



NUEVA EPS  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

EN EL PERIODO: III TRIMESTRE 2018  
TOTAL: 441



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	441
Administrativa	0
TOTAL	441

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	351
Subsidiado	90
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	177
Mujer	264
No Registra	
Total	441

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Por Municipio:

<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>
ARMENIA	326
BUENAVISTA	1
CALARCA	32
CIRCASIA	13
FILANDIA	6
GENOVA	4
TEBAIDA	5
MONTENEGRO	34
PIJAO	1
QUIMBAYA	12
SALENTO	7
TOTAL	441

# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	78
Call Center	20
Escrito	167
Linea Atenta	28
Supersalud Call Center	148
Web	0
Total general	441

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	127
Queja	78
Reclamo	158
Sugerencia	28
Felicitación	0
Intermediación	50
Otro	0
TOTAL	441

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	441
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	441

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	441
Estratégico	
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	441

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	158
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	158

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Prestación de Servicio	78
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	78

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Prestación de Servicio	50
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	50

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Sugerencia:

Prestación de Servicio	28
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	28

# 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	127
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	127

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

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

## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas III Trimestre 2018: 441

Cerradas III Trimestre 2018: 441

No habían quejas pendientes de otros trimestres  
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2017): 309

## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 1323 (Para 441 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
<b>JULIO</b>	803702 807431 807562 807697 809194 814427 815436 815455 817092	9	809461 811780 814318 814737 818105 819202	6

Recibidas de la Supersalud:

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
<b>AGOSTO</b>	822327	23		14
	823663			
	828354			
	828358			
	828362			
	828376		822871	
	828842		824131	
	828845		826533	
	828860		826983	
	828931		829440	
	828944		829616	
	832063		830697	
	833319		832225	
	833325		832473	
	833332		832970	
	834174		834783	
	834185		835982	
	834262		836024	
	836928		837945	
	836941			
	836964			
	836970			
	838573			

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
<b>SEPTIEMBRE</b>	840530	<b>18</b>		<b>15</b>
	840537			
	841536			
	842407		841825	
	844114		843483	
	845755		845467	
	846149		845739	
	847140		847196	
	847191		847368	
	847204		848830	
	851954		848987	
	851967		852997	
	852681		853109	
	855980		853510	
	856099		853969	
	856138		854051	
	856711		856829	
	857165		857866	
<b>Total</b>		<b>50</b>		<b>35</b>

## PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0-5	11	15	17	43
6-15	30	28	77	135
16-30	56	105	102	263
TOTAL	97	148	196	441