



NUEVA EPS  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

EN EL PERIODO: III TRIMESTRE 2017  
TOTAL: 309



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Entidad: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	144
Administrativa	165
TOTAL	309

## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	309
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	118
Mujer	178
No Registra	13
Total	309

## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	209
CALARCA	32
CIRCASIA	10
GENOVA	4
TEBAIDA	16
MONTENEGRO	12
PIJAO	1
QUIMBAYA	16
SALENTO	1
CORDOBA	1
FILANDIA	6
CAICEDONIA	1
TOTAL	309

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	1
Call Center	40
Escrito	174
Linea Atenta	1
Supersalud Call Center	41
Web	52
Total general	309

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	69
Queja	85
Reclamo	73
Sugerencia	22
Felicitación	0
Intermediación	60
Otro	0
TOTAL	309

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	144
Deficiencia Administrativa	165
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	309

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	144
Estratégico	165
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	309

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	30
Deficiencia Administrativa	43
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	73

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Prestación de Servicio	46
Deficiencia Administrativa	39
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	85

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	35
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	60

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Prestación de Servicio	10
Deficiencia Administrativa	12
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	22

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Prestación de Servicio	33
Deficiencia Administrativa	36
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	69

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	
Embarazada	0

## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas III Trimestre 2017: 309

Cerradas III Trimestre 2017: 309

No habían quejas pendientes de otros trimestres  
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2016): 248

## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 927 (Para 309 Quejas)

En promedio por queja se realizaron 3  
tramites

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Remitidas:

Tribunas Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Tot al	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
<b>JUL</b>	614737 DEFENSORIA DEL PUEBLO	22	614431 4-2017-149027 617926 1-2017-105120 618412 4-2017-157657 619243 4-2017-159213 619924 1-2017-107501 619996 4-2017-160087 621673 4-2017-161974 622362 4-2017-165287   623531 4-2017-167728 626098 1-2017-114686 626462 4-2017-172732	<b>10</b>
	615500 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	616245 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	617141 MUNICIPIO DE TEBAIDA			
	617143 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	617152 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	617441 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	618170 MUNICIPIO DE CORDOBA			
	620434 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	621202 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	624170 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	624215 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	624297 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	625251 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	625253 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	625472 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	626534 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	626605 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	626652 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	626985 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	627026 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	627052 DEFENSORIA DEL PUEBLO			

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC	
<b>AGO</b>	627852 DEFENSORIA DEL PUEBLO	25			
	627958 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	628238 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	628290 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	628710 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	628778 PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA				
	628995 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	630007 DEFENSORIA DEL PUEBLO			629388	4-2017-177609
	631649 SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL			630173	4-2017-179302
	631977 DEFENSORIA DEL PUEBLO			634142	4-2017-186401
	634417 DEFENSORIA DEL PUEBLO			635026	2-2017-073065
	636329 DEFENSORIA DEL PUEBLO			637138	4-2017-191322
	636338 DEFENSORIA DEL PUEBLO			639569	4-2017-195949
	636341 DEFENSORIA DEL PUEBLO			639682	4-2017-196799
	638420 DEFENSORIA DEL PUEBLO			640344	4-2017-198392
	639220 ALCALDIA MUNICIPAL FILANDIA			642510	4-2017-203363
	639395 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	639965 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642083 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642216 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642244 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642251 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642961 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642965 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	642970 DEFENSORIA DEL PUEBLO				
				<b>9</b>	

MES3 0	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Tot al	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
<b>SEP</b>	644498 DEFENSORIA DEL PUEBLO	<b>13</b>		<b>10</b>
	644503 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
	644985 DEFENSORIA DEL PUEBLO		645616 4-2017-209706	
	647386 DEFENSORIA DEL PUEBLO		646128 1-2017-129811	
	652558 DEFENSORIA DEL PUEBLO		649843 1-2017-132597	
	654505 DEFENSORIA DEL PUEBLO		650933 4-2017-219237	
	654516 DEFENSORIA DEL PUEBLO		652337 4-2017-222174	
	654525 DEFENSORIA DEL PUEBLO		653016 4-2017-223316	
	654850 PERSONERIA MUNICIPAL DE SALENTO		653745 4-2017-223529	
	656028 DEFENSORIA DEL PUEBLO		654470 4-2017-224969	
	656781 DEFENSORIA DEL PUEBLO		654877 4-2017-225711	
	656887 DEFENSORIA DEL PUEBLO		657232 4-2017-226763	
	657566 DEFENSORIA DEL PUEBLO			
<b>Total</b>		<b>60</b>		<b>29</b>

## PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0-5	14	18	13	45
6-15	36	26	39	101
16-30	61	55	47	163
TOTAL	111	99	99	309