

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:
Octubre Noviembre y Diciembre
de 2016**



Certificado No. SC-5868-1





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

CONSULTAS CIUDADANAS Por Servicio:

SERVICIO	NUMERO DE CONSULTAS
URGENCIAS	6
ODONTOLOGIA	2
P Y D	2
HOSPITALIZACION	1
CONSULTA EXTERNA	4
FARMACIA	3

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	17
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





HOSPITAL
SAN VICENTE
E.S.E MONTENEGRO

Por Genero:

GENERO	
Hombre	6
Mujer	12
No Registra	0


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 05030700 – Bogotá, D.C.
Línea de Atención al Paciente: 018830010308



Certificado No. SC-5858-1



Por Medio de Recepción:

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

Clasificación A:

Clasificación A	CANTIDAD
Petición	0
Queja	15
Reclamo	3
Sugerencia	0
Felicitación	0
Intermediación	0
Otro	0

Clasificación B:

Clasificación B	CANTIDAD
Prestación de Servicio	18
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0

Clasificación C:

Clasificación C	CANTIDAD
Misional	17
Estratégico	0
Apoyo	1
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	3
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
SAN VICENTE**
E.S.E MONTENEGRO

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

TEMAS O MOTIVOS	CANTIDAD
Prestación de Servicio	15
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: 01800070308



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: 05030700 - Bogotá, D.C.
Línea de Atención Nacional: 01800010328



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL
SAN VICENTE
E.S.E MONTENEGRO

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 Nacional: 018000 7038



Certificado No. SC-5858-1



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	10
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Niño (a)	0
Embarazada	2
Otro Poblacion (p. c.)	6

 **VIGILADO Supersalud**
Línea de Atención al Usuario: 05030700 - 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	18
Recibidas	18
Cerradas	16
Recibidas al año	78
Cerradas al año	75
Cerradas otros años	0

TRAMITES REALIZADOS

TRAMITES REALIZADOS

Por periodo: 3 Actividades por PQRS Y F

Promedio consultas ciudadanas por periodo: 6



**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

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

VIGILADO



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL
SAN VICENTE
E.S.E MONTENEGRO

CONSULTAS CIUDADANAS

SAC	NURC	USUARIO	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0	0	18	7	7	4	18


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 0503070 - Bogotá, D.C.
Línea de Atención Nacional: 01800070328



Certificado No. SC-5858-1





HOSPITAL
SAN VICENTE
E.S.E. MONTENEGRO

PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES 10	MES 11	MES 12	TOTAL
0-5	0	3	0	
6-15	7	4	1	
16-30				
TOTAL				15

 **VIGILADO Supersalud**
Línea de Atención al Usuario: 0503870 - Bogotá, D.C.
Línea Calidad Nacional: 01800070338



Certificado No. SC-5858-1

