

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:
Enero Febrero y Marzo de 2017**


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.
Línea Gráfica Nacional: 0180007038



Certificado No. SC-5858-1



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	10
ODONTOLOGIA	1
CONSULTA EXTERNA PUESTO SALUD	3
HOSPITALIZACION	1
CONSULTA EXTERNA	1
LABORATORIO	1
P Y D	1

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

Por Régimen:

REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	4
Subsidiado	9
Vinculado	0
Especial	1
Particular	0
No Registra	4


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.
Línea de Atención Nacional: 01800087038



Certificado No. SC-5858-1



Por Genero:

GENERO	
Hombre	2
Mujer	16
No Registra	0



Por Medio de Recepción:

MEDIO RECEPCION	CANTIDAD
Escrito	18
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	0

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	1
Queja	6
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	11
Intermediación	0
Otro	0

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

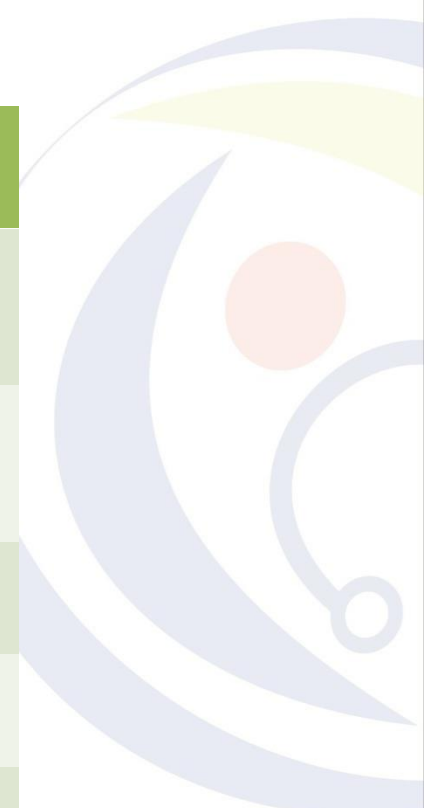
Clasificación B:

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	18
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: 0188308 7038



Certificado No. SC-5858-1



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

Clasificación C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	18
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0

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: 0503870 – Bogotá, D.C.
Línea de Atención al Paciente: 01883881038



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	6
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: 01883081038



Certificado No. SC-5858-1



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

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

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

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	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

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

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	15
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	1
Otro Poblacion (p. c.)	2


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503870 – Bogotá, D.C.
Línea de Atención al Paciente: 01800081038



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	18
Recibidas	18
Cerradas	18
Recibidas al año	0
Cerradas al año	0
Cerradas otros años	0


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503870 – Bogotá, D.C.
Línea de Atención Nacional: 01800087038



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: 6

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

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 090388



Certificado No. SC-5858-1



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

CONSULTAS CIUDADANAS

SAC	NURC	USUARIO	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0	0	18	11	0	7	18


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503870 – Bogotá, D.C.
Línea de Atención al Paciente: 0188308 7038



Certificado No. SC-5858-1



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

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 1	MES 2	MES 3	TOTAL
0-5	4	0	4	
6-15	7	0	3	
16-30				
TOTAL				18


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Calidad Nacional: 01800081038



Certificado No. SC-5859-1

