



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PQRSFD

ENERO-MARZO 2020

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	0
RAYOS X	1
MAMOGRAFÍA	2
ECOGRAFÍA	3
FISIATRIA	0
MEDICINA NUCLEAR	1
CARDIOLOGÍA	0
GINECOLOGIA	2
ASIGNACIÓN DE CITAS	13
FACTURACIÓN	6
ENTREGA DE RESULTADOS	2
NO REGISTRA	1
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	20
SUBSIDIADO	3
PARTICULAR	2
ESPECIAL	0
MEDICINA PREPAGADA	3
NO REGISTRA	3
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	22
MASCULINO	9
NO REGISTRA	0
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	19
CALARCA	1
CIRCASIA	1
FILANDIA	2
MONTENEGRO	1
QUIMBAYA	2
NO REGISTRA	3
OTRO DEPARTAMENTO	2
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
VERBAL	3
BUZÓN	24
ESCRITA	0
ENCUESTA	0
E-MAIL	3
REDES SOCIALES	0
TELEFÓNICA	1
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	2
QUEJAS	4
RECLAMOS	15
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	4
FELICITACIONES	6
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	19
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	3
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	8
APOYO	20
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	1
OTRO	2
TOTAL	31

CONSULTAS CIUDADANAS TÍPICAS POR TEMAS O MOTIVO RECLAMOS:

RECLAMOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	15
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	15

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO QUEJAS:

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO SUGERENCIAS:

SUGERENCIAS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	1
TOTAL	4

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO PETICIONES:

PETICIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	2
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	2

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	5
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	1
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	10
NO REGISTRA	4
NINO (A)	0
OTRO	0
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	1
RECLUSO	0
TERCERA EDAD	16
VICTIMA DEL CONFLICTO	0
TOTAL	31

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
RECIBIDAS EN EL ENERO-MARZO 2020	31
RECIBIDAS EN EL AÑO 2020	31
CERRADAS EN EL AÑO 2020	31
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADOS:

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS	CANTIDAD
TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO	73
PROMEDIO DE TRÁMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	2,4

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES:

CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS	CANTIDAD
EPS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD	2
EPS-S ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD SUBSIDIADA	0
ENTIDADES DE MEDICINA PREPAGADA	1
SUPERSALUD	0
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	0
TOTAL	3

TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

TIEMPOS DE RESPUESTA	1er Trimestre 2020
INMEDIATA	6
DE 1 A 5 DIAS	12
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	12
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	1
MAS DE TREINTA DIAS	0
TOTAL	31