



NUEVA EPS  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

EN EL PERIODO: ITRIMESTRE 2018  
TOTAL: 264



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	264
Administrativa	0
TOTAL	264

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	264
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	115
Mujer	149
No Registra	
Total	264

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Por Municipio:

<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>
ARMENIA	206
BUENAVISTA	1
CALARCA	27
CIRCASIA	15
GENOVA	1
TEBAIDA	5
MONTENEGRO	5
QUIMBAYA	4
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	82
Call Center	0
Escrito	97
Linea Atenta	22
Supersalud Call Center	63
Web	0
Total general	264

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	97
Queja	82
Reclamo	63
Sugerencia	22
Felicitación	0
Intermediación	0
Otro	0
TOTAL	264

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	264
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	264



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	264
Estratégico	
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	264

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	63
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	63

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Prestación de Servicio	82
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	82

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

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

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Prestación de Servicio	22
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	22

# 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	97
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	97

## 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 I Trimestre 2018: 264

Cerradas I Trimestre 2018: 264

No habían quejas pendientes de otros trimestres  
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2017): 402

## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 792(Para 264 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
ENE RO	703904	13	703377	13
	706487		703575	
	708281		708220	
	709464		708593	
	709472		710178	
	709475		712439	
	709490		713175	
	712184		713738	
	712204		713739	
	712814		714169	
	715128		715930	
	715130		715989	
	715800		716811	



**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
<b>FEB RER O</b>	718793 718804 721414 721490 722207 724084 726157 728875 730338 731910 732173	11	719886 720020 722351 723969 727898 729715 729853 732818	8

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
<b>MARZO</b>	733861 734493 735076 735083 735088 735323 736327 736757 737559 739090 741454 741463 742454 743370 743404 743418 745005 745073 745092	<b>19</b>	735358 738714 740232 740721 742068 743458 744027	<b>7</b>
<b>Total</b>		<b>43</b>		<b>28</b>

## PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0-5	13	7	17	37
6-15	14	35	37	86
16-30	60	43	38	141
TOTAL	87	85	92	264