

**Fundación Alejandro Londoño**

Imagenología y Cardiología Diagnóstica



# **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**PQRSF**

**ABRIL-JUNIO 2018**

# CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:

SERVICIO	CANTIDAD
ESCANOGRAFÍA	2
RAYOS X	0
MAMOGRAFÍA	1
ECOGRAFÍA	15
TERAPIA FÍSICA	0
MEDICINA NUCLEAR	3
CARDIOLOGÍA	7
ASIGNACIÓN DE CITAS	11
FACTURACIÓN	2
ENTREGA DE RESULTADOS	2
NO REGISTRA	2
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	22
SUBSIDIADO	3
PARTICULAR	6
ESPECIAL	6
NO REGISTRA	8
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	32
MASCULINO	12
NO REGISTRA	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO:

MUNICIPIO	CANTIDAD
ARMENIA	34
BUENA VISTA	0
CALARCA	2
CIRCASIA	0
CÓRDOBA	0
FILANDIA	0
GÉNOVA	0
LA TEBAIDA	0
PIJAO	0
MONTENEGRO	0
QUIMBAYA	0
SALENTO	0
NO REGISTRA	8
OTRO DEPARTAMENTO	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

MEDIO DE RECEPCIÓN	CANTIDAD
ESCRITA	1
VERBAL	2
BUZÓN	6
ENCUESTA	34
PERSONAL	0
E-MAIL	1
REDES SOCIALES	1
TELEFÓNICA	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLASIFICACIÓN A:

CLASIFICACIÓN A	CANTIDAD
PETICIONES	1
QUEJAS	7
RECLAMOS	17
INTERMEDIACIÓN	0
SUGERENCIAS	5
FELICITACIONES	15
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS CLACIFICACIÓN B:

CLASIFICACIÓN B	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	22
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	23
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



# CONSULTAS CIUDADANAS

## CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	12
APOYO	18
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	15
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## RECLAMOS:

RECLAMOS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	16
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## QUEJAS:

QUEJAS	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	1
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## SUGERENCIAS:

SUGERENCIA	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

# 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
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

# CONSULTAS CIUDADANAS TIFIPICADAS POR TEMAS O MOTIVO

## FELICITACIONES:

FELICITACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
<b>TOTAL</b>	<b>15</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>1</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>9</b>
<b>NINO (A)</b>	<b>1</b>
<b>OTRO</b>	<b>0</b>
<b>PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD</b>	<b>1</b>
<b>RECLUSO</b>	<b>0</b>
<b>TERCERA EDAD</b>	<b>14</b>
<b>VICTIMA DEL CONFLICTO</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

<b>ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>RECIBIDAS EN EL PERIODO ABRIL - JUNIO 2018</b>	<b>45</b>
<b>RECIBIDAS EN EL AÑO 2018</b>	<b>104</b>
<b>CERRADAS EN EL AÑO 2018</b>	<b>103</b>
<b>CERRADAS DE OTROS AÑOS</b>	<b>0</b>



# TRÁMITES REALIZADOS:

TRÁMITES O ACCIONES REALIZADAS	CANTIDAD
TRÁMITES REALIZADOS EN EL PERIODO	94
PROMEDIO DE TRAMITES POR CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	2,08

# CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS DE OTRAS ENTIDADES:

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

# TIEMPOS DE RESPUESTA A CONSULTAS CIUDADANAS

TIEMPOS DE RESPUESTA	2do Trimestre 2018
DE 1 A 5 DIAS	25
ENTRE SEIS A QUINCE DIAS	4
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	1
ENTRE QUINCE A TREINTA DIAS	0
MAS DE TREINTA DIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>