

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
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	0
SUBSIDIADO	24
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	14
MASCULINO	10
NO PRESENTA	0
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	24
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	12
CARTA	10
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	2
BUZON	0
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	24
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Clasificación B

POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	18
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4
ASEGURAMIENTO	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	1
TOTAL	24

Consultas Ciudadanas Clasificación C

POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
MISIONAL	18
APOYO	4
ESTRATÉGICO	1
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
TOTAL	24

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
TOTAL	24

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
TOTAL	0

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
TOTAL	0

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
TOTAL	0

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
TOTAL	0

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
TOTAL	0

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
TOTAL	24

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