

**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# **SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO CONSULTAS CIUDADANAS - P.Q.R.S y F**

**En el Periodo:  
Abril Mayo y Junio de 2017**

 **VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070388



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS

## Por Servicio:

| SERVICIO         | NUMERO DE CONSULTAS |
|------------------|---------------------|
| URGENCIAS        | 7                   |
| ODONTOLOGIA      | 1                   |
| SISTEMAS         | 1                   |
| CONSULTA EXTERNA | 3                   |
| FARMACIA         | 1                   |
| ARCHIVO          | 1                   |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 6500970 — Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 01 800 09 10383



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

## Por Régimen:

| REGIMEN      | CANTIDAD |
|--------------|----------|
| Contributivo | 1        |
| Subsidiado   | 12       |
| Vinculado    | 0        |
| Especial     | 1        |
| Particular   | 0        |
| No Registra  | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070328



Certificado No. SC-5858-1



## Por Genero:

| GENERO      |   |
|-------------|---|
| Hombre      | 5 |
| Mujer       | 9 |
| No Registra | 0 |



## Por Medio de Recepción:

| MEDIO RECEPCION | CANTIDAD |
|-----------------|----------|
| Escrito         | 14       |
| Personal        | 0        |
| Telefónico      | 0        |
| E-mail          | 0        |

## Clasificación A:

| Clasificación A | CANTIDAD |
|-----------------|----------|
| Petición        | 0        |
| Queja           | 14       |
| Reclamo         | 0        |
| Sugerencia      | 0        |
| Felicitación    | 0        |
| Intermediación  | 0        |
| Otro            | 0        |



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

## Clasificación B:

| Clasificación B            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 14       |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 01883007038



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA  
E.S.E MONTENEGRO  
NIT 890000400-2**

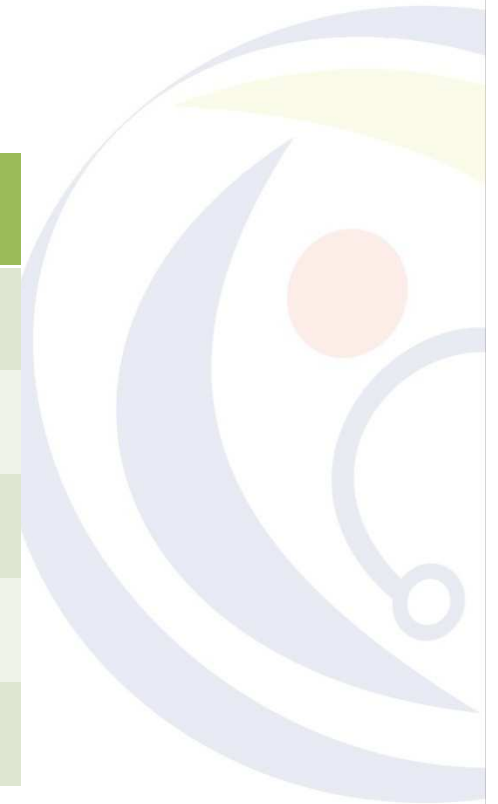
## **Clasificación C:**

| <b>Clasificación C</b> | <b>CANTIDAD</b> |
|------------------------|-----------------|
| <b>Misional</b>        | 13              |
| <b>Estratégico</b>     | 0               |
| <b>Apoyo</b>           | 1               |
| <b>Evaluación</b>      | 0               |
| <b>Otro</b>            | 0               |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 05030700 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800010308



Certificado No. SC-5858-1





**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo

| TEMAS Ó MOTIVOS            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 0        |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800010318



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

| TEMAS O MOTIVOS            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 14       |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070388



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

| TEMAS Ó MOTIVOS            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 0        |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 01883001038



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

| TEMAS Ó MOTIVOS            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 0        |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 01883001038



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Petición:

| TEMAS Ó MOTIVOS            | CANTIDAD |
|----------------------------|----------|
| Prestación de Servicio     | 0        |
| Deficiencia Administrativa | 0        |
| Seguimiento a Tutela       | 0        |
| Aseguramiento              | 0        |
| Otro                       | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 018000 70388



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

## **CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION**

| <b>POBLACION</b>        | <b>CANTIDAD</b> |
|-------------------------|-----------------|
| Victima del Conflicto   | 0               |
| Madre Cabeza Hogar      | 9               |
| Tercera Edad            | 0               |
| Discapacitada           | 0               |
| Indígena                | 0               |
| Afro descendiente       | 0               |
| Adolescente             | 0               |
| Niño (a)                | 0               |
| Embarazada              | 0               |
| Otro Poblacion ( p. c.) | 5               |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 – Bogotá, D.C.  
Línea Grupos Normales: 01883001038



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA  
E.S.E MONTENEGRO  
NIT 890000400-2**

# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

| ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS | CANTIDAD |
|---------------------------------|----------|
| En el periodo                   | 14       |
| Recibidas                       | 14       |
| Cerradas                        | 13       |
| Recibidas al año                | 0        |
| Cerradas al año                 | 0        |
| Cerradas otros años             | 0        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070338



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA  
E.S.E MONTENEGRO  
NIT 890000400-2**

# TRAMITES REALIZADOS

## TRAMITES REALIZADOS

**Por periodo: 3 Actividades por PQRS Y F**

**Promedio consultas ciudadanas por periodo: 4**

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070388



Certificado No. SC-5858-1





**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA  
E.S.E MONTENEGRO  
NIT 890000400-2**

# **CONSULTAS CIUDADANAS Remitidas:**

| <b>ENTES</b>                                  | <b>CANTIDAD</b> |
|---|-----------------|
| <b>Tribunas Ética Medica</b>                  | <b>0</b>        |
| <b>Tribunal Ética Enfermería</b>              | <b>0</b>        |
| <b>Tribunal Ética Odontológica</b>            | <b>0</b>        |
| <b>Superintendencia Nacional de<br/>Salud</b> | <b>0</b>        |
| <b>Ministerio de la Protección Social</b>     | <b>0</b>        |
| <b>Indagación Preliminar</b>                  | <b>0</b>        |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 01 800 0910388



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL  
ROBERTO QUINTERO VILLA  
E.S.E MONTENEGRO  
NIT 890000400-2**

# CONSULTAS CIUDADANAS

| SAC | NURC | USUARIO | MES 4 | MES 5 | MES 6 | TOTAL |
|-----|------|---------|-------|-------|-------|-------|
| 0   | 0    | 14      | 7     | 3     | 4     | 14    |
|     |      |         |       |       |       |       |
|     |      |         |       |       |       |       |
|     |      |         |       |       |       |       |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 800000000 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 0188888888



Certificado No. SC-5858-1



**HOSPITAL**  
**ROBERTO QUINTERO VILLA**  
**E.S.E MONTENEGRO**  
NIT 890000400-2

# PQR-RESPUESTAS

**Periodo:**

| NUMERO DE DIAS | MES 4 | MES 5 | MES 6 | TOTAL     |
|----------------|-------|-------|-------|-----------|
| 0-5            | 0     | 1     | 1     |           |
| 6-15           | 6     | 2     | 2     |           |
| 16-30          | 1     | 0     | 0     |           |
| <b>TOTAL</b>   |       |       |       | <b>13</b> |

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.  
Línea Calidad Nacional: 01883087638



Certificado No. SC-5858-1

