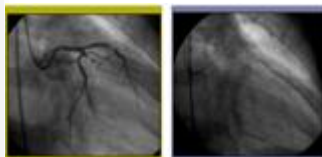


SOCIEDAD
**CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**

Trabajamos con el corazón!



SOCIEDAD CARDIOVASCULAR DEL EJE CAFETERO S.A.
Diagnóstico y tratamiento cardiovascular



Trabajamos con todo el corazón!

*Carrera 15 Calle 10 Esquina Piso 5
Clínica la Sagrada Familia
Tel. +576 7459487
Armenia – Quindío*



SOCIEDAD CARDIOVASCULAR DEL EJE CAFETERO S.A.





CONSULTAS CIUDADANAS



- **Nº PQRS: 69**
- **Periodo: II Trimestre Año 2018**



**SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Régimen:**

Año 2018

| | | |
|--------------------|--------------|----|
| QUEJAS POR REGIMEN | CONTRIBUTIVO | 56 |
| | SUBSIDIADO | 3 |
| | ESPECIAL | |
| | N/R | 10 |



**SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Servicio:**

Año 2018

| | | |
|--------------|------------------|----|
| POR SERVICIO | CONSULTA EXTERNA | 67 |
| | HERMODINAMIA | 2 |



**SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Sexo:**

Año 2018

| | | |
|-----------------|-------------|----|
| QUEJAS POR SEXO | FEMENINO | 42 |
| | MASCULINO | 26 |
| | N/R | 1 |
| | NO PRESENTA | 0 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Municipio:**

Año 2018

| | | |
|----------------------|------------|----|
| QUEJAS POR MUNICIPIO | ARMENIA | 35 |
| | CALARCA | 8 |
| | PIJAO | 1 |
| | CIRCASIA | 3 |
| | BARCELONA | 1 |
| | GENOVA | 1 |
| | MONTENEGRO | 4 |
| | CAICEDONIA | 1 |
| | TEBAIDA | 2 |
| | CARTAGO | 1 |
| | FILANDIA | 1 |
| | N/R | 11 |



**SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Medio de Recepción:**

Año 2018

| | | |
|------------------|------------|----|
| QUEJAS POR MEDIO | E- Mail | 16 |
| | ESCRITORIO | 7 |
| | PERSONAL | |
| | TELEFONO | |
| | BUZON | 46 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Clasificación A:**

Año 2018

| | | |
|---------------------------|----------------|----|
| QUEJA POR CLASIFICACION A | QUEJA | 67 |
| | PETICION | 1 |
| | INTERMEDIACION | |
| | RECLAMO | |
| | SUGERENCIA | |
| | FELICITACION | 1 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Por Clasificación B:**

Año 2018

| | | |
|---------------------------|------------------------|----|
| QUEJA POR CLASIFICACION B | PRESTACION DE SERVICIO | 63 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | |
| | ASEGURAMIENTO | |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | 6 |
| | OTRO | |



SOCIEDAD
**CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Clasificación C:

Año 2018

| | | |
|---------------------------|-------------|----|
| QUEJA POR CLASIFICACION C | MISIONAL | 69 |
| | APOYO | |
| | ESTRATEGICO | |
| | EVOLUCION | |
| | OTRO | |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- **Por Reclamo:**

Año 2018

| | | |
|---------|------------------------|---|
| RECLAMO | SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| | OTRO | 0 |
| | ASEGURAMIENTO | 0 |
| | PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | 0 |



SOCIEDAD
**CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!



SOCIEDAD
**CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**



CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- Por Queja:

Año 2018

| | | |
|-------|------------------------|----|
| QUEJA | PRESTACION DE SERVICIO | 62 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | 5 |
| | OTRO | |
| | ASEGURAMIENTO | |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- **Por Intermediación:**

Año 2018

| | | |
|----------------|------------------------|---|
| INTERMEDIACION | PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | 0 |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| | OTRO | 0 |
| | ASEGURAMIENTO | 0 |
| | PRESTACION DE SERVICIO | 0 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- **Por Sugerencia:**

Año 2018

| | | |
|------------|------------------------|---|
| SUGERENCIA | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | 0 |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| | OTRO | 0 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- Por Felicitación:

Año 2018

| | | |
|--------------|------------------------|---|
| FELICITACION | ASEGURAMIENTO | |
| | PRESTACION DE SERVICIO | 1 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | |
| | OTRO | |
| | ASEGURAMIENTO | |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS Tipificadas por Temas o Motivos

- **Por Petición:**

Año 2018

| | | |
|----------|------------------------|---|
| PETICION | PRESTACION DE SERVICIO | 1 |
| | DEFICIENCIA ADMTRATIVA | |
| | PRESTACION DE SERVICIO | |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | |
| | ASEGURAMIENTO | |
| | SEGUIMIENTO A TUTELA | |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Población:

Año 2018

| | | |
|---------------|-------------------------|----|
| POR POBLACION | OTRO | 61 |
| | ADOLECENTE | |
| | DISCAPACITADO | |
| | EMBARAZADA | |
| | MADRE CABEZA DE FAMILIA | 1 |
| | N/A | |
| | N/R | |
| | NIÑO | 2 |
| | NIÑA | |
| | TERCERA EDAD | 5 |
| | AFRODECENDIENTE | |
| | INDIGENA | |
| | RECLUSO | |
| LGTBI | | |
| VICTIMA | | |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- Tiempo de Respuesta:

Año 2018

| | | |
|---------------------|---------|----|
| TIEMPO DE RESPUESTA | 1 A 5 | 38 |
| | 6 A 16 | 27 |
| | 16 A 30 | 4 |



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





CONSULTAS CIUDADANAS

- **Recibidas en el año 2018: 97**
- **Recibidas II trimestre del año: 69**
- **Cerradas en el año 2018: 97**
- **Cerradas II trimestre del año: 69**
- **Cerradas de otros años: 0**



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





TRAMITES REALIZADOS

- **II trimestre del año 2018: 207**
- **Promedio de tramites por consultas ciudadanas: 3**



**SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO**
Trabajamos con el corazón!





RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

- **Supersalud: 0**
- **Secretaria de Salud Departamental: 0**



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





TIEMPO DE RESPUESTA

| TIEMPO DE RESPUESTA | Nº DIAS | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---------------------|---------|-------|------|-------|
| | 1 A 5 | 10 | 17 | 11 |
| | 6 A 16 | 1 | 8 | 18 |
| | 16 A 30 | 1 | | 3 |
| TOTAL | | 12 | 25 | 32 |



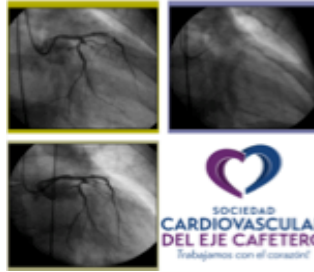
SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!





SOCIEDAD CARDIOVASCULAR DEL EJE CAFETERO S.A.

Diagnóstico y tratamiento cardiovascular



Trabajamos con todo el corazón!

Carrera 15 Calle 10 Esquina Piso 5
Clínica la Sagrada Familia
Tel. +576 7459487
Armenia – Quindío



SOCIEDAD
CARDIOVASCULAR
DEL EJE CAFETERO
Trabajamos con el corazón!

