POLICLINICO DEL CAFÉ S.A.S.

INFORME PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias)

Departamento del Quindío

SERVICIO ATENCION A LA COMUNIDAD
POLICLINICO DEL CAFÉ
CONSULTAS CIUDADANAS PQRS

- Número de Consultas Ciudadanas recibidas:2
- Durante el periodo: 2

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

NOMBRE	CANTIDAD
Consulta medica	
laboratorio	
Terapia física	
odontología	
Programas de P y P	
Farmacia	
Recepción	1
Vacunación	1
otros	
Total	2

CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Régimen:

Consultas Ciudadanas por Régimen	
Descripción	**Cantidad**
Contributivo	1
Subsidiado	1
Especial (DOCENTES-MAGISTERIO, POLICIA ANCIONAL, FUERZAS MILITARES, TRABAJADORES DE ECOPETROL, UNIVERSIDADES PÚBLIAS EN APLICACIÓN DE LA LEY 647 DEL 2000)	
No Registra	
No Aplica	
TOTAL	2

Departamento del Quindío

CONSULTAS CIUDADANAS:

POR SEXO:

Consultas Ciudadanas POR SEXO	
Descripción	**Cantidad**
Femenino	2
Masculino	
No Registra	
No Aplica	
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS:

- Por Municipio:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MUNICIPIO	
Nombre	**Cantidad**
Armenia	
Buenavista	
Calarcá	
Quimbaya	
Tebaida	
Circasia	
Génova	
Filandia	
Córdoba	
Montenegro	2
Pijao	
Salento	
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

CONSULTAS CIUDADANAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN	
Descripción	**Cantidad**
E-mail	
Escrito	2
Personal	
Telefónico	
Buzón	
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

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

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN B	
Descripción	**Cantidad**
PRESTACION DE SERVICIO	2
DEFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
ASEGURAMIENTO	
SEGUIMIENTO A TUTELA	
Otro	
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

CONSULTAS CIUDADANAS POR CLASIFICACIÓN C	
Descripción	**Cantidad**
Misional	2
Apoyo	
Estratégico	
Evaluación	
Otro	
TOTAL	2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

QUEJAS:

Quejas:	Número de PQRS
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	2

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	
Deficiencia Administrativa	
Seguimiento a Tutela	
Aseguramiento	
Otro	
TOTAL	

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	
Madre Cabeza de hogar	2
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	2

ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS RECIBIDAS

EN EL AÑO 2021	Número de PQRS
RECIBIDAS	2
EN EL TRIMESTRE	2
CERRADAS EN EL AÑO	2
CERRADAS EN EL TRIMESTRE	2
CERRADAS DE OTROS AÑOS	3
TOTAL	10

TRAMITES REALIZADOS

TRÁMITES REALIZADOS	Total
POR PERIODO	2
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	
SOS	2
Cosmitet	
Total	2

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	1		
6 A 15 DIAS	1		
16 A 30 DIAS			
MAS DE 30 DÍAS			
TOTAL	2		

Departamento del Quindío

TÚ Y YO
Somos Quindío

¡Gracias!

Secretaría de Salud
Gobernación del Quindío

Departamento del Quindío

QUINDÍO

PAISAJE CULTURAL CAFETERO