



**SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL
USUARIO
HOSPITAL QUIMBAYA
PQRSD
III TRIMESTRE 2018**

EN EL PERIODO: 16 PQRSF



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

Area	CuentaDeNumero_Radicacion
CONSULTA EXTERNA	2
URGENCIAS	7
LABORATORIO	0
HOSPITALIZACION	5
ODONTOLOGIA	0
SALUD PUBLICA	0
FARMACIA	1
TODAS LAS AREAS	1



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

REGIMEN	
Contributivo	2
Subsidiado	8
Vinculado	0
Especial	1
Particular	3
No Registra	2



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

GENERO	CANTIDAD
Hombre	4
Mujer	10
No Registra	2



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

MUNICIPIO	CANTIDAD
QUIMBAYA	15

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



MEDIO DE RECEPCION	Cantidad
Escrito	6
Personal	9
Telefónico	0
E-mail	1



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	Cantidad
Petición	
Queja	14
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	2
Intermediación	
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	Cantidad
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	Cantidad
Misional	16
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

	Cantidad
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	9
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Menor de 5 Años	0
Embarazada	



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: ____16____

Recibidas : _____16_____

Cerradas: _____15_____

Recibidas en el año: _____44_____

Cerradas del año : _____42_____

Cerradas otros años: _____0_____



TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: _____16_____

Promedio con Consultas Ciudadanas del
Periodo : _____8_____



CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

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



CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Super salud:

SAC	NURC	USUARIO	MES1	MES2	MES3	TOTAL
			0	0	0	0



PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES1	MES2	MES3	TOTAL
0-5	0	0	2	3
6-15	0	2	1	5
16-30	0	0	0	0
TOTAL	4	2	2	8