

**Fundación Alejandro Londoño**

Imagenología y Cardiología Diagnóstica



# **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**PQRSF**

**JULIO-SEPTIEMBRE 2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	1
RAYOS X	4
MAMOGRAFÍA	2
ECOGRAFÍA	0
TERAPIA FÍSICA	0
MEDICINA NUCLEAR	3
CARDIOLOGÍA	1
ASIGNACIÓN DE CITAS	1
FACTURACIÓN	0
ENTREGA DE RESULTADOS	1
NO REGISTRA	3
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	7
SUBSIDIADO	2
PARTICULAR	0
ESPECIAL	0
MEDICINA PREPAGADA	5
NO REGISTRA	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	8
MASCULINO	7
NO REGISTRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	10
BUENA VISTA	0
CALARCA	0
CIRCASIA	1
CÓRDOBA	0
FILANDIA	0
GÉNOVA	0
LA TEBAIDA	0
PIJAO	0
MONTENEGRO	1
QUIMBAYA	1
SALENTO	1
NO REGISTRA	2
OTRO DEPARTAMENTO	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
VERBAL	3
BUZÓN	5
ESCRITA	1
ENCUESTA	6
E-MAIL	1
REDES SOCIALES	0
TELEFÓNICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLACIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	2
QUEJAS	2
RECLAMOS	3
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	6
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLACIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	7
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	1
OTRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLACIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	14
APOYO	0
ESTRATÉGICO	1
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## RECLAMOS:

RECLAMOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## QUEJAS:

QUEJAS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## SUGERENCIAS:

SUGERENCIAS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## PETICIONES:

PETICIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## FELICITACIONES:

FELICITACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

<b>POR POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>ADOLESCENTE</b>	<b>0</b>
<b>AFRODESCENDIENTE</b>	<b>0</b>
<b>EMBARAZADA</b>	<b>0</b>
<b>INDIGENA</b>	<b>0</b>
<b>MADRE CABEZA DE HOGAR</b>	<b>0</b>
<b>NO APLICA</b>	<b>4</b>
<b>NO REGISTRA</b>	<b>3</b>
<b>NINO (A)</b>	<b>0</b>
<b>OTRO</b>	<b>0</b>
<b>PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	<b>1</b>
<b>RECLUSO</b>	<b>0</b>
<b>TERCERA EDAD</b>	<b>8</b>
<b>VICTIMA DEL CONFLICTO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>RECIBIDAS EN EL PERIODO JULIO - SEPTIEMBRE 2018</b>	<b>16</b>
<b>RECIBIDAS EN EL AÑO 2018</b>	<b>120</b>
<b>CERRADAS EN EL AÑO 2018</b>	<b>120</b>
<b>CERRADAS DE OTROS AÑOS</b>	<b>0</b>



# TRÁMITES REALIZADOS:

<b>TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO</b>	<b>26</b>
<b>PROMEDIO DE TRAMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO</b>	<b>2,6</b>

# **CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES:**

<b>CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>EPS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD</b>	<b>0</b>
<b>EPS-S ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD SUBSIDIADA</b>	<b>0</b>
<b>SUPERSALUD</b>	<b>0</b>
<b>SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

# TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

TIEMPOS DE RESPUESTA	3er Trimestre 2018
DE 1 A 5 DIAS	5
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	4
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	0
MAS DE TREINTA DIAS	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>