

# **SALUD TOTAL EPS-S**

## **Consultas ciudadanas PQRS**

**Periodo: I Trimestre 2018**

**Total: 19**

**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	19
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	19
SUBSIDIADO	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	9
MASCULINO	10
NO PRESENTA	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	19
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	0
CARTA	19
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	0
BUZON	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	19
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

# Consultas Ciudadanas Clasificación B

POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	6
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	7
ASEGURAMIENTO	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>



# Consultas Ciudadanas Clasificación C

POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
MISIONAL	6
APOYO	7
ESTRATÉGICO	1
EVALUACIÓN	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

QUEJA	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	6
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	7
ASEGURAMIENTO	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

PETICIÓN	
Descripción	Cantidad
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## CONSULTAS CIUDADANAS TIIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

<b>SUGERENCIA</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
PRESTACIÓN DE SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

## 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
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

POR POBLACIÓN	
Descripción	Cantidad
ADOLESCENTES	1
DISCAPACITADOS	0
EMBARAZADA	0
NIÑA (O)	0
TERCERA EDAD	5
AFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	13
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

## I trimestre año 2018

Recibidas I Trimestre: 19

Cerradas en el Trimestre: 19

Cerradas de otros años: 0

# Recibidas de Otras Instituciones

Supersalud: 19

Secretaria de Salud Departamental: 0

# TIEMPOS DE RESPUESTA

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