



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R.S y F



**EN EL PERIODO: 24**

**ABRIL MAYO Y JUNIO DE 2018**



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:



SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	9
CONSULTA EXTERNA	6
PUESTO DE SALUD	4
LABORATORIO	2
ODONTOLOGIA	2
HOSPITALIZACION	1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## POR RÉGIMEN:



REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	0
Subsidiado	9
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	15



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## POR GENERO:



GENERO	
Hombre	6
Mujer	18
No Registra	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## MEDIO DE RECEPCIÓN:



MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	24
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## CLASIFICACIÓN A:



Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	13
Reclamo	1
Sugerencia	1
Felicitación	9
Intermediación	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## CLASIFICACIÓN B:



Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	24
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## CLASIFICACIÓN C:



Clasificación C	CANTIDAD
Misional	24
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0





**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - RECLAMOS



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - QUEJAS



TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	13
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - SUGERENCIAS



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - FELICITACION



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS – PETICIONES



TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION



POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	18
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	0
Otro Poblacion ( p. c.)	6



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS



ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	24
Recibidas	24
Cerradas	24
Recibidas al año	39
Cerradas al año	39
Cerradas otros años	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E. MONTENEGRO**  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# TRAMITES REALIZADOS



## TRAMITES REALIZADOS

**Por periodo: 72**

**Promedio consultas ciudadanas por periodo: 3**





**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## CONSULTAS CIUDADANAS REMITIDAS:



ENTES	CANTIDAD
Tribunas Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS



SAC	NURC	USUARIO	MES 04	MES 05	MES 06	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA**  
E.S.E. MONTENEGRO  
*La Salud... Nuestro compromiso*  
NIT. 890.000.400-2

## PQR – RESPUESTAS PERIODO:



NUMERO DE DIAS	MES 04	MES 05	MES 06	TOTAL
0-5	3	6	2	11
6-15	2	8	3	12
16-30	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>				<b>24</b>