



NUEVA EPS
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R

EN EL PERIODO: IV TRIMESTRE 2017
TOTAL: 217



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Entidad: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	125
Administrativa	92
TOTAL	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	217
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	75
Mujer	119
No Registra	23
Total	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	140
CALARCA	34
CIRCASIA	8
GENOVA	1
TEBAIDA	8
MONTENEGRO	13
QUIMBAYA	11
SALENTO	1
BOGOTA	1
TOTAL	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	6
Call Center	33
Escrito	99
Linea Atenta	5
Supersalud Call Center	32
Web	42
Total general	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	53
Queja	67
Reclamo	60
Sugerencia	8
Felicitación	0
Intermediación	28
Otro	1
TOTAL	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	125
Deficiencia Administrativa	92
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	217

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	125
Estratégico	92
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	217

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	34
Deficiencia Administrativa	26
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	60

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Prestación de Servicio	43
Deficiencia Administrativa	24
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	67

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Prestación de Servicio	19
Deficiencia Administrativa	9
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	28

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	1
Total	9

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	25
Deficiencia Administrativa	28
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	53

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: 217

Cerradas III Trimestre 2017: 217

No habían quejas pendientes de otros trimestres
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2016): 206

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 651 (Para 217 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	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
OCT	660191 DEFENSORIA DEL PUEBLO 660956 DEFENSORIA DEL PUEBLO 661812 PERSONERIA MUNICIPAL DE QUIMBAYA 661878 DEFENSORIA DEL PUEBLO 662830 DEFENSORIA DEL PUEBLO 663337 DEFENSORIA DEL PUEBLO 664722 DEFENSORIA DEL PUEBLO 665268 DEFENSORIA DEL PUEBLO 665944 DEFENSORIA DEL PUEBLO 670603 SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL 671152 DEFENSORIA DEL PUEBLO 672226 DEFENSORIA DEL PUEBLO	12	660118 4-2017-234957 660488 4-2017-236531 661321 4-2017-238795 661340 4-2017-237735 661589 4-2017-239912 662077 4-2017-239950 662090 1-2017-143066 664925 4-2017-245871 665620 4-2017-247854 668635 4-2017-251469 668694 4-2017-254197 670307 4-2017-250733 671644 4-2017-259064 672069 4-2017-261234 672766 4-2017-261317 673493 4-2017-263698 674969 4-2017-262622	17

**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
NOV	675154 DEFENSORIA DEL PUEBLO 675936 DEFENSORIA DEL PUEBLO 676588 DEFENSORIA DEL PUEBLO 681317 DEFENSORIA DEL PUEBLO 681446 PERSONERIA MUNICIPAL DE TEBAIDA 682591 DEFENSORIA DEL PUEBLO 683979 DEFENSORIA DEL PUEBLO 683999 DEFENSORIA DEL PUEBLO 687148 DEFENSORIA DEL PUEBLO 688788 DEFENSORIA DEL PUEBLO	10	676924 1-2017-163050 678366 4-2017-271957 681093 4-2017-276577 681723 4-2017-278836 683547 4-2017-280902 684532 4-2017-280599 687410 4-2017-286459 687828 4-2017-288808	8

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
DIC	693885 PROCURADORIA GENERAL DE LA NACIÓN 693887 PROCURADURIA GENERAL DE LA NACIÓN 697014 DEFENSORIA DEL PUEBLO 698160 DEFENSORIA DEL PUEBLO 700118 DEFENSORIA DEL PUEBLO 701992 DEFENSORIA DEL PUEBLO	6	696585 4-2017-304018 698174 1-2017-192206 701739 4-2017-312788	3
Total		28		28

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	20	16	7	43
6-15	21	23	23	67
16-30	46	41	20	107
TOTAL	87	80	50	217