

**GESTION DE OPERACIONES
SATISFACCIÓN AL USUARIO
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R.D
ASMET SALUD EPS**

373 Consultas Ciudadanas

Recibidas en el segundo trimestre de 2018

CLASIFICACIÓN CONSULTAS CIUDADANAS

POR RÉGIMEN	
Descripción	Cantidad
Subsidiado	342
Contributivo	22
Otros Usuarios	9

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
Femenino	312
Masculino	61
No registra	0

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
Armenia	162
Calarcá	47
Circasia	24
Filandia	11
Génova	10
La Tebaida	47
Quimbaya	68
Salento	4
No registra	0

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	3
Escrito	71
Personal	18
Teléfono	279
Buzón	2

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	6
Petición	9
Intermediación/orientación	306
Reclamo	52
Sugerencia	0
Felicitación	0

TIPO DE QUEJA	
Descripción	Cantidad
Inadecuada Utilización del Horario Laboral	4
Trato Agresivo	2

TIPO DE RECLAMO	
Descripción	Cantidad
AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS NO POSS	7
AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS POSS	2
AUTORIZACION EXAMENES DE DIAGNOSTICO POS-S	1
AUTORIZACION PROCEDIMIENTOS NO POS-S	1
AUTORIZACION PROCEDIMIENTOS POS-S	1
CASO NO CORRESPONDE A ASMET SALUD	0
DEMORA EN LA ATENCION	15
DIFICIL COMUNICACION CON LAS LINEAS DE CITAS DE LAS IPS-EPS	4
FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACION	1
INFORM. ERRADA SUMINISTRADA POR FUNCIONARIOS	2
LIBRE ESCOGENCIA DE IPS/MEDICO	1
MOVILIDAD	3
NEGACION DE ATENCION EN IPS POR AUSENCIA DE CONTRATO	0
NEGACION DE ATENCION EN IPS POR OTRA CAUSAS	0
OPORT. DE CITAS MEDICINA ESP	3
OPORT. DE CITAS MEDICINA GRAL	0
OPORT. ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS-S	11
OPORT. ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS-S	0

TIPO DE ORIENTACION	
Descripción	Cantidad
Información y Direccionamiento	306

TIEMPOS DE RESPUESTA

En días:

NUMERO DE DÍAS	CANTIDAD
0-15	339
16-30	19
MAYOR A 31	15
TOTAL	373