

SALUD TOTAL EPS-S

Consultas ciudadanas PQRS

Periodo: III Trimestre 2017

Total: 21

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	21
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	21
SUBSIDIADO	0
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	9
MASCULINO	12
NO PRESENTA	0
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	21
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	11
CARTA	10
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	0
BUZON	0
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	20
PETICIÓN	1
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Clasificación B

POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	10
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
ASEGURAMIENTO	4
SEGUIMIENTO A TUTELA	1
OTRO	1
TOTAL	21

Consultas Ciudadanas Clasificación C

POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
MISIONAL	10
APOYO	6
ESTRATÉGICO	4
EVALUACIÓN	
OTRO	1
TOTAL	21

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

QUEJA	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	10
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
ASEGURAMIENTO	4
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	1
TOTAL	20

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

PETICIÓN	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	1
OTRO	0
TOTAL	1

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	4
DISCAPACITADOS	0
EMBARAZADA	0
NIÑA (O)	0
TERCERA EDAD	2
AFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	15
TOTAL	21

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

III trimestre año 2017

Recibidas II Trimestre: 21

Cerradas en el Trimestre: 18

Cerradas de trimestres anteriores: 6

Cerradas en el año: 94

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