

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 1 de 3

**INFORME PQRSD  
ESTUDIOS OFTALMOLOGICOS S.A.S**

MUNICIPIO: \_Armenia, Quindío

---

VIGENCIA: \_II semestre

---

NÚMERO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS:

3243

SEMESTRE I

SEMESTRE II

Abiertas \_\_\_\_\_

Abiertas \_13\_

Cerradas \_\_\_\_\_

Cerradas \_3230\_

<b>CONSULTAS CIUDADANAS POR POBLACIÓN</b>	
<b>TIPO DE POBLACIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>
ADOLECENTES	252
EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD	465
EMBARAZADA	172
MADRE CABEZA DE HOGAR	574
NIÑA(O)	112
TERCERA EDAD	1525
AFRO DESCENDIENTE	69
INDÍGENA	23
LGBTI	11
POBLACION RECLUSA	8
VICTIMAS CONFLICTO ARMADO	0
VICTIMAS TP TRATA DE PERSONAS	0
VICTIMA VIF VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	0
RETORNADOS	
EXTRANJEROS	32

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 2 de 3

N/A	
N/R NO REGISTRA	
OTRO	
TOTAL	3243

ENTIDAD: Asmetsalud, Nueva EPS, Sura EPS, Cosmitet, Salud Total, Sanidad Militar, Sanidad de la policía, Famisanar.

EAPB: \_\_\_\_\_

IPS:  \_\_\_\_\_

ESE: \_\_\_\_\_

Otro: Cual: \_\_\_\_\_

Motivo de la PQRSD

\_falta de oportunidad de consultas por especialistas, demora en la hora de atención, formulas mal diligenciadas.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Que tramites se adelantaron frente a los PQRSD que ingresaron a la institución (Información general).

\_\_Las pqr que ingresaron fueron clasificadas de acuerdo al motivo de origen, se gestionó a nivel institucional las soluciones correspondientes y en los casos que se consideró necesario se tramito en conjunto con la EPS, dando respuesta escrita al usuario dentro de los tiempos establecidos. Adicional mediante el seguimiento se plantearon los planes de mejoramiento.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Dificultades presentadas:

\_\_Se evidencio un retroceso con las consulta de control y primera vez con subespecialidades. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

	FORMATO	Código: F-SSD-535
	<b>INFORME PQRSD INSTITUCIONES QUE PRESTAN SERVICIOS DE SALUD</b>	Versión: 01 Fecha: 03/10/2022
		Página 3 de 3

Acciones de mejora:

Se llevo a cabo junto con gerencia y talento humano los casos puntuales de las pqrSD para poder brindar un servicio óptimo y de calidad humana frente a la falta de oportunidad de cita dando solución a nueva contratación con médicos oftalmólogos y de especialidades. También se solicitó a los médicos sobre la problemática presentada por los pacientes para poder mejorar en los procesos de la clínica

**NOMBRE DEL RESPONSABLE** \_\_Heiber Sáenz

**CARGO DEL RESPONSABLE** \_\_\_Coordinador de SIAU\_-Estudios  
Oftalmológicos\_\_\_\_\_

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nebio Jairo Londoño Buitrago	Nebio Jairo Londoño Buitrago	Jorge Hernán Zapata Botero
Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Director de Gestión Estratégica y apoyo al Sistema (E)	Cargo: Secretario de Salud (E)