

Fundación Alejandro Londoño

Imagenología y Cardiología Diagnóstica



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PQRSF

ENERO-MARZO 2018

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	6
RAYOS X	21
MAMOGRAFÍA	4
ECOGRAFÍA	6
TERAPIA FÍSICA	5
MEDICINA NUCLEAR	2
CARDIOLOGÍA	6
NO REGISTRA	9
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	36
SUBSIDIADO	6
PARTICULAR	2
ESPECIAL	3
NO REGISTRA	12
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	31
MASCULINO	15
NO REGISTRA	13
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	39
BUENA VISTA	0
CALARCA	3
CIRCASIA	1
CÓRDOBA	0
FILANDIA	1
GÉNOVA	0
LA TEBAIDA	0
PIJAO	0
MONTENEGRO	0
QUIMBAYA	2
SALENTO	0
NO REGISTRA	11
OTRO DEPARTAMENTO	2
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
ESCRITA	0
VERBAL	2
BUZÓN	1
ENCUESTA	52
PERSONAL	2
E-MAIL	2
TELEFÓNICA	0
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	2
QUEJAS	4
RECLAMOS	3
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	15
FELICITACIONES	35
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS CLACIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	39
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	20
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	59

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	39
APOYO	20
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
TOTAL	59

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:

QUEJA	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

SUGERENCIAS:

SUGERENCIA	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	14
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	15

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

PETICIONES:

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

FELICITACIONES:

FELICITACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	35

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

POR POBLACIÓN	CANTIDAD
ADOLESCENTE	0
AFRODESCENDIENTE	0
EMBARAZADA	0
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	19
NO REGISTRA	11
NINO (A)	0
OTRO	0
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	0
RECLUSO	0
TERCERA EDAD	29
VICTIMA DEL CONFLICTO	0
TOTAL	59

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
RECIBIDAS EN EL PERIODO ENERO - MARZO 2018	59
RECIBIDAS EN EL AÑO 2018	59
CERRADAS EN EL AÑO 2018	55
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0

TRÁMITES REALIZADOS:

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS	CANTIDAD
TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO	82
PROMEDIO DE TRAMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	1,38

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	1
SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	0
TOTAL	1

TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

TIEMPOS DE RESPUESTA	1er Trimestre 2018
DE 1 A 5 DIAS	15
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	3
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	1
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	5
MAS DE TREINTA DIAS	0
TOTAL	24