

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
TOTAL	45

CONSULTAS CIUDADANAS POR RÉGIMEN:

RÉGIMEN	CANTIDAD
CONTRIBUTIVO	22
SUBSIDIADO	3
PARTICULAR	6
ESPECIAL	6
NO REGISTRA	8
TOTAL	45

CONSULTAS CIUDADANAS POR GÉNERO:

GÉNERO	CANTIDAD
FEMENINO	32
MASCULINO	12
NO REGISTRA	1
TOTAL	45

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
TOTAL	45

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
TOTAL	45

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN A:

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

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICACIÓN B:

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

CONSULTAS CIUDADANAS

CLASIFICACIÓN C:

CLASIFICACIÓN C	CANTIDAD
MISIONAL	12
APOYO	18
ESTRATÉGICO	0
EVALUACIÓN	15
OTRO	0
TOTAL	45

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
TOTAL	17

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
TOTAL	7

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
TOTAL	5

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

FELICITACIONES:

FELICITACIONES	CANTIDAD
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	15
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
SEGUIMIENTO A TUTELAS	0
ASEGURAMIENTO	0
OTRO	0
TOTAL	15

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN:

POR POBLACIÓN	CANTIDAD
ADOLESCENTE	0
AFRODESCENDIENTE	0
EMBARAZADA	1
INDIGENA	0
MADRE CABEZA DE HOGAR	0
NO APLICA	19
NO REGISTRA	9
NINO (A)	1
OTRO	0
PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD	1
RECLUSO	0
TERCERA EDAD	14
VICTIMA DEL CONFLICTO	0
TOTAL	45

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

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

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
TOTAL	1

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
TOTAL	30