

ATENCIÓN AL USUARIO CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R.D ASMET SALUD EPS

450 Consultas ciudadanas
I trimestre 2020

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

POR RÉGIMEN	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Subsidiado	447
Contributivo	2
Otros usuarios	1

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

POR GÉNERO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Femenino	378
Masculino	72
No registra	0

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

POR MUNICIPIO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Armenia	253
Calarcá	54
Circasia	17
Filandia	6
Génova	6
La Tebaida	25
Quimbaya	88
Salento	1

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
E-mail	33
Escrito	83
Personal	28
Teléfono	265
Buzón	41

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

POR CLASIFICACIÓN A	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Queja	118
Petición	98
Intermediación/Orientación	198
Reclamo	36
Sugerencia	0
Felicitación	0

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

TIPO DE QUEJA	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Inadecuada Utilización del Horario Laboral	18
Trato Agresivo	4

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

TIPO DE RECLAMO	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ASIGNACION DE CITAS DE CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA DE OTRAS ESPECIALIDADES MEDICAS	36
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS	18
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA PROGRAMACION DE CIRUGIA	4
FALTA DE OPORTUNIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE IMAGENOLOGIA DE SEGUNDO Y TERCER NIVEL	8
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS	1
DEMORA DE LA REFERENCIA O CONTRARREFERENCIA	2
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CIRUGIA POS.	1
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE CONSULTAS MEDICAS ESPECIALIZADA	3
DEMORA DE LA AUTORIZACION DE INSUMOS NO-POS	3
DIFICULTAD DE COMUNICACION CON LAS LINEAS PARA CITAS.	6

CLASIFICACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

TIPO DE ORIENTACIÓN	
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Información y Direccionamiento	248

TIEMPOS DE RESPUESTAS

Por Días:

NÚMERO DE DÍAS	CANTIDAD
0 - 15	320
16 - 30	89
Mayor a 31	41
Total	450