

SALUD TOTAL EPS-S

Consultas ciudadanas PQRS

Periodo: II Trimestre 2017

Total: 28

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	28
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	28
SUBSIDIADO	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	14
MASCULINO	14
NO PRESENTA	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	28
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	16
CARTA	10
PERSONAL	2
TELEFÓNICO	0
BUZON	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	25
PETICIÓN	3
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Clasificación B

POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	22
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
ASEGURAMIENTO	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	28

Consultas Ciudadanas Clasificación C

POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
MISIONAL	22
APOYO	1
ESTRATÉGICO	5
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	28

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

QUEJA	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	20
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	25

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

PETICIÓN	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
TOTAL	3

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	1
DISCAPACITADOS	0
EMBARAZADA	0
NIÑA (O)	1
TERCERA EDAD	8
AFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	18
TOTAL	28

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

II trimestre año 2017

Recibidas II Trimestre: 28

Cerradas en el Trimestre: 28

Cerradas de trimestres anteriores: 15

Cerradas en el año: 70

Cerradas de otros años: 0

Recibidas de Otras Instituciones

Supersalud: 23

Secretaria de Salud Departamental: 0

SaludTotal
EPS S


Con el corazón
pensamos, sentimos y actuamos

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	4	3	9
6 A 15 DIAS	5	4	1
16 A 30 DIAS	1	0	1
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	10	7	11