

# **SALUD TOTAL EPS-S**

## **Consultas ciudadanas PQRS**

**Periodo: I Trimestre 2017**

**Total: 46**

**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	46
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

## Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	46
SUBSIDIADO	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

## Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	25
MASCULINO	21
NO PRESENTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

# Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	46
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

## Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	21
CARTA	22
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	3
BUZON	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	46
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación B

POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	27
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	10
ASEGURAMIENTO	4
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación C

POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
MISIONAL	26
APOYO	9
ESTRATÉGICO	6
EVALUACIÓN	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

QUEJA	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	27
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	10
ASEGURAMIENTO	4
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>46</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)	3
TERCERA EDAD	7
AFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	34
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

## I trimestre año 2017

Recibidas I Trimestre: 46

Cerradas en el Trimestre: 25

Cerradas en el año: 25

Cerradas de trimestre anterior: 2

# Recibidas de Otras Instituciones

Supersalud: 36

Secretaria de Salud Departamental: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

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