



INFORME PQRS CUARTO TRIMESTRE 2018

SIAU SALUDVIDA EPS
55 PQRS

CONSULTAS CIUDADANAS

Por servicio:

OPORTUNIDAD CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	8
OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	14
OPORTUNIDAD EN REALIZACION DE CIRUGIA	4
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	4
OPORTUNIDAD EN AYUDA DIAGNOSTICA	2
MOVILIDAD CONTRIBUTIVO Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS	23

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Contributivo	0
subsidiado	55
Total	55

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	Cantidad
Hombre	22
Mujer	33
No Registra	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Armenia	24
Montenegro	23
Calarcá	8
Total	55

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Escrito	9
Buzón de Sugerencias	1
Supersalud	42
Pagina Web	3

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	8
Queja	42
Reclamo	3
Sugerencia	1
Felicitación	0
Solicitud de información	1
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	48
Deficiencia Administrativa	6
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro (solicitud de información)	1

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	48
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	7

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del conflicto	3
Madre Cabeza de Hogar	0
Tercera Edad	14
Personas Con Discapacidad	0
Indígena	0
Afrodescendiente	0
Adolescente	2
Embarazada	1
Niños	4
Otros	31
Total	55



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: 55

Recibidas en el año:307

Cerradas del año : 281

Cerradas otros años:0

ACCIONES REALIZADAS

Acciones realizadas:

Seguimiento Semanal con Saludvida EPS nivel central a través de videoconferencia (Rendición de cuentas de PQRD)

Apertura semanal de buzones

Revisión diaria de correo electrónico

Seguimiento de matriz de PQRD

Tramite y respuesta de PQRD

Visitas de Control y Respuestas de PQRD a Defensoría Del Pueblo, ICBF, Personerías, Delegado de Supersalud del Quindío, Secretarías de salud Municipales y Departamental.

Seguimientos a Entes de control para solucionar casos pendientes.

Seguimiento a prestadores de salud casos trazadores.

Promedio con PQRS del Periodo IV trimestre: 91,5%

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas	
Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	42
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS POR LA SUPERSALUD

S A C	NUR	USUARI O	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
	VARIOS	VARIOS	20	11	11	42

PQR-RESPUESTAS

NUMER O DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	4	2	2	8
6-15	6	1	0	7
16-30	3	3	0	6
MAS DE 30 DIAS	6	2	0	8
TOTAL	19	8	2	29