

**GESTION DE OPERACIONES  
SATISFACCIÓN AL USUARIO  
CONSULTAS CIUDADANAS  
P.Q.R.D  
ASMET SALUD EPS**

411 Consultas Ciudadanas

Recibidas en el primer trimestre de 2018

# CLASIFICACIÓN CONSULTAS CIUDADANAS

POR RÉGIMEN	
Descripción	Cantidad
Subsidiado	372
Contributivo	25
Otros Usuarios	14

POR GÉNERO	
Descripción	Cantidad
Femenino	189
Masculino	222
No registra	0

POR MUNICIPIO	
Descripción	Cantidad
Armenia	173
Calarcá	52
Circasia	20
Filandia	4
Génova	5
La Tebaida	55
Quimbaya	57
Salento	5
No registra	40

POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	3
Escrito	53
Personal	42
Teléfono	301
Buzón	12

POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	10
Petición	0
Intermediación/orientación	341
Reclamo	60
Sugerencia	0
Felicitación	0

TIPO DE QUEJA	
Descripción	Cantidad
Inadecuada Utilización del Horario Laboral	1
Trato Agresivo	9

TIPO DE RECLAMO	
Descripción	Cantidad
AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS NO POSS	1
AUTORIZACION DE MEDICAMENTOS POSS	3
AUTORIZACION EXAMENES DE DIAGNOSTICO POS-S	1
AUTORIZACION PROCEDIMIENTOS NO POS-S	1
AUTORIZACION PROCEDIMIENTOS POS-S	5
CASO NO CORRESPONDE A ASMET SALUD	6
DEMORA EN LA ATENCION	20
DIFICIL COMUNICACION CON LAS LINEAS DE CITAS DE LAS IPS-EPS	2
FALTA DE DIRECCIONAMIENTO EN LA INFORMACION	5
INFORM. ERRADA SUMINISTRADA POR FUNCIONARIOS	1
LIBRE ESCOGENCIA DE IPS/MEDICO	3
MOVILIDAD	1
NEGACION DE ATENCION EN IPS POR AUSENCIA DE CONTRATO	1
NEGACION DE ATENCION EN IPS POR OTRA CAUSAS	1
OPORT. DE CITAS MEDICINA ESP	2
OPORT. DE CITAS MEDICINA GRAL	1
OPORT. ENTREGA DE MEDICAMENTOS NO POS-S	2
OPORT. ENTREGA DE MEDICAMENTOS POS-S	4

TIPO DE ORIENTACION	
Descripción	Cantidad
Información y Direccionamiento	341

ESTADO DE PQRD	
Descripción	Cantidad
Recibidas	411
Cerradas	392
En gestión	19

# TIEMPOS DE RESPUESTA

En días:

NUMERO DE DÍAS	CANTIDAD
0-15	384
16-30	8
MAYOR A 31	19
TOTAL	411