



NUEVA EPS
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R

EN EL PERIODO: I TRIMESTRE 2017
TOTAL: 402



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Entidad: 402



| TIPO DE SERVICIO | CANTIDAD |
|------------------|----------|
| Asistencial | 153 |
| Administrativa | 249 |
| TOTAL | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

| Régimen | |
|--------------|-----|
| Contributivo | 402 |
| Subsidiado | |
| Vinculado | |
| Especial | |
| Particular | |
| No Registra | |



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

| Genero | |
|-------------|-----|
| Hombre | 132 |
| Mujer | 205 |
| No Registra | 65 |
| Total | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

| NOMBRE | CANTIDAD |
|---------------|-----------------|
| ARMENIA | 330 |
| CALARCA | 23 |
| QUIMBAYA | 7 |
| CIRCASIA | 10 |
| TEBAIDA | 5 |
| MONTENEGRO | 19 |
| GENOVA | 4 |
| FILANDIA | 2 |
| PIJAO | 1 |
| BUENAVISTA | 1 |
| TOTAL | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD |
|------------------------|----------|
| Atencion Personalizada | 5 |
| Call Center | 43 |
| Escrito | 236 |
| Linea Atenta | 0 |
| Supersalud Call Center | 53 |
| Web | 65 |
| Total general | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

| Clasificación A: | |
|------------------|-----|
| Petición | 103 |
| Queja | 90 |
| Reclamo | 94 |
| Sugerencia | 25 |
| Felicitación | 0 |
| Intermediación | 89 |
| Otro | 1 |
| TOTAL | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

| Clasificación B: | |
|----------------------------|-----|
| Prestación de Servicio | 153 |
| Deficiencia Administrativa | 249 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

| Clasificación C: | |
|------------------|-----|
| Misional | 153 |
| Estratégico | 249 |
| Apoyo | |
| Evaluación | |
| Otro | |
| Total | 402 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

| Clasificación B: | |
|----------------------------|----|
| Prestación de Servicio | 34 |
| Deficiencia Administrativa | 60 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| TOTAL | 94 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

| Prestación de Servicio | 57 |
|----------------------------|----|
| Deficiencia Administrativa | 33 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | |
| Total | 90 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

| Prestación de Servicio | 13 |
|----------------------------|----|
| Deficiencia Administrativa | 76 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 89 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

| Prestación de Servicio | 3 |
|----------------------------|----|
| Deficiencia Administrativa | 22 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 25 |

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 | 45 |
|----------------------------|-----|
| Deficiencia Administrativa | 58 |
| Seguimiento a Tutela | 0 |
| Aseguramiento | 0 |
| Otro | 0 |
| Total | 103 |

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

| POBLACION | |
|-----------------------|----|
| Victima del Conflicto | 0 |
| Madre Cabeza Hogar | 0 |
| Tercera Edad | 45 |
| Discapacitada | 0 |
| Indígena | 0 |
| Afro descendiente | 0 |
| Adolescente | 35 |
| Embarazada | 0 |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas I Trimestre 2017: 402

Cerradas I Trimestre 2017: 402

No habían quejas pendientes de otros trimestres
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2016): 180

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 1206(Para 402 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 |
|--------------------------------------|---|-------|--|------------|
| ENE | 528738 DIRECCIÓN DE BIENESTAR DE POLICIA | 18 | 527505 4-2017-000594 533808 1-2017-002483 532424 4-2017-005897 526398 4-2016-213377 528599 4-2017-002198 535048 4-2017-006974 527203 4-2017-000057 533550 4-2017-005712 536908 4-2017-010099 537126 4-2017-011168 | 10 |
| | 526560 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 529220 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 529843 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 531420 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 535100 FISCCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 535632 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 529213 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 534619 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 536130 DIRECCIÓN DE BIENESTAR POLICIA | | | |
| | 536840 INSTITUTO COLOMBIANO BIENESTAR FAM | | | |
| | 532718 PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA | | | |
| | 531957 CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA | | | |
| | 532712 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 529209 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 532733 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 535107 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| 529225 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | | |
| FEB | 549039 DEFENSORIA DEL PUEBLO | 10 | 538698 4-2017-011334 543901 1-2017-012251 550331 4-2017-027831 542559 4-2017-016587 547477 4-2017-030139 547414 1-2017-014956 540951 2-2017-008365 545160 4-2017-021649 | 8 |
| | 541642 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 545055 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 549050 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 543675 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 546887 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 543746 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 546442 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 545044 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |
| | 550514 FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN | | | |

**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 |
|---|---|-----------|------------------------|------------|
| MAR | 551097 INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR | 22 | 551504 4-2017-033423 | 16 |
| | 554221 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| | 554617 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 554622 DIRECCION DE BIENESTAR POLICIA | | | |
| | 554214 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| | 551686 DIRECCION DE BIENESTAR POLICIA | | | |
| | 550839 PERSONERIA CALARCA | | | |
| | 553975 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| | 554403 MUNICIPIO LA TEBAIDA | | | |
| | 559746 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 562327 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| | 559673 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 561807 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| | 564839 DIRECCION DE BIENESTAR POLICIA | | | |
| | 564129 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 566640 CONTRALORIA GRAL DE LA REPUBLICA | | | |
| | 564162 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 564837 PERSONERIA MUNICIPAL DE ARMENIA | | | |
| | 564164 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | |
| | 566513 FISCALIA GENERAL DE LANACION | | | |
| 564838 DEFENSORIA DEL PUEBLO | | | | |
| 564127 SECRETARIA DEPARTAMENTAL QUINDIO | | | | |
| Total | | 50 | | 34 |

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

| NUMERO DE DIAS | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | TOTAL |
|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0-5 | 24 | 9 | 23 | 10 | 66 |
| 6-15 | 28 | 39 | 42 | 17 | 126 |
| 16-30 | 65 | 54 | 66 | 25 | 210 |
| TOTAL | 117 | 102 | 131 | 52 | 402 |