



ESE

HOSPITAL
LA MISERICORDIA
Calarcá

Calidad, Seguridad, Calidez

Servicio de Información y Atención al Usuario

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

**En el Periodo: 82
ENERO-MARZO 2020**

CONSULTAS CIUDADANAS

Por servicio:

SERVICIO	Cuenta De Numero
AYUDAS DIAGNOSTICAS	41
CENTROS DE SALUD	04
CONSULTA EXTERNA	05
URGENCIAS	07
FACTURACION	03
CONSULTA ESPECIALIZADA	08
FARMACIA	04
ARCHIVO CLINICO	01
ASEO	01
CIRUGIA	01
GINECOLOGIA	02
LABORATORIO	01
PORTERIA	03
ADMINISTRACION	01
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	04
Subsidiado	71
Vinculado	01
Especial	00
Particular	00
No Registra	06
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	#
Hombre	31
Mujer	49
No Registra	02
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Por medio de Recepción

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	02
Personal	56
Telefónico	00
E-mail	01
Buzón	23
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio

MUNICIPIO	#
CALARCA	60
ARMENIA	05
GENOVA	01
CIRCASIA	01
BARCELONA	10
MONTENEGRO	01
NO REPORTA	04
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	01
Queja	25
Reclamo	07
Sugerencia	03
Felicitación	05
Intermediación	41
Otro	00
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B	
Prestación de Servicio	82
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C	
Misional	41
Estratégico	00
Apoyo	41
Evaluación	00
Otro	00
TOTAL	82

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	07
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	07

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	25
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	00
TOTAL	25

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

TEMAS O MOTIVOS	
Prestación de Servicio	41
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	41

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	03
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	03

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación :

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	05
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	05

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

TEMAS Ó MOTIVOS	
Prestación de Servicio	01
Deficiencia Administrativa	00
Seguimiento a Tutela	00
Aseguramiento	00
Otro	00
TOTAL	01

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	00
Madre Cabeza Hogar	00
Tercera Edad	28
Discapacitada	00
Indígena	00
Afro descendiente	00
Adolescente	01
Niño (a)	01
Embarazada	03
Adulto	39
Joven	06
No Registra	04
TOTAL	82

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	82
Recibidas	82
Cerradas	82
Recibidas al año	82
Cerradas al año	82
Cerradas otros años	00

ACCIONES REALIZADAS

ACCIONES REALIZADAS
Por periodo: 190
Promedio con consultas ciudadanas por periodo: 2.3

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	0	0	1	1

PQR-RESPUESTAS

Periodo: Enero - Marzo de 2019

NUMERO DE DIAS	Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
0-5	16	18	16	50
6-15	06	16	02	24
16-30	04	04	00	08
TOTAL	26	38	18	82

Siau

