



NUEVA EPS
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R

EN EL PERIODO: IV TRIMESTRE 2018
TOTAL: 543



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio: 202



TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD
Asistencial	543
Administrativa	0
TOTAL	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	410
Subsidiado	133
Vinculado	
Especial	
Particular	
No Registra	



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	
Hombre	218
Mujer	325
No Registra	
Total	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

NOMBRE	CANTIDAD
ARMENIA	409
BUENAVISTA	2
CALARCA	25
CIRCASIA	16
FILANDIA	3
GENOVA	2
TEBAIDA	14
MONTENEGRO	49
PIJAO	3
QUIMBAYA	17
SALENTO	3
TOTAL	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
Atencion Personalizada	127
Call Center	36
Escrito	214
Linea Atenta	0
Supersalud Call Center	118
Web	48
Total general	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	
Petición	127
Queja	96
Reclamo	202
Sugerencia	43
Felicitación	0
Intermediación	75
Otro	0
TOTAL	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	543
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	543

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	543
Estratégico	
Apoyo	
Evaluación	
Otro	
Total	543

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	202
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	202

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Prestación de Servicio	96
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	96

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Prestación de Servicio	75
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	75

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	43
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total	43

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 IV Trimestre 2018: 543

Cerradas III Trimestre 2018: 543

No habían quejas pendientes de otros trimestres
ni de años anteriores

Cerradas otros años mismo periodo (2017): 217

TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 1629 (Para 543 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

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC	
OCTUBRE	861591				
	863631				
	863637				
	866216				
	867100			858317	
	867145			859389	
	869843			859679	
	869850			862738	
	869867			863502	
	872004			863981	
	872026			865487	
	872033			865722	
	872040			869629	
	872056			870894	
	874171			871430	
	874182		29	871643	21
	874213			871764	
	874229			872513	
	874239			872574	
	874256			872663	
	874269			872796	
	874385			873304	
	874870			876184	
	874880			876512	
	874891			878657	
	875814				
	876497				
	876534				
	878502				

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
NOVIEMBRE	878979	30		19
	878982			
	878996			
	880084			
	880119			
	882299		878941	
	883422		880821	
	883450		881077	
	885063		881819	
	885068		881891	
	885119		882375	
	886706		883256	
	886712		885060	
	886725		885217	
	886738		885740	
	886764		888076	
	886966		888092	
	889372		889479	
	889450		890979	
	890216		893649	
	890229		894103	
	890236		894574	
	890265		894950	
	892041		895751	
	892957			
	892973			
	892989			
	895484			
	895499			
	895904			

MES	CONSULTAS CIUDADANAS POR ENTIDAD Y # RADICADO	Total	# RADICADO Y # DE NURC	Total NURC
DICIEMBRE	897632	16		8
	898321			
	899333			
	899339			
	902781			
	903327		897835	
	903338		899925	
	903346		902723	
	903955		903839	
	904772		904626	
	905431		906023	
	906773		906898	
	906814		907739	
	907411			
	907416			
	907943			
Total		75		35

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	52	17	18	87
6-15	55	79	33	167
16-30	135	96	58	289
TOTAL	242	192	109	543