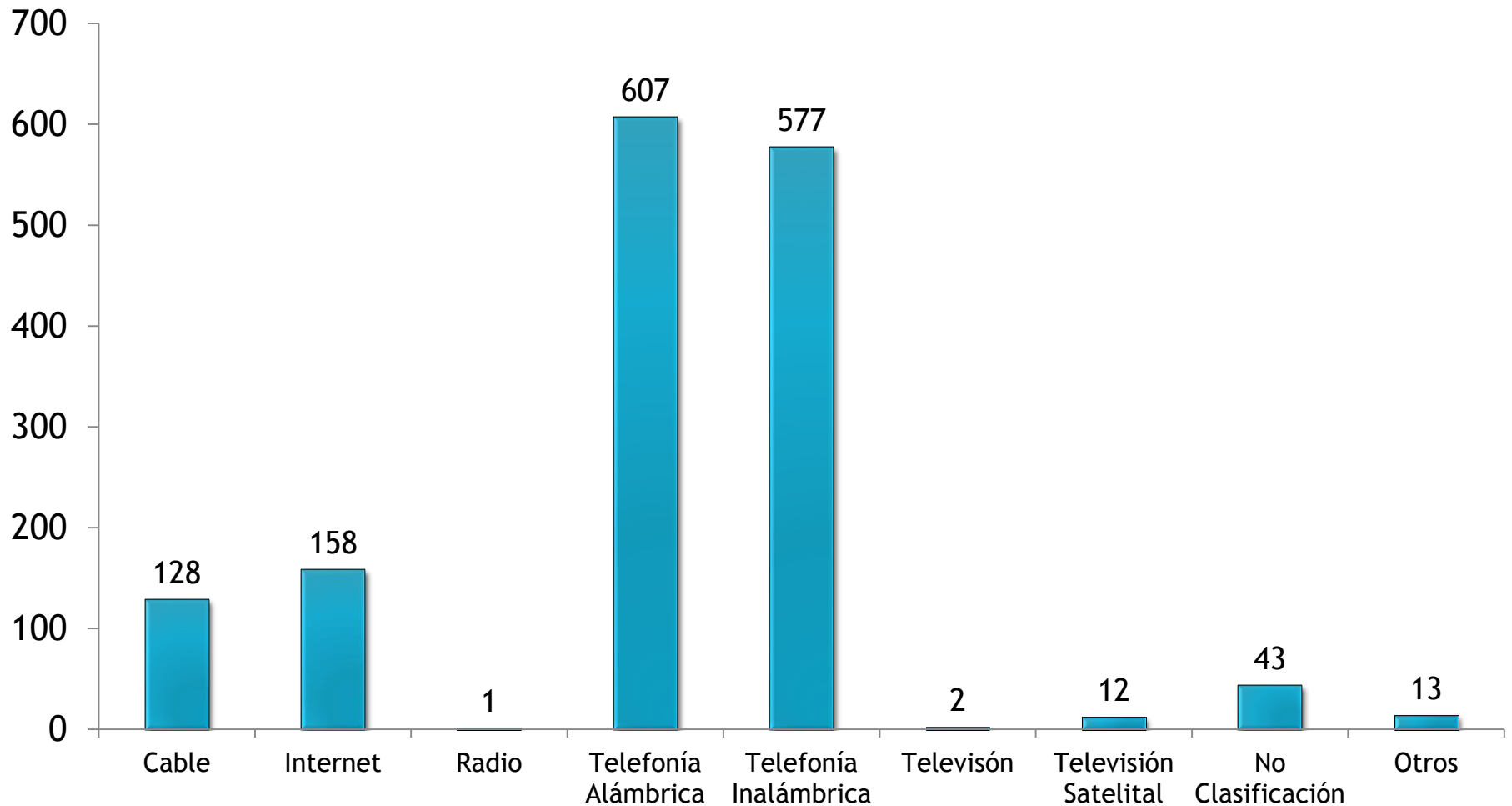
■ ENERO, 2016





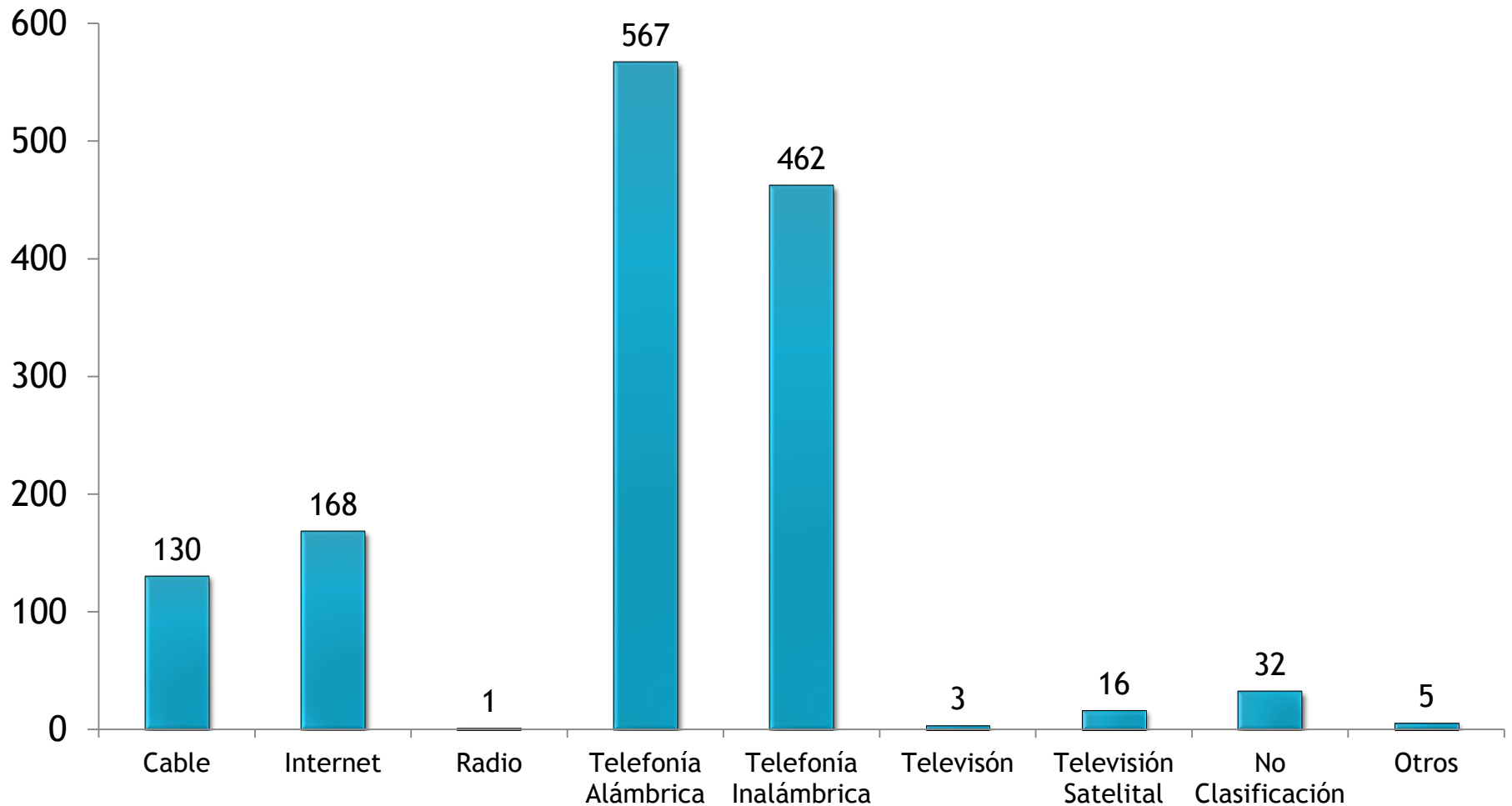
# Clasificación del Servicio

■ Febrero, 2016



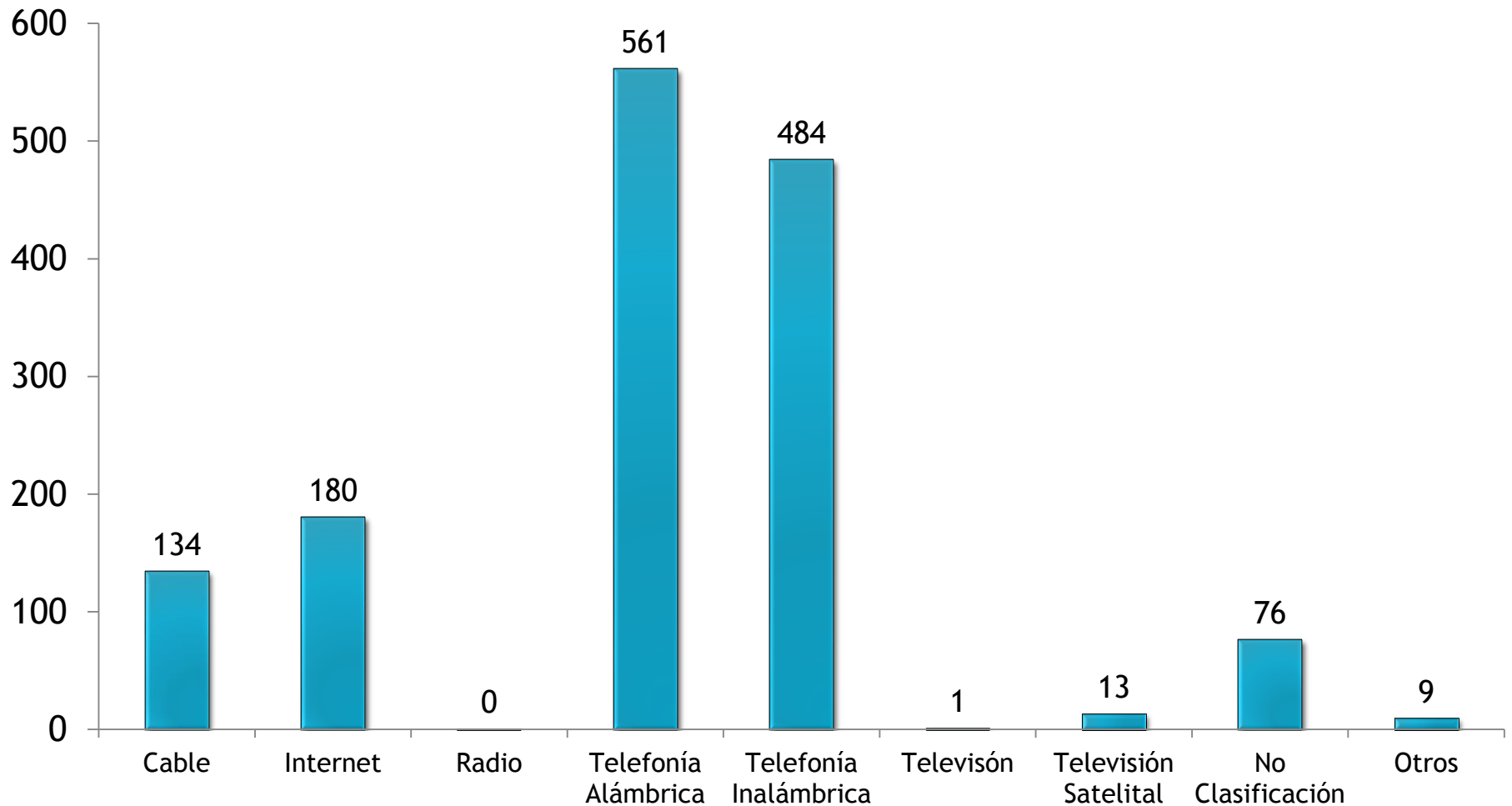
# Clasificación del Servicio

■ Marzo, 2016



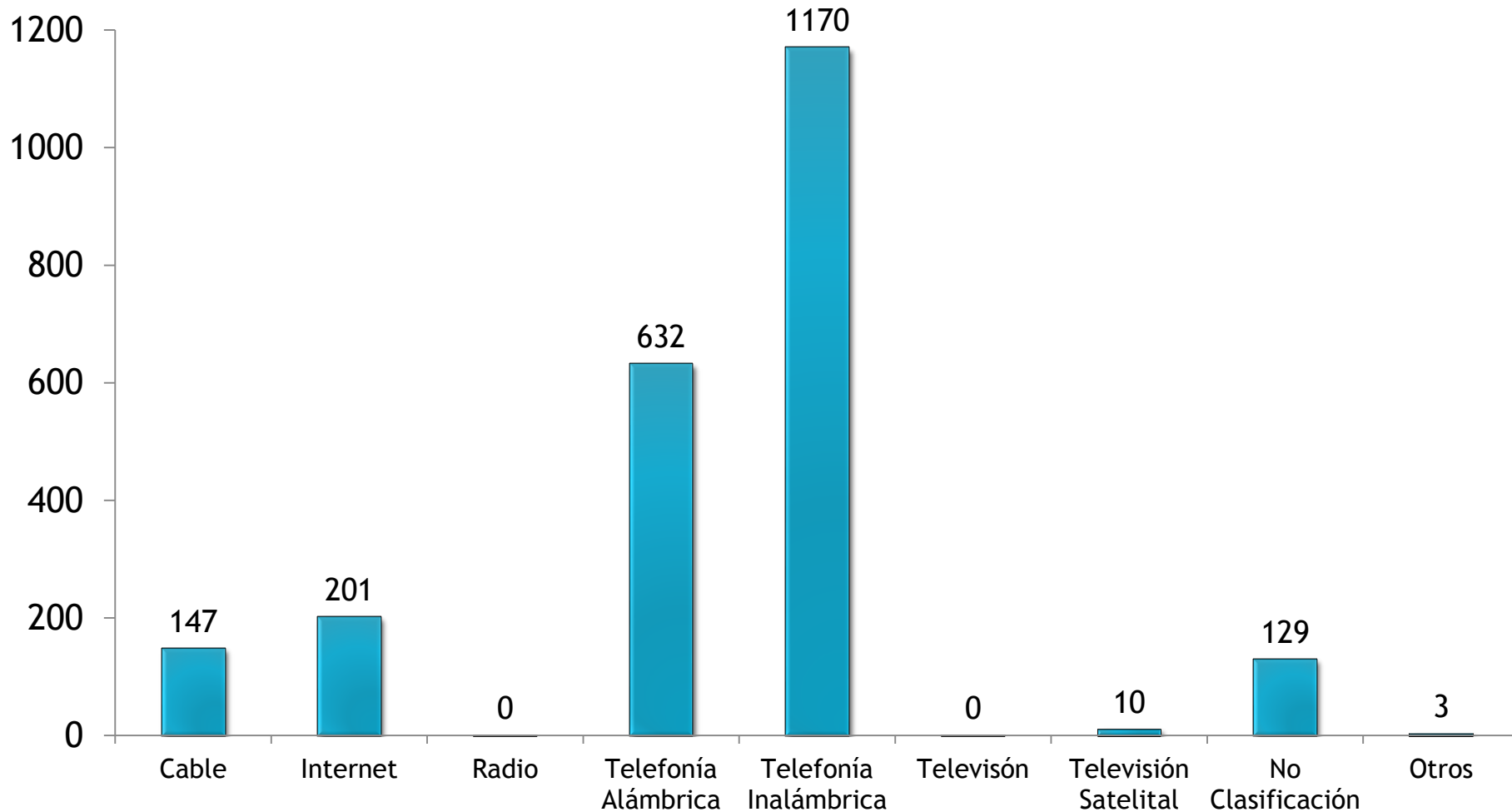
# Clasificación del Servicio

■ Abril, 2016



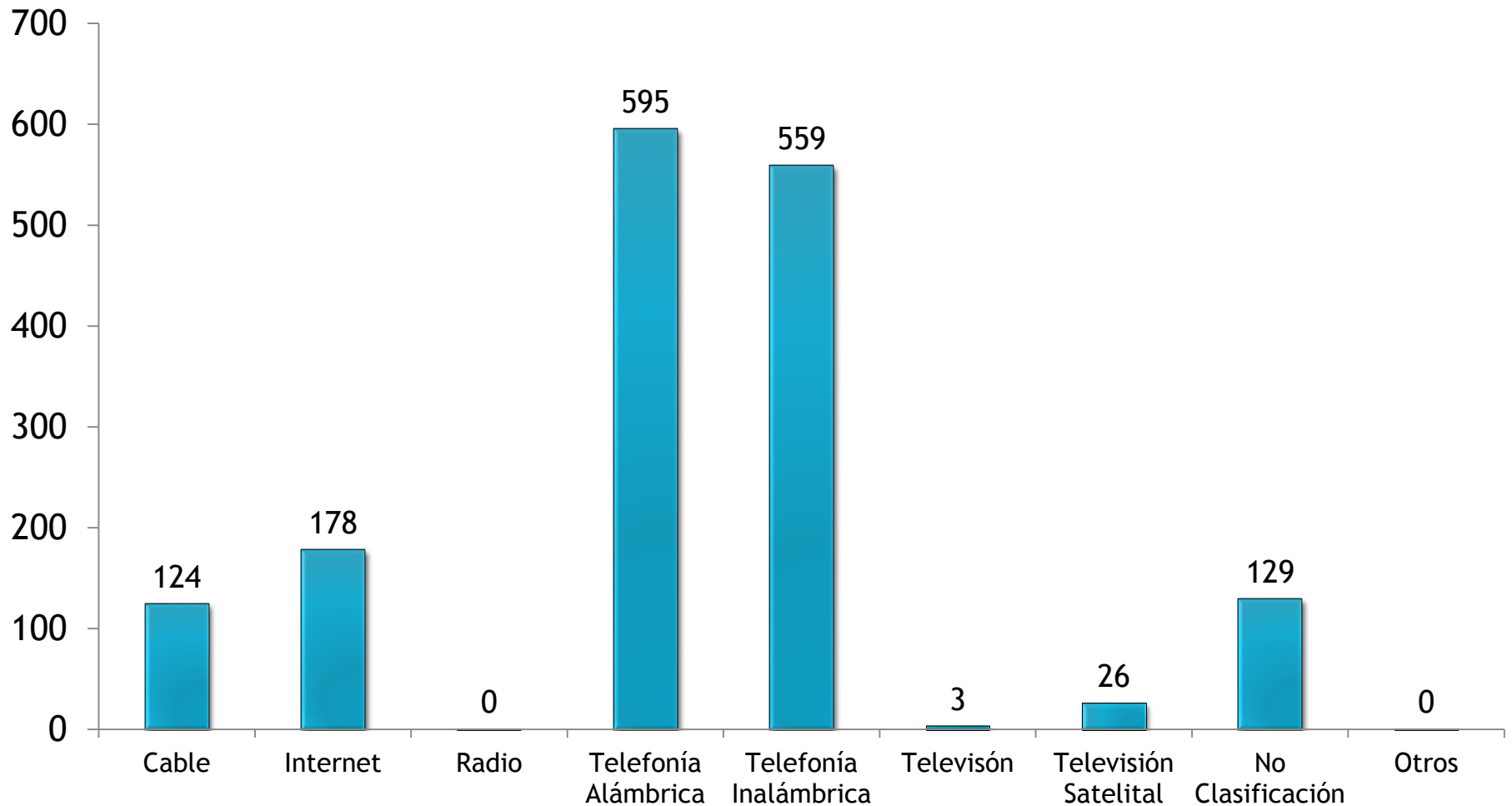
# Clasificación del Servicio

■ Mayo, 2016



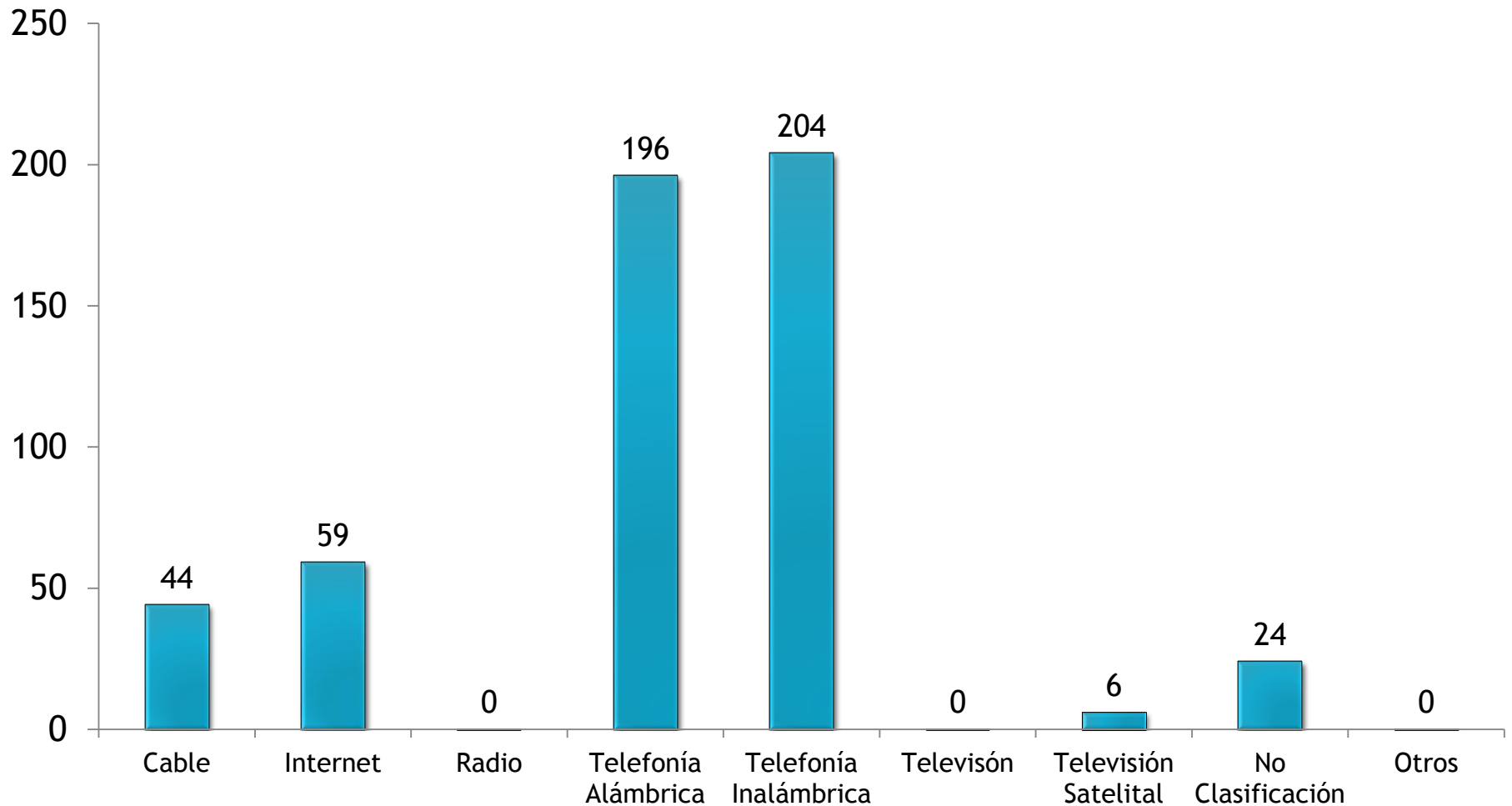
# Clasificación del Servicio

■ Junio, 2016



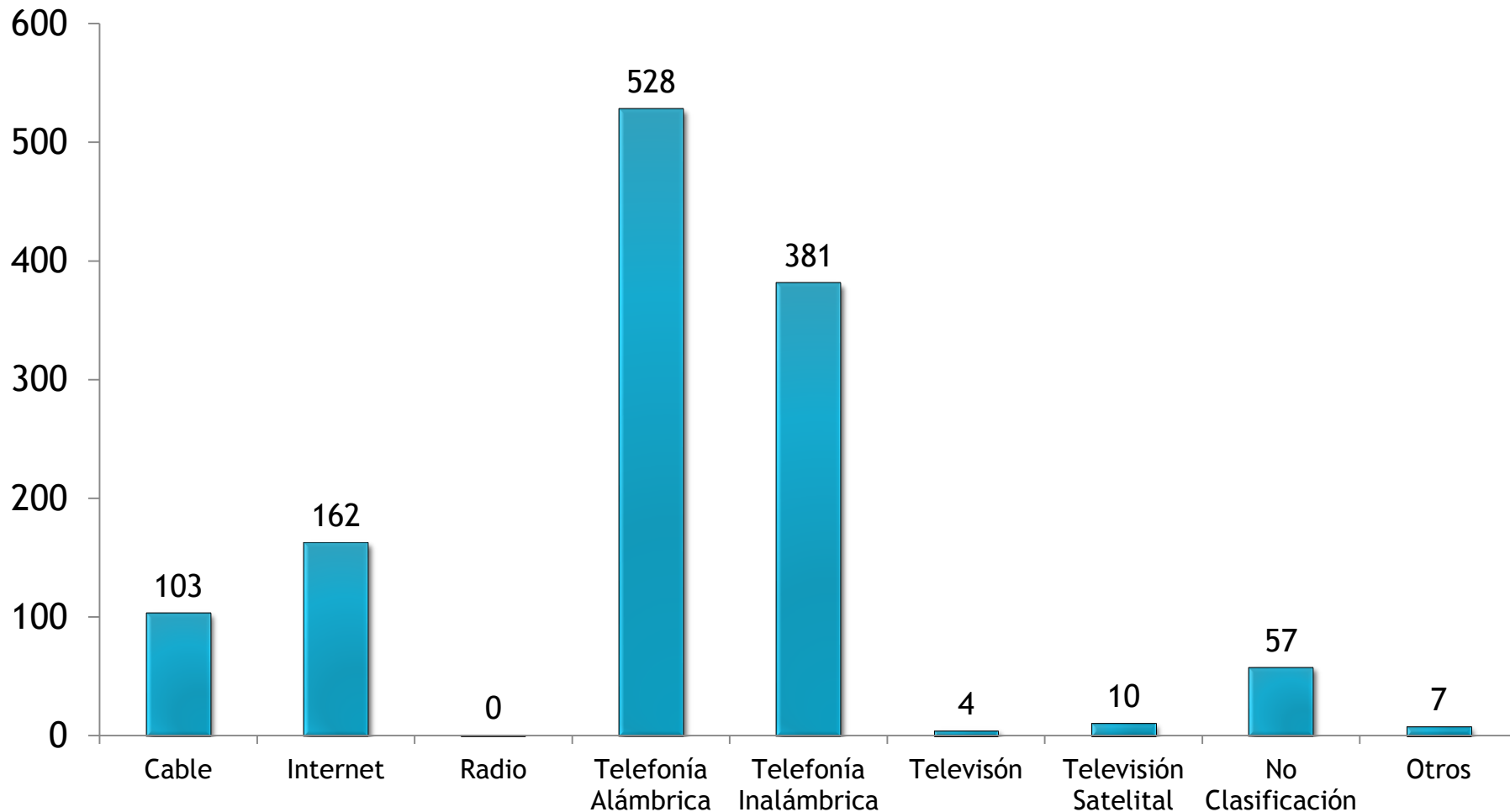
# Clasificación del Servicio

■ Julio, 2016



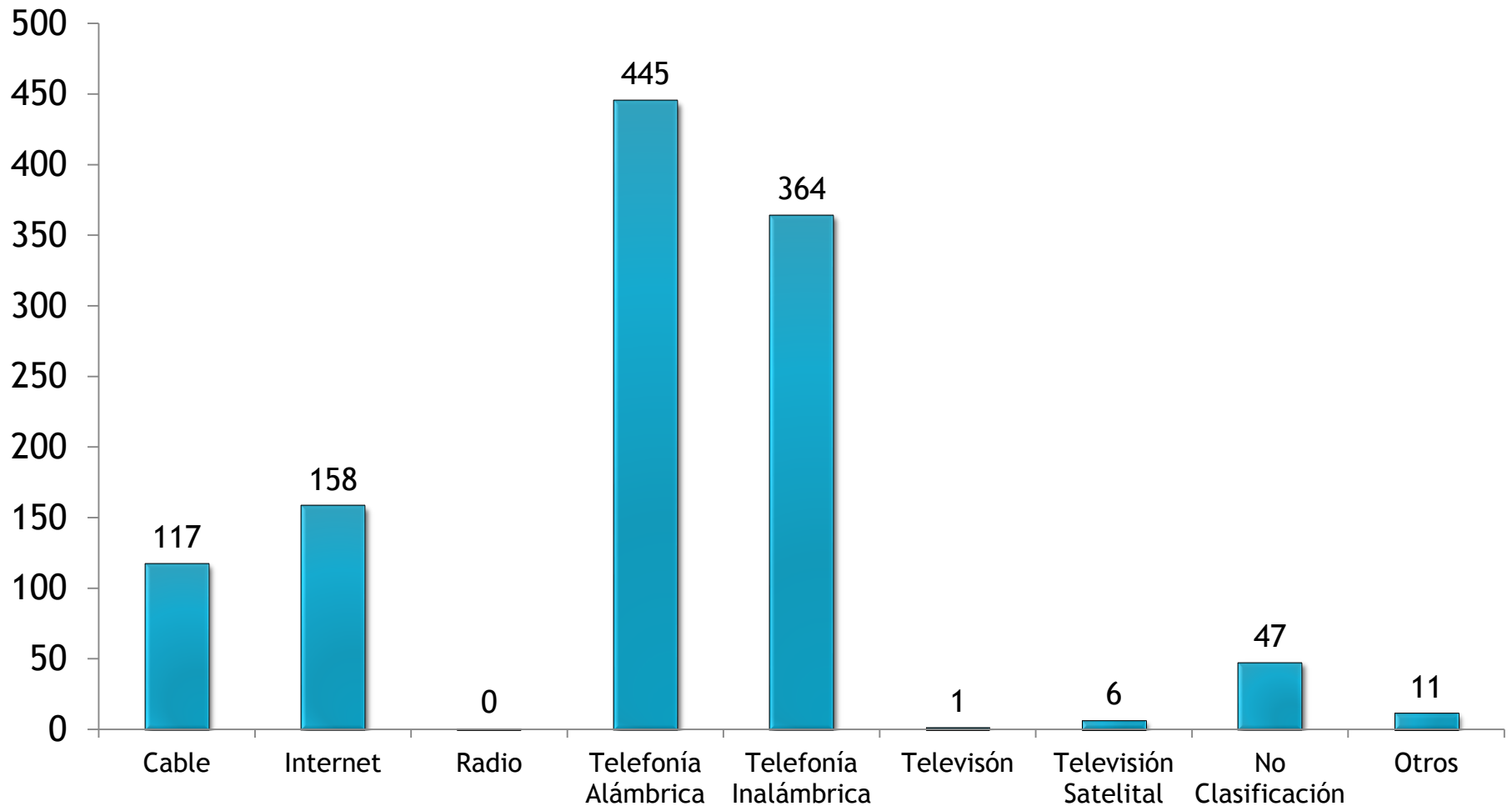
# Clasificación del Servicio

■ Agosto, 2016



# Clasificación del Servicio

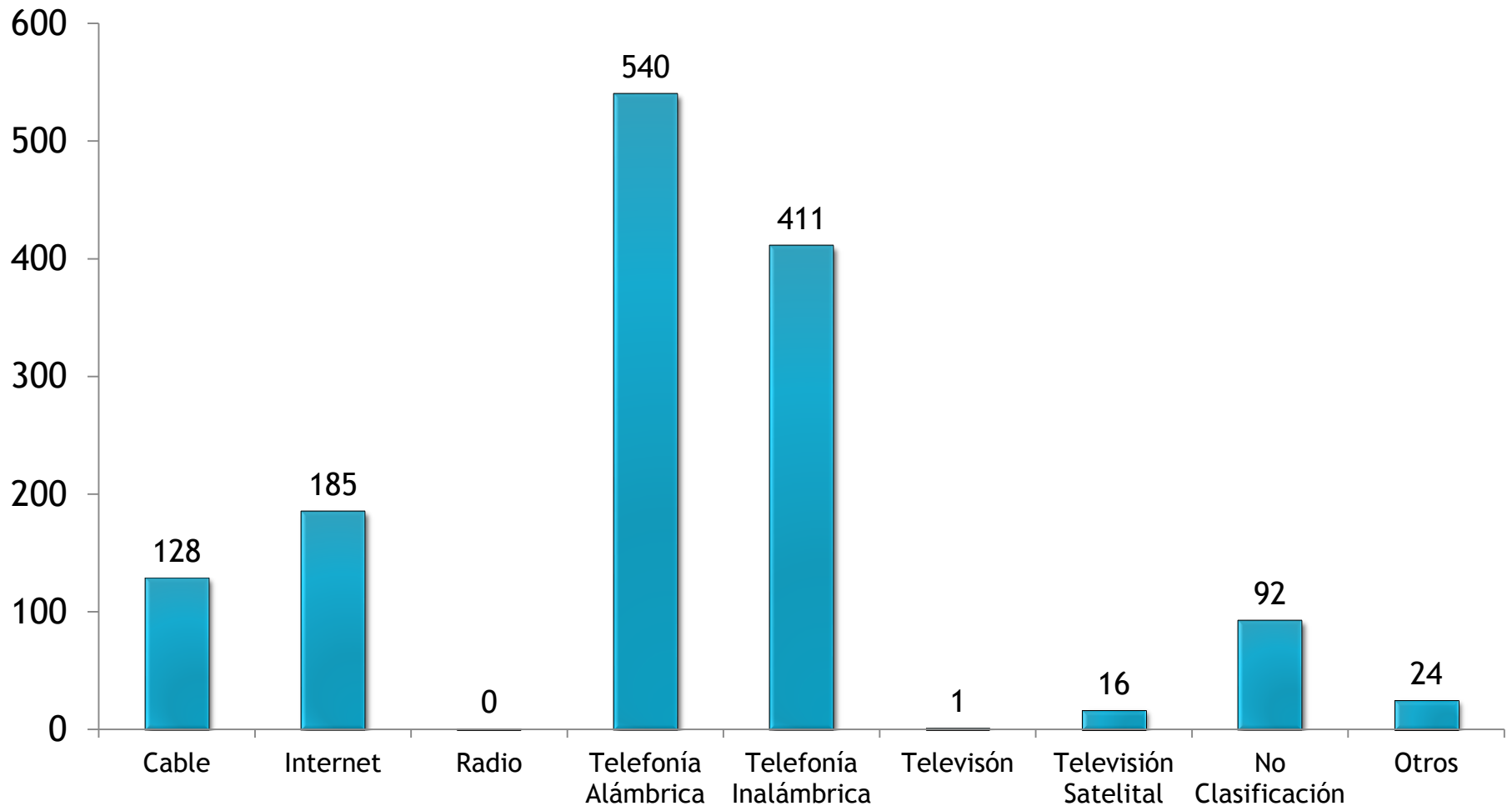
■ Septiembre, 2016





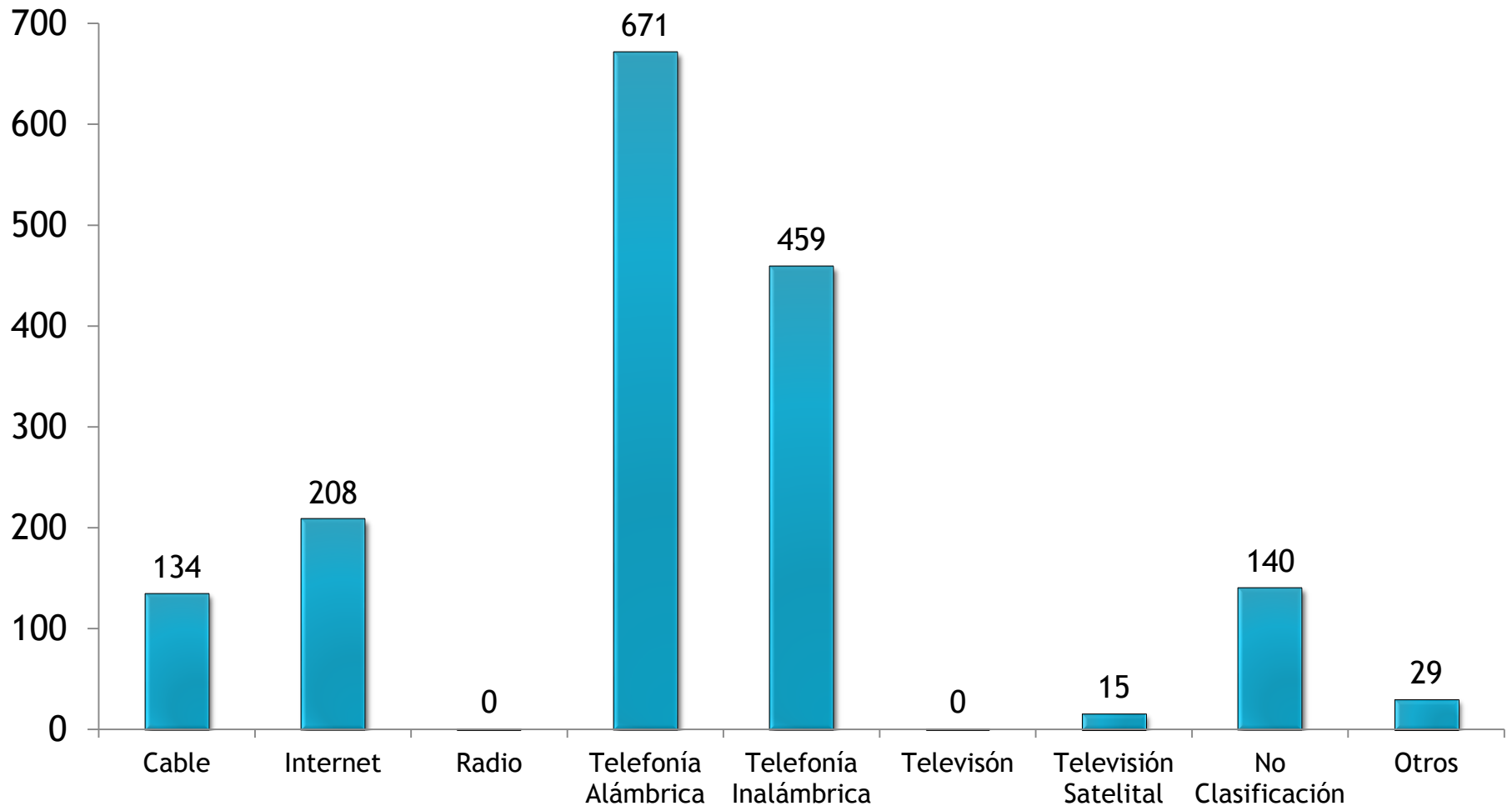
# Clasificación del Servicio

■ Octubre, 2016



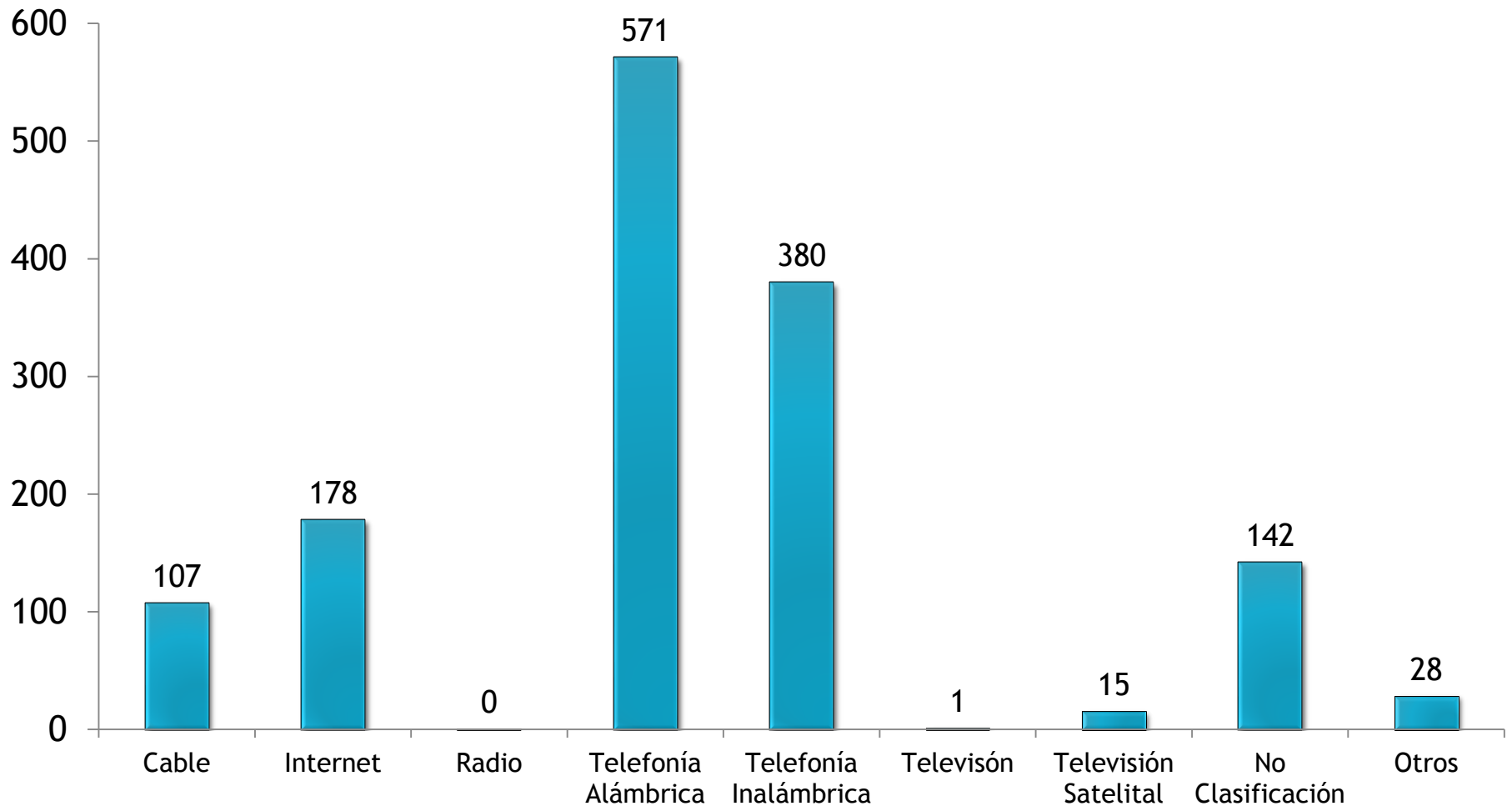
# Clasificación del Servicio

■ Noviembre, 2016



# Clasificación del Servicio

■ DICIEMBRE, 2016



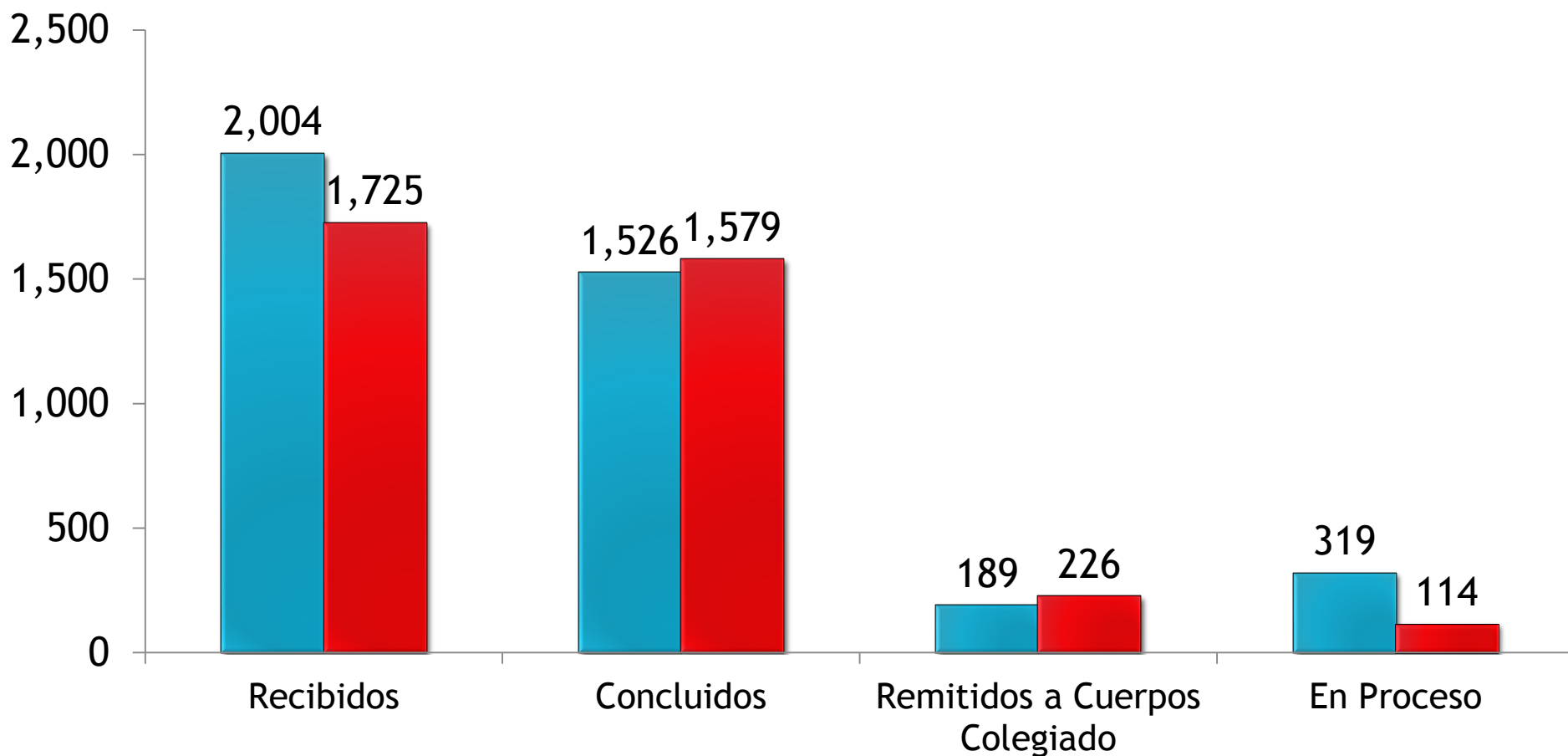
# Unidad de Mediación

## Recursos de Queja (RDQ)

Comparativo Años 2015 y 2016

■ AÑO 2015

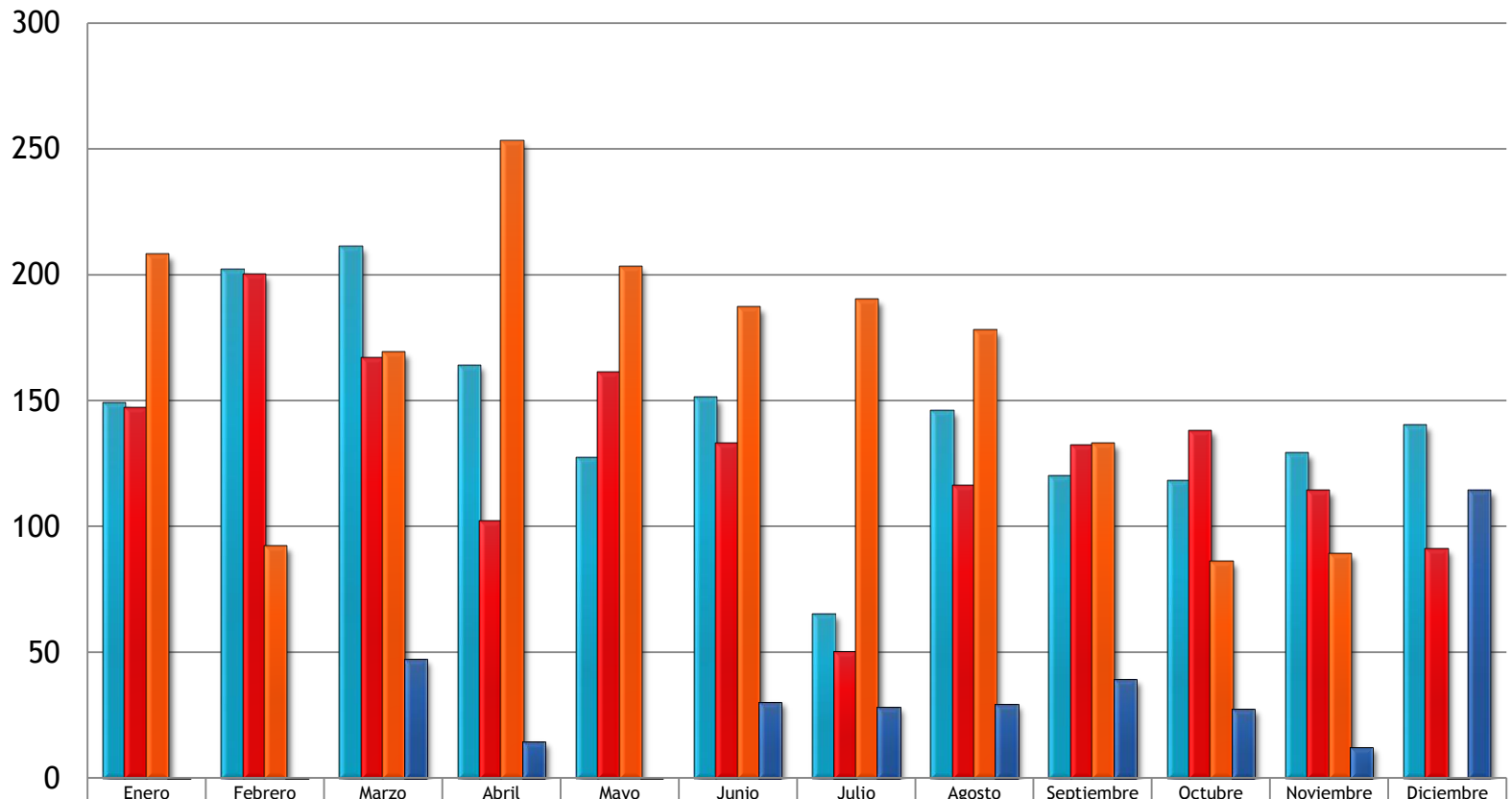
■ AÑO 2016



# Unidad de Mediación

## Comportamiento Mensual Recursos de Queja

Año 2016



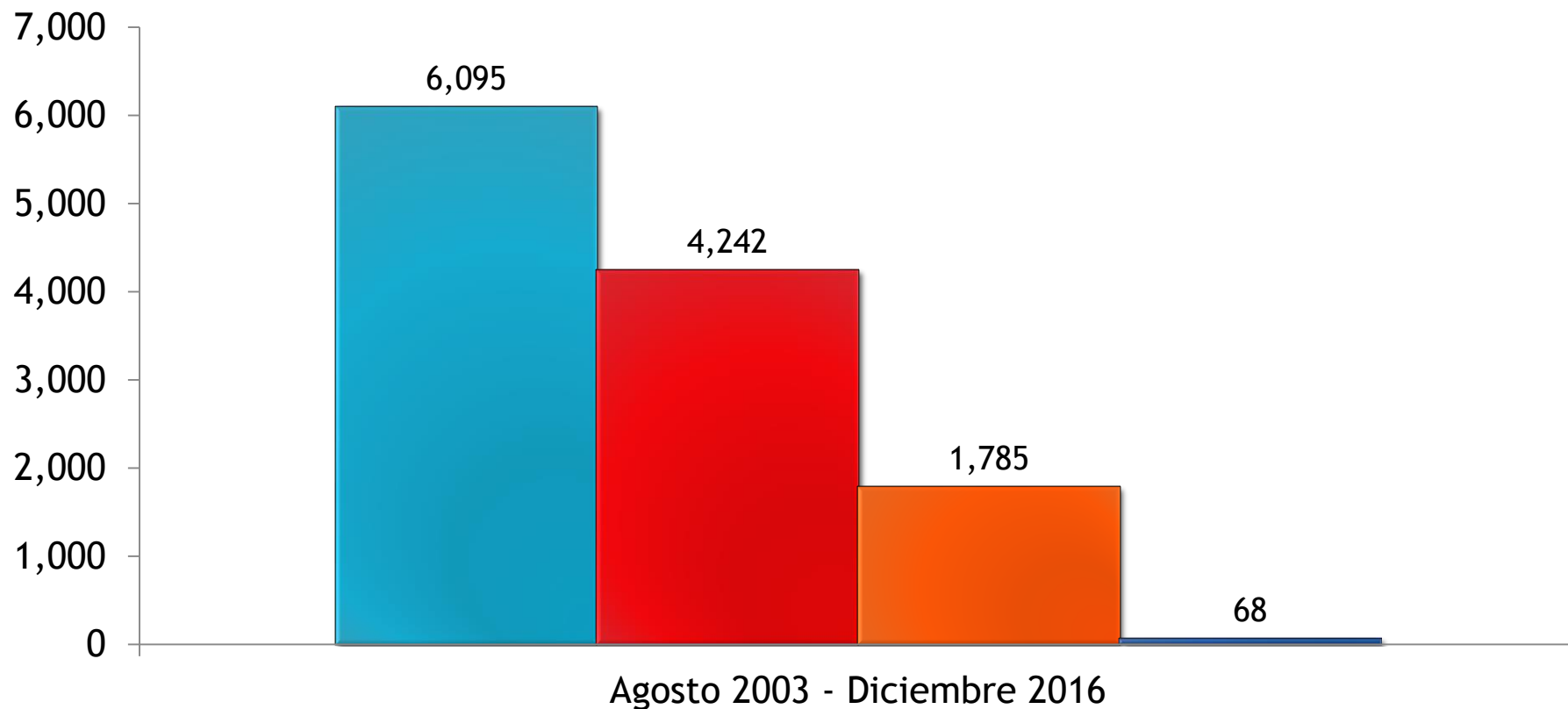
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
■ Recibidos en Mediación	149	202	211	164	127	151	65	146	120	118	129	140
■ Concluidos en Mediación	147	200	167	102	161	133	50	116	132	138	114	91
■ En Proceso	208	92	169	253	203	187	190	178	133	86	89	0
■ Remitidos a Cuerpos Colegiados	0	0	47	14	0	30	28	29	39	27	12	114

# Secretaría de los Cuerpos Colegiados

## Recursos de Queja Apoderados

Agosto 2003 - Diciembre 2016

■ Total Recibidos en CC ■ Fallados a Favor de los Usuarios ■ Fallados a Favor de las Prestadoras ■ En Proceso



# Secretaría de los Cuerpos Colegiados

## Valor Monetario de los Recursos de Queja Apoderados

Agosto 2003 - Diciembre 2016

■ A Favor de los Usuarios ■ A Favor de las Prestadoras

