



ESE

HOSPITAL
LA MISERICORDIA
Calarcá

Calidad, Seguridad, Calidez

Servicio de Información y Atención al Usuario

**CONSULTAS
CIUDADANAS - P.Q.R**

**En el Periodo: 40
ENERO-MARZO 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

Por servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	30
CONSULTA EXTERNA	01
URGENCIAS	05
FARMACIA	02
CONSULTA ESPECIALIZADA	01
SERVICIO RESPIRATORIO	01
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	00
Subsidiado	32
Vinculado	07
Especial	00
Particular	00
No Registra	01
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	15
Mujer	23
No Registra	02
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por medio de Recepción

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	04
Personal	32
Telefónico	01
E-mail	03
Buzón	00
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	39
BARCELONA	01
NO REPORTA	00
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	00
Queja	07
Reclamo	02
Sugerencia	00
Felicitación	02
Intermediación	29
Otro	00
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	40
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	11
Estratégico	00
Apoyo	29
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	02
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	02

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	07
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
TOTAL	07

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	29
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación :

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	02
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	02

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	00
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	00

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	18
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	01
Niño (a)	02
Embarazada	00
Adulto	17
Joven	01
No Registra	01
TOTAL	40

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	40
Recibidas	40
Cerradas	40
Recibidas al año	122
Cerradas al año	122
Cerradas otros años	00

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS

Por periodo: 66

**Promedio con consultas
ciudadanas por periodo: 1.65**

CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

ENTES	
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
TOTAL	0

CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Supersalud y Secretaria Departamental:

SAC	NUR C	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
1	0	1	0	0	1

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Abril - Junio de 2020

NUMERO DE DIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
0-5	06	08	18	32
6-15	02	04	02	08
16-30	00	00	00	00
TOTAL	08	12	20	40

Siau

