

**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
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	36
SUBSIDIADO	6
PARTICULAR	2
ESPECIAL	3
NO REGISTRA	12
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLASIFICACIÓN A:

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

# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLASIFICACIÓN B:

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



# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	39
APOYO	20
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

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

# 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:**

<b>CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>EPS ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD</b>	<b>0</b>
<b>EPS-S ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD SUBSIDIADA</b>	<b>0</b>
<b>SUPERSALUD</b>	<b>1</b>
<b>SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>