SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PQRSFD

JUNIO – SEPTIEMBRE DEL 2021

Fundación Alejandro Londoño

Un servicio en salud al alcance de todos

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	1
RAYOS X	4
MAMOGRAFÍA	1
ECOGRAFÍA	4
FISIATRIA	0
MEDICINA NUCLEAR	7
CARDIOLOGÍA	8
GINECOLOGIA	0
ASIGNACIÓN DE CITAS	9
FISIOTERAPIA	4
FACTURACIÓN	2
ENTREGA DE RESULTADOS	3
RECEPCIÓN	1
TODOS LOS SERVICIOS	1
NO REGISTRA	1
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	26
SUBSIDIADO	3
PARTICULAR	9
ESPECIAL	4
MEDICINA PREPAGADA	2
NO REGISTRA	2
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	35
MASCULINO	11
NO REGISTRA	0
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	38
MONTENEGRO	2
CALARCÁ	1
LA TEBAIDA	1
NO REGISTRA	3
OTRO DEPARTAMENTO	1
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
VERBAL	4
BUZÓN	33
ESCRITA	0
ENCUESTA	0
E-MAIL	9
REDES SOCIALES	0
TELEFÓNICA	0
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	0
QUEJAS	3
RECLAMOS	24
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	15
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS CLACIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	23
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS
CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	28
APOYO	17
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
TOTAL	46

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO RECLAMOS:

RECLAMOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	8
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	14
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO QUEJAS:

QUEJAS	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
SUGERENCIAS:

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO
PETICIONES:

PETICIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO INTERMEDIACIONES:

INTERMEDIACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO FELICITACIONES:

FELICITACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	14
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	1
TOTAL	15

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

POR POBLACIÓN	CANTIDAD
ADOLESCENTE	0
AFRODESCENDIENTE	0
EMBARAZADA	1
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	19
NO REGISTRA	3
NINO (A)	0
OTRO	0
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
RECLUSO	0
TERCERA EDAD	23
VICTIMA DEL CONFLICTO	0
TOTAL	46

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
RECIBIDAS ENTRE JULIO - SEPTIEMBRE 2021	46
RECIBIDAS EN EL AÑO 2021	128
CERRADAS EN EL AÑO 2021	128
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADOS:

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS	CANTIDAD
TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO	104
PROMEDIO DE TRÁMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	2.26

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES:

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

TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

TIEMPOS DE RESPUESTA	2021
INMEDIATA	16
DE 1 A 5 DIAS	21
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	9
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	0
MAS DE TREINTA DIAS	0
TOTAL	46