



SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO HOSPITAL
QUIMBAYA
PQRSD
II TRIMESTRE 2017

En el Periodo: I SEMESTRE 2017



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Servicio:

Area	CuentaDeNumero_Radicacion
Consulta externa	3
Urgencias	4
laboratorio	2
hospitalización	0
odontología	3



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Régimen	
Contributivo	2
Subsidiado	9
Vinculado	0
Especial	0
Particular	0
No Registra	1



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Genero	Cantidad
Hombre	3
Mujer	9
No Registra	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

MUNICIPIO	Cantidad
Quimbaya	12

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:



Medio Recepción	Cantidad
Escrito	12
Personal	0
Telefónico	0
E-mail	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

Clasificación A:	Cantidad
Petición	0
Queja	8
Reclamo	0
Sugerencia	4
Felicitación	0
Intermediación	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Clasificación B:	Cantidad
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Clasificación C:	Cantidad
Misional	9
Estratégico	0
Apoyo	2
Evaluación	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

	Cantidad
Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

	Cantidad
Prestación de Servicio	9
Deficiencia Administrativa	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	2



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

Prestación de Servicio	0
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	0
Tercera Edad	1
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Menor de 5 Años	3
Embarazada	0



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el Periodo: 12

Recibidas : 12

Cerradas: 12

Recibidas en el año: 31

Cerradas del año : 31

Cerradas otros años:



TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: _____31_____

Promedio con Consultas Ciudadanas del
Periodo : _____5_____



CONSULTAS CIUDADANAS

Remitidas:

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



CONSULTAS CIUDADANAS

Recibidas de la Super salud:

SAC	NURC	USUARIO	MES1	MES2	MES3	TOTAL



PQR-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	MES1	MES2	MES3	TOTAL
0-5	1	0	0	1
6-15	5	1	4	10
16-30	0	0	1	1
TOTAL	6	1	5	12