

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
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Por Régimen

QUEJAS POR REGIMEN	
Descripción	Cantidad
CONTRIBUTIVO	19
SUBSIDIADO	0
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Por Género

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
FEMENINO	9
MASCULINO	10
NO PRESENTA	0
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Por Municipio

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
ARMENIA	19
CALARCÁ	0
QUIMBAYA	0
TEBAIDA	0
CIRCASIA	0
GENOVA	0
FILANDIA	0
CORDOBA	0
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Por medio de recepción

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
PAGINA WEB	0
CARTA	19
PERSONAL	0
TELEFÓNICO	0
BUZON	0
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Clasificación A

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
QUEJA	19
PETICIÓN	0
INTERMEDIACIÓN	0
RECLAMO	0
SUGERENCIA	0
FELICITACIÓN	0
TOTAL	19

Consultas Ciudadanas Clasificación B

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

Consultas Ciudadanas Clasificación C

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

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
TOTAL	19

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
TOTAL	0

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 TIIFICADAS 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)	0
TERCERA EDAD	5
AFRODESCENDIENTE	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	13
TOTAL	19

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

SaludTotal
EPS S


Con el corazón
pensamos, sentimos y actuamos

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