



INFORME PQRS PRIMER TRIMESTRE 2018

SIAU SALUDVIDA EPS
76 PQRS

CONSULTAS CIUDADANAS

Por servicio:

OPORTUNIDAD CITA MEDICINA ESPECIALIZADA	29
OPORTUNIDAD EN ENTREGA DE MEDICAMENTOS	34
OPORTUNIDAD EN REALIZACION DE CIRUGIA	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	2
OPORTUNIDAD EN AYUDA DIAGNOSTICA	3
MOVILIDAD CONTRIBUTIVO	6

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

contributivo	0
subsidiado	76
total	76

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	Cantidad
Hombre	30
Mujer	46
No Registra	76

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Armenia	38
Montenegro	29
Calarcá	9
Total	76

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Medio Recepción	Cantidad
Escrito	33
Buzón de Sugerencias	8
Supersalud	32
E-mail	1
Pagina Web	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	29
Queja	11
Reclamo	0
Sugerencia	3
Felicitación	0
Solicitud de informacion	1
Otro	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	76
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro (solicitud de información)	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	76
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del conflicto	3
Madre Cabeza de Hogar	0
Tercera Edad	3
Personas Con Discapacidad	3
Indígena	0
Afrodescendiente	0
Adolescente	0
Embarazada	1
Niños	10
Otros	56
Total	76



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: 76

Recibidas en el año:76

Cerradas del año : 75

Cerradas otros años:0



ACCIONES REALIZADAS

Acciones realizadas:

Seguimiento Semanal con Saludvida EPS nivel central a través de videoconferencia.

Apertura semanal de buzones

Revisión diaria de correo electrónico

Seguimiento de matriz de PQRD

Tramite y respuesta de PQRS

Promedio con PQRS del Periodo (1) trimestre: 99%

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas	
Tribunal Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	32
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS POR LA SUPERSALUD

SA C	NUR	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
	VARIOS	VARIOS	11	8	13	32

PQR-RESPUESTAS

NUMER O DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0-5	15	25	17	57
6-15	0		16	16
16-30	0		2	2
MAS DE 30 DIAS	0	0	1	1
TOTAL	15	25	36	76