



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

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



EN EL PERIODO:

JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2017



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS POR SERVICIO:



SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	12
ODONTOLOGIA	1
CONSULTA EXTERNA	2
LABORATORIO	1



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

POR RÉGIMEN:



REGIMEN	CANTIDAD
Contributivo	5
Subsidiado	8
Vinculado	0
Especial	1
Particular	0
No Registra	2



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

POR GENERO:



GENERO	
Hombre	4
Mujer	12
No Registra	0



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

MEDIO DE RECEPCIÓN:



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CLASIFICACIÓN A:



Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	14
Reclamo	0
Sugerencia	1
Felicitación	1
Intermediación	0



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CLASIFICACIÓN B:



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CLASIFICACIÓN C:



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - RECLAMOS



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - QUEJAS



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - SUGERENCIAS



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
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS - FELICITACION



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
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS – PETICIONES



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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION



POBLACION	CANTIDAD
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	12
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	0
Otro Poblacion (p. c.)	4



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

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
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

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



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

CONSULTAS CIUDADANAS



SAC	NURC	USUARIO	MES 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0	0	16	7	3	6	16



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

PQR – RESPUESTAS

PERIODO:



NUMERO DE DIAS	MES 7	MES 8	MES 9	TOTAL
0-5	0	1	1	
6-15	6	2	5	
16-30	1	0	0	
TOTAL				16