



Hospital Mental Filandia | Quindío

**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
CONSULTAS CIUDADANAS SEGUNDO TRIMESTRE 2018
HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EXTERNA**

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR ENTIDAD:**

| NOMBRE | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| MEDIMAS | 1 |
| SANITAS | 1 |
| NUEVA EPS | 1 |
| SALUD TOTAL | 1 |
| COOMEVA | 0 |
| NO INFORMA | 11 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR REGIMEN:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| CONTRIBUTIVO | 9 |
| SUBSIADIADO | 2 |
| VINCULADO | 0 |
| INIMIPUTABLE | 0 |
| OTROS | 4 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR GENERO:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| MASCULINO | 4 |
| FEMENINO | 10 |
| NO PRESENTA | 1 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR MUNICIPIO:**

| NOMBRE | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| ARMENIA | 11 |
| CALARCA | 2 |
| QUIMBAYA | 0 |
| TEBAIDA | 0 |
| CIRCASIA | 0 |
| GENOVA | 0 |
| FILANDIA | 0 |
| SALENTO | 1 |
| MONTENEGRO | 1 |
| CORDOBA | 0 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR MEDIO DE RECEPCIÓN:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| E-MAIL | 0 |
| ESCRITO | 0 |
| PERSONAL | 0 |
| TELEFONICO | 0 |
| BUZÓN | 15 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN A:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------|-----------|
| QUEJA | 14 |
| PETICIÓN | 0 |
| INTERMEDIACIÓN | 0 |
| RECLAMO | 0 |
| SUGERENCIA | 0 |
| FELICITACION | 1 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN B:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 7 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 8 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **CLASIFICACIÓN C:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|--------------|-----------|
| MISIONAL | 0 |
| APOYO | 3 |
| ESTRATEGICO | 3 |
| EVALUACION | 5 |
| OTRO | 4 |
| TOTAL | 15 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **RECLAMO:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **QUEJA:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|-----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 7 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 7 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 14 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- INTERMEDIACIÓN:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **SUGERENCIA:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- FELICITACIÓN:

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACIÓN DE SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 1 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 1 |

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

- **PETICIÓN:**

| DESCRIPCIÓN | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO | 0 |
| ASEGURAMIENTO | 0 |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA | 0 |
| SEGUIMIENTO A TUTELA | 0 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 0 |

CONSULTAS CIUDADANAS

- **POR POBLACIÓN:**

| TIPO DE POBLACIÓN | CANTIDAD |
|--------------------------|-----------|
| ADOLESCENTES | 0 |
| DISCAPACITADA(O) | 0 |
| EMBARAZADA | 0 |
| MADRE CABEZA DE HOGAR | 5 |
| N/A | 7 |
| N/R | 0 |
| NIÑA(O) | 0 |
| TERCERA EDAD | 2 |
| ADFRODESCENDIENTE | 0 |
| INDIGENA | 0 |
| VICTIMA CONFLICTO ARMADO | 1 |
| OTRO | 0 |
| TOTAL | 15 |

TRAMITES REALIZADOS

- **POR PERIODO: 85**
- **PROMEDIO POR: 5,6**
- **CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO: 15**

RECIBIDAS POR OTRAS INSTITUCIONES

| ENTIDAD | CANTIDAD |
|---------------------------|----------|
| SUPERDALUD | 0 |
| SECRETARIA DE SALUD DPTAL | 0 |
| TOTAL | 0 |

TIEMPOS DE ESPERA

| TIEMPOS DE RESPUESTA | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|------------------------|-------|------|-------|
| 1 A 5 DIAS | 2 | 5 | 0 |
| 6 A 15 DIAS | 0 | 0 | 0 |
| 16 A 30 DIAS | 4 | 1 | 2 |
| MAS DE 30 DIAS | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 7 | 6 | 2 |
| TOTAL: 04/05/06 | 15 | | |

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

- HOSPITALIZACIÓN Y CONSULTA EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2018.

- RECIBIDAS: 15
- CERRADAS: 15