



**POLICLINICO DEL CAFÉ S.A.S.  
INFORME PQRS (Petitionen, Quejas,  
Reclamos y Sugerencias)  
SEGUNDO TRIMESTRE**



Departamento del Quindío



# SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD

## POLICLINICO DEL CAFÉ

### CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

- Número de Consultas Ciudadanas Recibidas:6
- Durante el periodo: 4



# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

| NOMBRE             | CANTIDAD |
|--------------------|----------|
| Consulta medica    | 4        |
| laboratorio        |          |
| Terapia física     |          |
| odontología        |          |
| Programas de P y P |          |
| Farmacia           |          |
| Recepción          |          |
| Vacunación         |          |
| otros              |          |
| <b>Total</b>       | <b>4</b> |

# CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

| Consultas Ciudadanas por Régimen                                                                                                                            |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Descripción                                                                                                                                                 | Cantidad |
| Contributivo                                                                                                                                                | 1        |
| Subsidiado                                                                                                                                                  | 3        |
| Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLICAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000) |          |
| No Registra                                                                                                                                                 |          |
| No Aplica                                                                                                                                                   |          |
| TOTAL                                                                                                                                                       | 4        |

# CONSULTAS CIUDADANAS:

## POR SEXO:

| Consultas Ciudadanas POR SEXO |          |
|-------------------------------|----------|
| Descripción                   | Cantidad |
| Femenino                      | 4        |
| Masculino                     |          |
| No Registra                   |          |
| No Aplica                     |          |
| TOTAL                         | 4        |

# CONSULTAS CIUDADANAS:

## • Por Municipio:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO |          |
|------------------------------------|----------|
| Nombre                             | Cantidad |
| Armenia                            |          |
| Buenavista                         |          |
| Calarcá                            |          |
| Quimbaya                           |          |
| Tebaida                            |          |
| Circasia                           |          |
| Génova                             |          |
| Filandia                           |          |
| Córdoba                            |          |
| Montenegro                         | 4        |
| Pijao                              |          |
| Salento                            |          |
| TOTAL                              | 4        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Medio de Recepción:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN |          |
|---------------------------------------------|----------|
| Descripción                                 | Cantidad |
| E-mail                                      |          |
| Escrito                                     |          |
| Personal                                    |          |
| Telefónico                                  |          |
| Buzón                                       | 4        |
| TOTAL                                       | 4        |



Departamento del Quindío



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación A:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN A |          |
|------------------------------------------|----------|
| Descripción                              | Cantidad |
| Queja                                    | 3        |
| Petición                                 |          |
| Intermediación                           |          |
| Reclamo                                  |          |
| Sugerencia                               | 1        |
| Felicitación                             |          |
| TOTAL                                    | 4        |



# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación B:

### CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B

| Descripción                | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| PRESTACION DE SERVICIO     | 4        |
| DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA |          |
| ASEGURAMIENTO              |          |
| SEGUIMIENTO A TUTELA       |          |
| Otro                       |          |
| TOTAL                      | 4        |

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Clasificación C:

| CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C |          |
|------------------------------------------|----------|
| Descripción                              | Cantidad |
| Misional                                 | 4        |
| Apoyo                                    |          |
| Estratégico                              |          |
| Evaluación                               |          |
| Otro                                     |          |
| TOTAL                                    | 4        |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## QUEJAS:

| Quejas:                    | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 3              |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 3              |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## PETICIÓN:

| PETICIÓN                   | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     |                |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      |                |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## INTERMEDIACIÓN:

| Intermediación             | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     |                |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      |                |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## RECLAMO:

| Reclamo                    | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     |                |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      |                |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## SUGERENCIA:

| Sugerencia                 | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     | 1              |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      | 1              |

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## FELICITACIÓN:

| Felicitación               | Número de PQRS |
|----------------------------|----------------|
| Prestación de Servicio     |                |
| Deficiencia Administrativa |                |
| Seguimiento a Tutela       |                |
| Aseguramiento              |                |
| Otro                       |                |
| TOTAL                      |                |



# CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACIÓN

| Consultas Ciudadanas por Población   |          |
|--------------------------------------|----------|
| Tipo de Población                    | Cantidad |
| Adolescentes                         |          |
| En Situación de Discapacidad         |          |
| Embarazada                           | 1        |
| Madre Cabeza de hogar                | 3        |
| Niña(o)                              |          |
| Tercera Edad                         |          |
| 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                                 |          |
| TOTAL                                | 4        |

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

| EN EL AÑO 2022           | Número de PQRS |
|--------------------------|----------------|
| RECIBIDAS                | 6              |
| EN EL TRIMESTRE          | 4              |
| CERRADAS EN EL AÑO       | 6              |
| CERRADAS EN EL TRIMESTRE | 4              |
| CERRADAS DE OTROS AÑOS   | 3              |
| <b>TOTAL</b>             | <b>13</b>      |

# TRAMITES REALIZADOS

| TRÁMITES REALIZADOS                          | Total |
|----------------------------------------------|-------|
| POR PERIODO                                  | 4     |
| PROMEDIO DE CONSULTAS CIUDADANAS DEL PERIODO | 1     |

# Recibidas de Otras Instituciones

| INSTITUCIONES                      | NÚMERO DE PQRS |
|------------------------------------|----------------|
| Superintendencia Nacional de Salud |                |
| Defensoría del Pueblo              |                |
| Procuraduría                       |                |
| Medimas                            |                |
| Salud total                        | 2              |
| SOS                                | 2              |
| Cosmitet                           |                |
| Total                              | 4              |

# 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                                | 2                                |                                  |
| 6 A 15 DIAS    |                                  |                                  |                                  |
| 16 A 30 DIAS   |                                  |                                  |                                  |
| MAS DE 30 DÍAS |                                  |                                  |                                  |
| TOTAL          | 2                                | 2                                |                                  |



# ¡Gracias!



**Secretaría de Salud**  
*Gobernación del Quindío*



Departamento del Quindío

