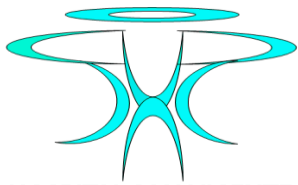


SERVICIO ATENCION AL USUARIO SIAU CONSULTAS CIUDADANAS P.Q.R



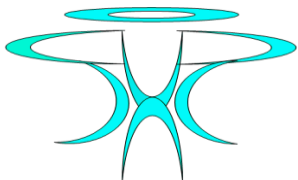
- Consultas Ciudadanas : Total 13
- Periodo: Enero- Febrero- Marzo
- Filandia 2019.



CONSULTAS CIUDADANAS

- Por Servicio:

Quejas x entidades	
Nombre	Cantidad
Urgencias	10
Consulta Externa	3
Total	13



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO

SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Régimen:

Quejas x Régimen	
Descripción	Cantidad
Contributivo	5
Especial	0
N/R	4
Subsidiado	4
Total:	13





E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO

SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Genero:

Quejas x Sexo	
Descripción	Cantidad
Femenino	10
Masculino	3
No Presenta	0
Total :	13



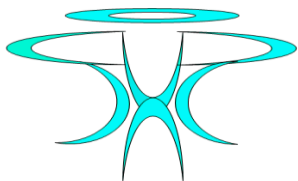
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



CONSULTAS CIUDADANAS

Por Municipio:

Quejas x Municipio	
Nombre	Cantidad
Armenia	0
Calarcá	0
Quimbaya	0
Tebaida	0
Circasia	0
Genova	0
Filandia	13
Córdoba	0



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDÍO

SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS

Por Medio de Recepción:

Quejas x Medio	
Descripción	Cantidad
E-mail	2
Escrito	7
Personal	1
Telefónico	0
Buzón	3
Total	13





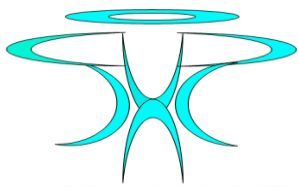
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación A:

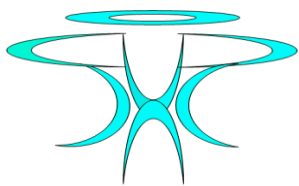
Quejas x Clasificación	
Descripción	Cantidad
Queja	10
Petición	0
Intermediación	0
Reclamo	0
Sugerencia	1
Felicitación	2
Total:	13



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación B:

Quejas x Clasificación B	
Descripción	Cantidad
Prestación De Servicio	13
Deficiencia Administrativa	0
Aseguramiento	0
Seguimiento A Tutela	0
Otro	0
Total	13



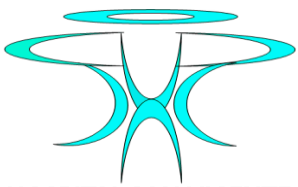
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDÍO



CONSULTAS CIUDADANAS

Clasificación C:

Quejas x Clasificación C	
Descripción	Cantidad
Misional	13
Apoyo	0
Estratégico	0
Evaluación	0
Otro	0
Total :	13



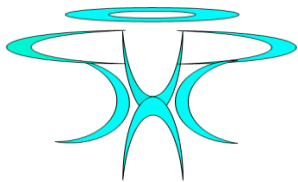
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Reclamo:

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



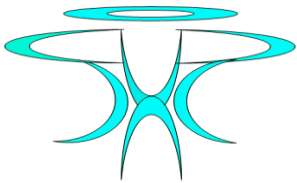
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Queja:

Descripción	Cantidad
Aseguramiento	0
Deficiencia Administrativa	0
Prestación del servicio	10
Seguimiento a Tutela	0
Otro	
TOTAL	10



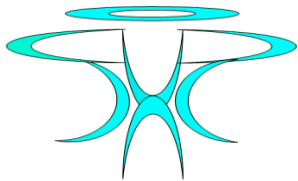
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO

SIAU

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Intermediación:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	2
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
Total:	2



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDÍO



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Sugerencia:

Descripción	Cantidad
Prestación de Servicio	1
Deficiencia Administrativa	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0
TOTAL	1

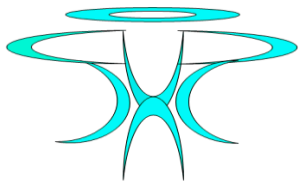


E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDÍO

CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Felicitación:

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



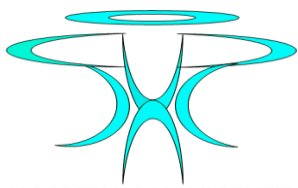
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



CONSULTAS CIUDADANAS TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

Petición:

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



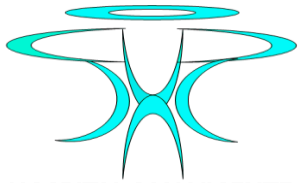
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO

CONSULTAS CIUDADANAS CLASIFICADAS POR POBLACION



Quejas x Población

Tipo Población	Cantidad
Adolescentes	0
Discapacitada(o)	0
Embarazada	0
Madre Cabeza de hogar	9
N/A	0
N/R	4
Tercera Edad	0
Afrodescendiente	0
Indígena	0
niñ@	0
Recluso	0
Victimas	0
LGBTI	0
Otro	



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



ESTADO DE CONSULTAS CIUDADANAS

En el año 2019: 13

Recibidas en el Trimestre : 13

Cerradas en el año: 11

Cerradas en el Trimestre: 11

Cerradas de otros años: 0



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



TRAMITES REALIZADOS

Por Periodo: 69

Promedio por
Consultas Ciudadanas del Periodo :5.3



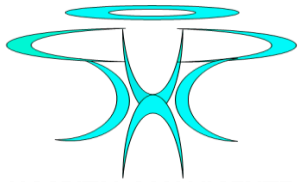
E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO



Recibidas de Otras Instituciones

- ▶ Supersalud : 0

- ▶ Secretaria de Salud Departamental: 0



E.S.E. HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL
FILANDIA—QUINDIO

SIAU

TIEMPOS DE RESPUESTA

	MES 1	MES 2	MES 3
1 A 5 DIAS	2	1	0
6 A 15 DIAS	2	2	2
16 A 30 DIAS	2	1	1
MAS DE 30 DÍAS	0	0	0
TOTAL			13