

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 70308

**En el Periodo:
Julio Agosto y Septiembre de
2016**



Certificado No. SC-5858-1





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

CONSULTAS CIUDADANAS Por Servicio:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	2
ODONTOLOGIA	6
P Y D	1
HOSPITALIZACION	2
CONSULTA EXTERNA	9
VACUNACION	1
LABORATORIO	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
SAN VICENTE**
E.S.E MONTENEGRO

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	0
Subsidiado	21
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: 01883001038



Certificado No. SC-5858-1



Por Genero:

GENERO	
Hombre	6
Mujer	16
No Registra	0



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

Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	22
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	1
Queja	11
Reclamo	7
Sugerencia	0
Felicitación	3
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	22
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

Clasificación C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	22
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	7
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: 01800070308



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 70308



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	0
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 70308



Certificado No. SC-5858-1



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

TEMAS Ó MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	3
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	1
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	16
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	0
Otro Poblacion (p. c.)	6

 **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	22
Recibidas	22
Cerradas	22
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: 7



**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 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0	0	22	5	7	10	22


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 05030700 - Bogotá, D.C.
Línea de Atención Nacional: 01800070308



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL
SAN VICENTE
E.S.E MONTENEGRO

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0-5	4	4	3	
6-15	1	3	7	
16-30				
TOTAL				22


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.
Línea Calidad Nacional: 01803087038



Certificado No. SC-5858-1

