CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO S.A

INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD SAC
CONSULTAS CIUDADANAS
P.Q.R.

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas:40
- Durante el periodo: 40

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
RECEPCION	22
CONSULTA EXTERNA	7
APOYO DIAGNOSTICO	2
CIRUGIA	4
ADMINISTRATIVO	5
Total	40

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	**Cantidad**
Contributivo	25
Subsidiado	13
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	40

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	**Cantidad**
Femenino	26
Masculino	14
No Registra	0
No Aplica	0
TOTAL	40

CONSULTAS

- Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	**Cantidad**
Armenia	28
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	12
Pijao	
Salento	
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	**Cantidad**
E-mail	29
Escrito	3
Personal	0
Telefónico	0
Buzón	8
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A	
Descripción	**Cantidad**
Queja	34
Petición	4
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	2
Felicitación	0
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	**Cantidad**
PRESTACION DE SERVICIO	36
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	4
ASEGURAMIENTO	0
SEGUIMIENTO A TUTELA	0
Otro	0
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	**Cantidad**
Misional	40
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
TOTAL	40

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	34
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	34

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

PETICIÓN:

PETICIÓN	Número de PQRS
Prestación de Servicio	4
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	4

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

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

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

Consultas Ciudadanas por Población	
Tipo de Población	**Cantidad**
Adolescentes	0
En Situación de Discapacitad	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	0
Niña(o)	0
Tercera Edad	0
Afro descendiente	0
Indígena	0
LGBTI	0
Población Reclusa	0
Victimas Conflicto Armado	0
Victimas TP Trata de Personas	0
Victimas VIF Violencia Intrafamiliar	0
Retornados	0
Extranjeros	0
N/A	0
N/R No registra	40
Otro	0
TOTAL	40

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2022	Número de PQRS
RECIBIDAS	40
EN EL TRIMESTRE	40
CERRADAS EN EL AÑO	40
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	40
CERRADAS DE OTROS AÑOS	166
TOTAL	206

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	40
PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO	40

Recibidas de Otras Instituciones

INSTITUCIONES	NÚMERO DE PQRS
Superintendencia Nacional de Salud	0
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	32		
6 A 15 DIAS	6	0	0
16 A 30 DIAS	2		0
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
	40		

CLINICA OFTALMOLOGICA QUINDIO S.A

¡Gracias!