

HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE CIRCASIA



INFORME PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)



SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC

CONSULTAS CIUDADANAS

P.Q.R

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 29
- Durante el periodo: Enero a Marzo 2022



CONSULTAS CIUDADANAS

NOMBRE	CANTIDAD
Consulta externa	8
Urgencias	5
Odontología	1
Laboratorio	0
Administrativa	5
Facturación	2
Farmacia	1
SAIU	1
Vacunación	6
Total	29

• Por Servicio:



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:



Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	4
Subsidiado	8
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	0
No Registra	17
No Aplica	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	9
Masculino	5
No Registra	15
No Aplica	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS:

• Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	29
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	
Pijao	
Salento	
TOTAL	29



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito o pagina web	18
Personal u oficina SIAU	11
Telefónico	0
Buzón	0
TOTAL	29



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:



CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A

Descripción	Cantidad
Queja	9
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	15
Felicitación	5
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	24
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	5
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	29



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	29
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	29

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	9



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

INTERMEDIACIÓN:

Intermediación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	0



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	15



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	5
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	5



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	0
En Situación de Discapacidad	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	0
Tercera Edad	3
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	0
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	0
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	0
N/A	0
N/R No registra	26
Otro	0
TOTAL	29



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2021	Número de PQRS
RECIBIDAS	29
EN EL TRIMESTRE	29
CERRADAS EN EL AÑO	29
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	29
CERRADAS DE OTROS AÑOS	
TOTAL	29



Departamento del Quindío



TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total 145
POR PERIODO	9
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	5



Departamento del Quindío



Recibidas de Otras Instituciones

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	0
Defensoría del Pueblo	0
Procuraduría	0



Departamento del Quindío



TIEMPOS DE RESPUESTA

	Enero (Número de PQRS Atendidas)	Febrero (Número de PQRS Atendidas)	Marzo (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	9	6	8
6 A 15 DIAS	0	3	3
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	9	9	11



Departamento del Quindío





¡Gracias!



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío



Departamento del Quindío

