



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

  
VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 018000 7038

**En el Periodo:  
Abril Mayo y Junio de 2016**



Certificado No. SC-5868-1





**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## CONSULTAS CIUDADANAS Por Servicio:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	8
ODONTOLOGIA	1
P Y D	0
S. FARMACEUTICO	0
CONSULTA EXTERNA	5
VACUNACION	0
PUESTO DE SALUD TAPAO	2

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



Certificado No. SC-5858-1





**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	2
Subsidiado	9
Vinculado	0
Especial	1
Particular	0
No Registra	0

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503970 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 018800 7038



Certificado No. SC-5858-1



## Por Genero:

GENERO	
Hombre	3
Mujer	9
No Registra	0



**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	16
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	0

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



Certificado No. SC-5858-1





**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E. MONTENEGRO

## Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	11
Reclamo	2
Sugerencia	2
Felicitación	1
Intermediación	0
Otro	0

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 05030700 – Bogotá, D.C.  
Línea de Atención al Paciente: 01883007038



Certificado No. SC-5858-1



## Clasificación B:

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	16
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

## Clasificación C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	16
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0



HOSPITAL  
**SAN VICENTE**  
E.S.E. MONTENEGRO

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Reclamo

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 018000 7038



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL  
**SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	11
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 018000 7038



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL  
**SAN VICENTE**  
E.S.E. MONTENEGRO

# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Sugerencia:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 05030700 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800010328



Certificado No. SC-5858-1



# CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

## Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

# 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



HOSPITAL  
**SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	14
Tercera Edad	0
Discapacitada	1
Indígena	1
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	0
Otro Poblacion ( p. c.)	0

 **VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 01800070308



Certificado No. SC-5858-1



# ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

ESTADOS DE CONSULTAS CIUDADANAS	CANTIDAD
En el periodo	16
Recibidas	16
Cerradas	16
Recibidas al año	0
Cerradas al año	0
Cerradas otros años	0

# TRAMITES REALIZADOS

## TRAMITES REALIZADOS

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

**Promedio consultas ciudadanas por periodo: 5**



**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

# CONSULTAS CIUDADANAS Remitidas:

ENTES	CANTIDAD
Tribunas Ética Medica	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Tribunal Ética Odontológica	0
Superintendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de la Protección Social	0
Indagación Preliminar	0

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



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL  
**SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## CONSULTAS CIUDADANAS

SAC	NURC	USUARIO	MES 4	MES 5	MES 6	TOTAL
0	0	16	7	2	7	16

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 05030700 - Bogotá, D.C.  
Línea de Atención Nacional: 018000 70308



Certificado No. SC-5858-1





**HOSPITAL  
SAN VICENTE**  
E.S.E MONTENEGRO

## PQR-RESPUESTAS

**Periodo:**

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

  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.  
Línea Grupos Nacionales: 01800076338



Certificado No. SC-5858-1

