



NUEVA EPS  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

EN EL PERIODO: IV TRIMESTRE 2016  
TOTAL: 206



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Entidad: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	124
Administrativa	82
TOTAL	206

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	206
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	70
Mujer	117
No Registra	19
Total	206

## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	168
CALARCA	7
QUIMBAYA	3
CIRCASIA	11
CORDOBA	1
TEBAIDA	3
MONTENEGRO	5
BARRANQUILLA	4
CHAPARRAL	1
CUCUTA	1
BUENAVISTA	1
PALMIRA	1
TOTAL	206

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	7
Call Center	32
Escrito	81
Linea Atenta	1
Supersalud Call Center	44
Web	41
Total general	206

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	47
Queja	66
Reclamo	70
Sugerencia	7
Felicitación	0
Intermediación	16
Otro	0
TOTAL	206

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	124
Deficiencia Administrativa	82
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	206



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	124
Estratégico	82
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	206

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	34
Deficiencia Administrativa	36
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	70

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Prestación de Servicio	53
Deficiencia Administrativa	13
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	
Total	66

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	5
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	16

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	7
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	7

# 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	26
Deficiencia Administrativa	21
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	47

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	31
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	18
Embarazada	0



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas III Trimestre 2016: 206

Cerradas III Trimestre 2016: 206

No habían quejas pendientes de otros trimestres  
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2015): 206

## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 618(Para 206 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

**CONSULTAS CIUDADANAS \* Defensoría Del Pueblo, Procuraduría,  
Gobernación del Quindío, Secretaría de Salud Mpal**

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO		Total	# RADICADO Y # DE NURC		Total NURC
<b>OCT</b>	496227	DEFENSORIA DEL PUEBLO	8	491828	4-2016-158000	9
	497836	DEFENSORIA DEL PUEBLO		498835	4-2016-169093	
	496223	DEFENSORIA DEL PUEBLO		498635	4-2016-168510	
	499446	SECRETARIA DEPARTAMENTAL		498284	4-2016-168429	
	497844	DEFENSORIA DEL PUEBLO		491866	4-2016-158161	
	491985	PERSONERIA MUNICIPAL		495787	4-2016-164258	
	497833	DEFENSORIA DEL PUEBLO		501825	4-2016-174156	
	492637	DEFENSORIA DEL PUEBLO		491892	4-2016-158178	
			492366	4-2016-159221		
<b>NOV</b>	503693	DEFENSORIA DEL PUEBLO	3	503633	4-2016-177304	10
	503574	DEFENSORIA DEL PUEBLO		503348	4-2016-176797	
	503007	DEFENSORIA DEL PUEBLO		509703	4-2016-187256	
				510344	2-2016-110537	
				510364	4-2016-188055	
				506765	4-2016-182356	
				507576	4-2016-183696	
				505993	4-2016-180897	
				511809	4-2016-189885	
		506757	4-2016-182158			
<b>DIC</b>	514471	DEFENSORIA DEL PUEBLO	5	514963	4-2016-196692	5
	518808	SECRETARIA DEPARTAMENTAL		520069	4-2016-202456	
	519766	DEFENSORIA DEL PUEBLO		519146	2-2016-121007	
	519300	PERSONERIA MUNICIPAL		524651	4-2016-211132	
	519779	DEFENSORIA DEL PUEBLO		519259	4-2016-201942	
<b>Total</b>			<b>16</b>			<b>24</b>

## PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	13	12	4	29
6-15	25	20	30	75
16-30	47	33	22	102
TOTAL	85	65	56	206