

**Balance Salud**  
S.a.S

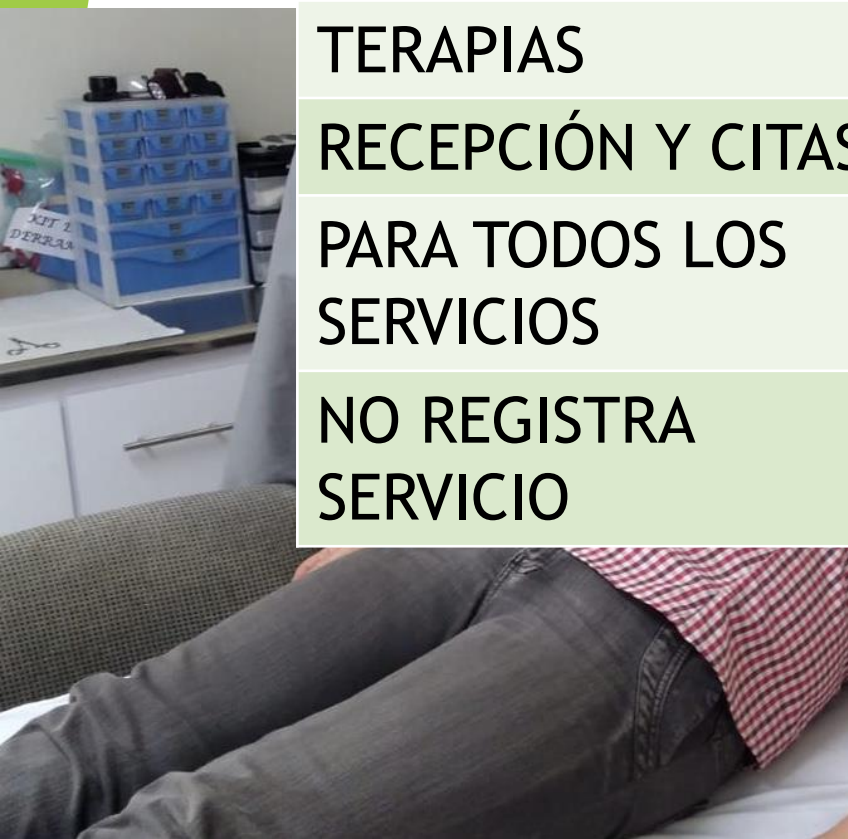


# **INFORME CONSULTAS CIUDADANAS PERIODO: IV TRIMESTRE-2018**

**Dos (2) Consultas ciudadanas recibidas**

# P.Q.R.S POR SERVICIO

| SERVICIOS                | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| MEDICINA                 | 1        |
| FISIOTERAPIA             | 0        |
| PSICOLOGÍA               | 0        |
| TERAPIAS                 | 0        |
| RECEPCIÓN Y CITAS        | 0        |
| PARA TODOS LOS SERVICIOS | 1        |
| NO REGISTRA SERVICIO     | 0        |



Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

| REGIMEN      | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| CONTRIBUTIVO | 1        |
| SUBSIDIADO   | 0        |
| PARTICULAR   | 1        |
| ESPECIAL     | 0        |
| NO REGISTRA  | 0        |
| <b>TOTAL</b> | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s



## CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

| GÉNERO      | CANTIDAD |
|-------------|----------|
| MASCULINO   | 2        |
| FEMENINO    | 0        |
| NO REGISTRA | 0        |
| TOTAL       | 2        |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

| MUNICIPIO         | CANTIDAD |
|-------------------|----------|
| ARMENIA           | 2        |
| BUENAVISTA        | 0        |
| CALARCÁ           | 0        |
| CIRCASIA          | 0        |
| CÓRDOBA           | 0        |
| FILANDIA          | 0        |
| GÉNOVA            | 0        |
| LA TEBAIDA        | 0        |
| PIJAO             | 0        |
| QUIMBAYA          | 0        |
| MONTENEGRO        | 0        |
| SALENTO           | 0        |
| NO REGISTRA       | 0        |
| OTRO DEPARTAMENTO | 0        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

| MEDIO DE RECEPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------------|----------|
| E-MAIL             | 0        |
| ESCRITO            | 0        |
| PERSONAL           | 0        |
| TELEFÓNICO         | 0        |
| BUZÓN              | 2        |
| REDES SOCIALES     | 0        |
| TOTAL              | 2        |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN A:

| CLASIFICACIÓN A | CANTIDAD |
|-----------------|----------|
| QUEJA           | 0        |
| PETICIÓN        | 0        |
| INTERMEDIACIÓN  | 0        |
| RECLAMO         | 0        |
| SUGERENCIA      | 1        |
| FELICITACIÓN    | 1        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN B:

| CLASIFICACIÓN B            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO     | 1        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 1        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s





# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN C:

| CLASIFICACIÓN C | CANTIDAD |
|-----------------|----------|
| MISIONAL        | 2        |
| APOYO           | 0        |
| ESTRATÉGICO     | 0        |
| EVALUACIÓN      | 0        |
| OTRO            | 0        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: RECLAMOS

| RECLAMOS                   | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: QUEJAS

| QUEJAS                     | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: SUGERENCIAS

| SUGERENCIAS                | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 1        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>1</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: PETICIONES

| PETICIONES                 | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: INTERMEDIACIÓN

| INTERMEDIACIÓN             | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO     | 0        |
| ASEGURAMIENTO              | 0        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       | 0        |
| OTRO                       | 0        |
| <b>TOTAL</b>               | <b>0</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVOS: FELICITACIONES

| FELICITACIONES           | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO   | 1        |
| ASEGURAMIENTO            | 0        |
| ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 0        |
| SEGUIMIENTO A TUTELA     | 0        |
| OTRO                     | 0        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>1</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIFICADAS POR POBLACIÓN

| POBLACIÓN                | CANTIDAD |
|--------------------------|----------|
| ADOLESCENTES             | 0        |
| PERSONA CON DISCAPACIDAD | 0        |
| EMBARAZADA               | 0        |
| MADRE CABEZA DE HOGAR    | 0        |
| TERCERA EDAD             | 0        |
| AFRODESCENDIENTE         | 0        |
| NIÑA(O)                  | 0        |
| INDÍGENA                 | 0        |
| VICTIMAS DEL CONFLICTO   | 0        |
| RECLUSO                  | 0        |
| LGBTI                    | 0        |
| OTRO                     | 0        |
| NO APLICA                | 2        |
| NO REGISTRA              | 0        |
| <b>TOTAL</b>             | <b>2</b> |

Balance Salud  
s.a.s





# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

| ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS                   | CANTIDAD          |
|--|-------------------|
| RECIBIDAS EN EL AÑO 2018                         | 7                 |
| RECIBIDAS EN EL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2018 | 2                 |
| CERRADAS EN EL AÑO 2018                          | 7                 |
| CERRADAS EN EL TRIMESTRE                         | 2                 |
| <b>CERRADAS DE OTROS AÑOS</b>                    | NO HAY PENDIENTES |

Balance Salud  
s.a.s



# TRÁMITES REALIZADOS

| TRAMITES REALIZADOS                                       | CANTIDAD |
|---|----------|
| TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO                         | 2        |
| PROMEDIO DE TRÁMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO | 2        |

Balance Salud  
s.a.s



# CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES

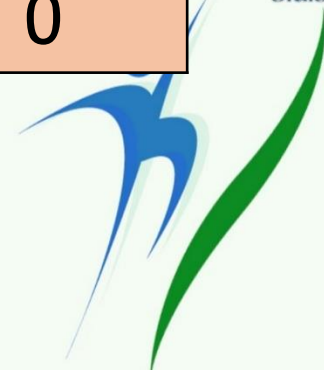
| REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES                   | CANTIDAD |
|--|----------|
| EPS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD              | 0        |
| EPS-S ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD SUBSIDIADA | 0        |
| SUPERSALUD                                     | 0        |
| SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL              | 0        |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>0</b> |

Balance Salud  
s.a.s



# TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

| TIEMPOS DE RESPUESTA | III TRIMESTRE 2018 |          |          |
|----------------------|--------------------|----------|----------|
|                      | MES I              | MES II   | MES III  |
| DE 1 A 5 DÍAS        | 2                  | 0        | 0        |
| ENTRE 6 A 15 DÍAS    | 0                  | 0        | 0        |
| ENTRE 16 A 30 DÍAS   | 0                  | 0        | 0        |
| MAS DE 30 DÍAS       | 0                  | 0        | 0        |
| <b>TOTAL</b>         | <b>2</b>           | <b>0</b> | <b>0</b> |



**¡GRACIAS!**