



NUEVA EPS  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R

EN EL PERIODO: I TRIMESTRE 2018  
TOTAL: 283



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	283
Administrativa	0
TOTAL	283

## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	283
Subsidiado	
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	124
Mujer	159
No Registra	
Total	283

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Por Municipio:

<b>NOMBRE</b>	<b>CANTIDAD</b>
ARMENIA	243
CALARCA	23
CIRCASIA	3
FILANDIA	1
TEBAIDA	1
MONTENEGRO	4
QUIMBAYA	7
SALENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	23
Call Center	86
Escrito	113
Linea Atenta	0
Supersalud Call Center	61
Web	0
Total general	283

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	71
Queja	86
Reclamo	25
Sugerencia	22
Felicitación	0
Intermediación	79
Otro	0
TOTAL	283

## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	283
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	283



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	283
Estratégico	
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	283

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	25

## CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

### Queja:

Prestación de Servicio	86
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	86

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Prestación de Servicio	79
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	79

## 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	71
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	71

## 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 II Trimestre 2018: 283

Cerradas II Trimestre 2018: 278

No habían quejas pendientes de otros trimestres  
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2017): 254

## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 849 (Para 283Quejas)

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>ABRIL</b>	750324 752271 754830 756070 758080 758249 758727 758817 759650 759939 761139 761151 762073 762093 762521	15	749432 753134 757929 763466 763511	5

**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>MAYO</b>	767559 767581 770287 770294 770310 773283 773299 773307 775856 775865 777458 777610 782880	13	766172 771500 771609 771658 771708 771733 773192 775136 778320 778568 778586 778828 779999 782730 783769 784614	<b>16</b>



**CONSULTAS CIUDADANAS \* Defensoría Del Pueblo, Procuraduría,  
Gobernación del Quindío, Secretaría de Salud Mpal**

<b>MES</b>	<b>CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO</b>	<b>Total</b>	<b># RADICADO Y # DE NURC</b>	<b>Total NURC</b>
<b>JUNIO</b>	785056 788544 788574 789272 789298 796109 796133 796170 796343 798473 798493 800319 800327 801049	<b>14</b>	785019 787070 795429 801829	<b>4</b>
<b>Total</b>		<b>42</b>		<b>25</b>

## PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
0-5	16	7	5	28
6-15	21	32	35	88
16-30	64	56	47	167
TOTAL	101	95	87	283