



INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE
2018

SIAU SALUDVIDA EPS
122 PQRS

CONSULTAS CIUDADANAS

Por servicio:

OPORTUNIDAD CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	51
OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	12
OPORTUNIDAD EN REALIZACION DE CIRUGIA	8
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2
OPORTUNIDAD EN AYUDA DIAGNOSTICA	9
MOVILIDAD CONTRIBUTIVO Y TRAMITES ADMINISTRATIVOS	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

contributivo	1
subsidiado	121
total	122

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	Cantidad
Hombre	55
Mujer	67
No Registra	122

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Armenia	56
Montenegro	48
Calarcá	18
Total	122

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Escrito	32
Buzón de Sugerencias	5
Supersalud	84
Pagina Web	1

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	7
Queja	22
Reclamo	4
Sugerencia	0
Felicitación	1
Solicitud de información	4
Otro	84

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	118
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro (solicitud de información)	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	122
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del conflicto	8
Madre Cabeza de Hogar	0
Tercera Edad	22
Personas Con Discapacidad	3
Indígena	0
Afrodescendiente	0
Adolescente	0
Embarazada	0
Niños	19
Otros	70
Total	122



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: 122

Recibidas en el año:198

Cerradas del año : 183

Cerradas otros años:0



ACCIONES REALIZADAS

Acciones realizadas:

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

Apertura semanal de buzones

Revisión diaria de correo electrónico

Seguimiento de matriz de PQRD

Tramite y respuesta de PQRS

Visitas de Control y Respuestas de PQRD a Defensoría Del Pueblo, ICBF, Personerías, Delegado de Supersalud del Quindío

Promedio con PQRS del Periodo II trimestre: 92%

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas	
Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	84
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS POR LA SUPERSALUD

SA C	NUR	USUARIO	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
	VARIOS	VARIOS	38	27	19	84

PQR-RESPUESTAS

NUMER O DE DIAS	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
0-5	11	21	14	46
6-15	2	4	9	15
16-30	13	9	10	32
MAS DE 30 DIAS	0	3	11	14
TOTAL	26	37	44	107