



**INFORME PQRS (Peticiónes, 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: 24
- Durante el periodo: Primer trimestre
Enero a marzo 2022



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
CONSULTA EXTERNA	7
URGENCIAS	16
HOSPITALIZACION	1
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	2
Subsidiado	20
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	0
No Registra	2
No Aplica	0
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	Cantidad
Femenino	6
Masculino	18
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS:

• Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	Cantidad
Armenia	
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	24
Pijao	
Salento	
TOTAL	

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	Cantidad
E-mail	0
Escrito	24
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	0
TOTAL	24



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	Cantidad
Queja	6
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	6
Sugerencia	2
Felicitación	10
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

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

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	Cantidad
Misional	24
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	24

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	6
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	6

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	6
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	6

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA:

Sugerencia	Número de PQRS
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIÓN:

Felicitación	Número de PQRS
Prestación de Servicio	10
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	10

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	Cantidad
Adolescentes	1
En Situación de Discapacidad	1
Embarazada	
Madre Cabeza de hogar	13
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	6
TOTAL	24

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	24
EN EL TRIMESTRE	24
CERRADAS EN EL AÑO	0
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	24
CERRADAS DE OTROS AÑOS	0
TOTAL	24

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	24
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	8

Recibidas de Otras Instituciones

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	2
Defensoría del Pueblo	0
Procuraduría	0

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1 (Número de PQRS Atendidas)	MES 2 (Número de PQRS Atendidas)	MES 3 (Número de PQRS Atendidas)
1 A 5 DIAS	2	11	3
6 A 15 DIAS	0	3	4
16 A 30 DIAS	0	1	0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL	2	15	7



¡Gracias!



Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío



Departamento del Quindío

