



SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO HOSPITAL  
QUIMBAYA  
PQRSD  
I TRIMESTRE 2018

En el Periodo: 19 PQRSF



# CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

Area	CuentaDeNumero_Radicacion
Consulta externa	8
Urgencias	4
laboratorio	2
hospitalización	1
odontología	1
Farmacia	3



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	4
Subsidiado	11
Vinculado	0
Especial	1
Particular	0
No Registra	3



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	Cantidad
Hombre	8
Mujer	10
No Registra	1



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

MUNICIPIO	Cantidad
Quimbaya	19



## CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



Medio Recepción	Cantidad
Escrito	10
Personal	9
Telefónico	0
E-mail	0



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación A:

Clasificación A:	Cantidad
Petición	4
Queja	14
Reclamo	0
Sugerencia	0
Felicitación	0
Intermediación	1
Otro	0



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación B:

Clasificación B:	Cantidad
Prestación de Servicio	15
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	4



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Clasificación C:

Clasificación C:	Cantidad
Misional	15
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	4



# 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	14
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	5



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Intermediación:

Prestación de Servicio	19
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

Prestación de Servicio	19
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	18



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	18



# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	19
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Menor de 5 Años	0
Embarazada	0



## ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: \_\_\_\_19\_\_\_\_

Recibidas : \_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_

Cerradas: \_\_\_\_\_17\_\_\_\_\_

Recibidas en el año: \_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_

Cerradas del año : \_\_\_\_\_17\_\_\_\_\_

Cerradas otros años: \_\_\_\_\_0\_\_\_\_\_



## TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: \_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_

Promedio con Consultas Ciudadanas del  
Periodo : \_\_\_\_\_19\_\_\_\_\_



## CONSULTAS CIUDADANAS

### Remitidas:

Tribunas Ética Medica	
Tribunal Ética Enfermería	
Tribunal Ética Odontológica	
Superintendencia Nacional de Salud	
Ministerio de la Protección Social	
Indagación Preliminar	



## 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	2	1	0	3
6-15	6	6	6	16
16-30	0	0	0	0
TOTAL	4	2	2	8