



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PQRSF

ENERO-MARZO 2019

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	1
RAYOS X	3
MAMOGRAFÍA	3
ECOGRAFÍA	3
FISIATRIA	1
MEDICINA NUCLEAR	5
CARDIOLOGÍA	6
GINECOLOGIA	1
ASIGNACIÓN DE CITAS	10
FACTURACIÓN	0
ENTREGA DE RESULTADOS	0
NO REGISTRA	0
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	20
SUBSIDIADO	3
PARTICULAR	6
ESPECIAL	0
MEDICINA PREPAGADA	4
NO REGISTRA	0
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	24
MASCULINO	9
NO REGISTRA	0
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	27
BUENA VISTA	0
CALARCA	2
CIRCASIA	1
CÓRDOBA	0
FILANDIA	1
GÉNOVA	0
LA TEBAIDA	0
PIJAO	0
MONTENEGRO	0
QUIMBAYA	2
SALENTO	0
NO REGISTRA	0
OTRO DEPARTAMENTO	0
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
VERBAL	13
BUZÓN	11
ESCRITA	2
ENCUESTA	7
E-MAIL	0
REDES SOCIALES	0
TELEFÓNICA	0
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	1
QUEJAS	19
RECLAMOS	8
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	2
FELICITACIONES	3
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	10
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	2
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	25
APOYO	4
ESTRATÉGICO	3
EVALUACIÓN	0
OTRO	1
TOTAL	33

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO RECLAMOS:

RECLAMOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	3
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	8

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO QUEJAS:

QUEJAS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	3
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	19

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO SUGERENCIAS:

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

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 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	3
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

POR POBLACIÓN	CANTIDAD
ADOLESCENTE	0
AFRODESCENDIENTE	0
EMBARAZADA	1
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	0
NO REGISTRA	2
NINO (A)	0
OTRO	17
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
RECLUSO	0
TERCERA EDAD	13
VICTIMA DEL CONFLICTO	0
TOTAL	33

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO - MARZO 2019	33
RECIBIDAS EN EL AÑO 2019	33
CERRADAS EN EL AÑO 2019	32
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0

TRÁMITES REALIZADOS:

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS	CANTIDAD
TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO	80
PROMEDIO DE TRAMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	2,4

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	1er Trimestre 2019
DE 1 A 5 DIAS	26
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	7
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	0
MAS DE TREINTA DIAS	0
TOTAL	33