

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
TOTAL	16

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

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

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	8
MASCULINO	7
NO REGISTRA	1
TOTAL	16

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
TOTAL	16

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
TOTAL	16

CONSULTAS CIUDADANAS

CLACIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	2
QUEJAS	2
RECLAMOS	3
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	3
FELICITACIONES	6
TOTAL	16

CONSULTAS CIUDADANAS

CLACIFICACIÓN B:

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

CONSULTAS CIUDADANAS

CLACIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	14
APOYO	0
ESTRATÉGICO	1
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
TOTAL	16

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
TOTAL	3

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
TOTAL	2

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
TOTAL	4

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
TOTAL	1

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
TOTAL	6

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

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

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

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

TRÁMITES REALIZADOS:

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

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES:

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

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
TOTAL	10