



INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)



Departamento del Quindío



HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA ESE

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

CONSULTAS CIUDADANAS

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas: 32
- Durante el periodo: Primer trimestre
Abril a Junio 2022



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA	12
URGENCIAS	18
HOSPITALIZACION	2
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

• Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	0
Subsidiado	32
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	0
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	25
Masculino	7
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS:

• Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	32
Pijao	
Salento	
TOTAL	



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	32
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	0
TOTAL	32



Departamento del Quindío



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	11
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	18
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

Descripción	Cantidad
PRESTACION DE SERVICIO	32
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	0
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	32
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	32

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	11

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

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

RECLAMO:

Reclamo	Número de PQRS
Prestación de Servicio	3
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	3

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	18
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	18

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	
En Situación de Discapacitada	
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	24
Niña(o)	
Tercera Edad	3
Afro descendiente	
Indígena	
LGBTI	
Población Reclusa	
Victimas Conflicto Armado	
Victimas TP Trata de Personas	
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	
Retornados	
Extranjeros	
N/A	
N/R No registra	
Otro	5
TOTAL	32



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	56
EN EL TRIMESTRE	32
CERRADAS EN EL AÑO	56
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	32
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0
TOTAL	56

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	32
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	10

Recibidas de Otras Instituciones

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

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 4 (Número de PQRS Atendidas)	MES 5 (Número de PQRS Atendidas)	MES 6 (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	0	9	7
6 A 15 DIAS	6	9	1
16 A 30 DIAS	0	0	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	6	18	8



¡Gracias!



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío



Departamento del Quindío

