



NUEVA EPS
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R

EN EL PERIODO: II TRIMESTRE 2017
TOTAL: 254



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Entidad: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	143
Administrativa	111
TOTAL	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	254
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	69
Mujer	163
No Registra	22
Total	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	221
CALARCA	12
CIRCASIA	5
GENOVA	4
TEBAIDA	3
MONTENEGRO	3
PIJAO	1
QUIMBAYA	4
SALENTO	1
TOTAL	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	2
Call Center	45
Escrito	138
Linea Atenta	0
Supersalud Call Center	38
Web	31
Total general	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	81
Queja	69
Reclamo	25
Sugerencia	24
Felicitación	0
Intermediación	55
Otro	0
TOTAL	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	143
Deficiencia Administrativa	111
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	254

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	143
Estratégico	111
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	254

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	12
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	25

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Prestación de Servicio	45
Deficiencia Administrativa	24
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	69

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	30
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	55

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	13
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	24

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	49
Deficiencia Administrativa	32
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
Total	81

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	47
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	22
Embarazada	0

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas II Trimestre 2017: 254

Cerradas II Trimestre 2017: 254

No habían quejas pendientes de otros trimestres
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2016): 226

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 762(Para 254 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
ABR	574774	DEFENSORIA DEL PUEBLO	9	567179	4-2017-068541	7
	570865	PERSONERIA MUNICIPAL				
	570785	SECRETARIA DE SALUD				
	579045	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	580245	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	576989	PERSONERIA MUNICIPAL				
	579757	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	581106	BIENESTAR FAMILIAR				
	581075	GOBERNACIÓN DEL QUINDIO				
MAY	585343	DEFENSORIA DEL PUEBLO	9	592870	4-2017-111822	3
	585355	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	585367	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	594341	TRIBUNAL DE ETICA MEDICA				
	596501	PERSONERIA MUNICIPAL				
	592172	PERSONERIA MUNICIPAL				
	585875	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	594461	PERSONERIA MUNICIPAL				
589409	FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN					
JUN	602903	PERSONERIA MUNICIPAL	6	597784	2-2017-041530	7
	607505	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	603522	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	610167	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	610933	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
	610927	DEFENSORIA DEL PUEBLO				
Total			24			17

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
0-5	5	11	15	31
6-15	16	29	21	66
16-30	53	63	41	157
TOTAL	74	103	77	254