

# **SALUD TOTAL EPS-S**

## **Consultas ciudadanas PQRS**

**Periodo: IV Trimestre 2017**

**Total: 24**

**SaludTotal**  
EPS-S

  
**Con el corazón**  
pensamos, sentimos y actuamos

## Consultas Ciudadanas Por tipo de servicio

| POR TIPO DE SERVICIO |           |
|----------------------|-----------|
| Descripción          | Cantidad  |
| EPS SALUD TOTAL      | 24        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>24</b> |

## Consultas Ciudadanas Por Régimen

| QUEJAS POR REGIMEN |           |
|--------------------|-----------|
| Descripción        | Cantidad  |
| CONTRIBUTIVO       | 0         |
| SUBSIDIADO         | 24        |
| <b>TOTAL</b>       | <b>24</b> |

# Consultas Ciudadanas Por Género

| POR GÉNERO   |           |
|--------------|-----------|
| Descripción  | Cantidad  |
| FEMENINO     | 14        |
| MASCULINO    | 10        |
| NO PRESENTA  | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>24</b> |

# Consultas Ciudadanas Por Municipio

| POR MUNICIPIO |           |
|---------------|-----------|
| Descripción   | Cantidad  |
| ARMENIA       | 24        |
| CALARCÁ       | 0         |
| QUIMBAYA      | 0         |
| TEBAIDA       | 0         |
| CIRCASIA      | 0         |
| GENOVA        | 0         |
| FILANDIA      | 0         |
| CORDOBA       | 0         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>24</b> |

## Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

| POR MEDIO DE RECEPCIÓN |           |
|------------------------|-----------|
| Descripción            | Cantidad  |
| PAGINA WEB             | 12        |
| CARTA                  | 10        |
| PERSONAL               | 0         |
| TELEFÓNICO             | 2         |
| BUZON                  | 0         |
| <b>TOTAL</b>           | <b>24</b> |

# Consultas Ciudadanas Clasificación A

| POR CLASIFICACIÓN A |           |
|---------------------|-----------|
| Descripción         | Cantidad  |
| QUEJA               | 24        |
| PETICIÓN            | 0         |
| INTERMEDIACIÓN      | 0         |
| RECLAMO             | 0         |
| SUGERENCIA          | 0         |
| FELICITACIÓN        | 0         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>24</b> |

# Consultas Ciudadanas Clasificación B

| POR CLASIFICACIÓN B        |           |
|----------------------------|-----------|
| Descripción                | Cantidad  |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 18        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 4         |
| ASEGURAMIENTO              | 1         |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0         |
| OTRO                       | 1         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>24</b> |



# Consultas Ciudadanas Clasificación C

| POR CLASIFICACIÓN C |           |
|---------------------|-----------|
| Descripción         | Cantidad  |
| MISIONAL            | 18        |
| APOYO               | 4         |
| ESTRATÉGICO         | 1         |
| EVALUACIÓN          | 0         |
| OTRO                | 1         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>24</b> |

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

| QUEJA                      |           |
|----------------------------|-----------|
| Descripción                | Cantidad  |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 18        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 4         |
| ASEGURAMIENTO              | 1         |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0         |
| OTRO                       | 1         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>24</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

| PETICIÓN                   |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

| INTERMEDIACIÓN             |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

| RECLAMO                    |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

| SUGERENCIA                 |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

| FELICITACIÓN               |          |
|----------------------------|----------|
| Descripción                | Cantidad |
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

| POR POBLACIÓN         |           |
|-----------------------|-----------|
| Descripción           | Cantidad  |
| ADOLESCENTES          | 2         |
| DISCAPACITADOS        | 0         |
| EMBARAZADA            | 0         |
| NIÑA (O)              | 0         |
| TERCERA EDAD          | 5         |
| AFRODESCENDIENTE      | 0         |
| INDIGENA              | 0         |
| MADRE CABEZA DE HOGAR | 0         |
| NO APLICA             | 17        |
| <b>TOTAL</b>          | <b>24</b> |



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

## IV trimestre año 2017

Recibidas II Trimestre: 24

Cerradas en el Trimestre: 19

Cerradas de trimestres anteriores: 3

Cerradas en el año: 116

Cerradas de otros años: 0

# Recibidas de Otras Instituciones

Supersalud: 15

Secretaria de Salud Departamental: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

|                | MES 1 | MES 2 | MES 3 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 1 A 5 DIAS     | 2     | 2     | 1     |
| 6 A 15 DIAS    | 3     | 1     | 5     |
| 16 A 30 DIAS   | 1     | 1     | 1     |
| MAS DE 30 DÍAS | 0     | 2     | 0     |
| TOTAL          | 6     | 6     | 7     |