



**SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USARIO SIAU
P.Q.R. F**

**INFORME I TRIMESTRE 2018
P.Q.R. F 90**

Empresa Social del Estado Hospital Departamental
Universitario del Quindío San Juan de Dios
2018

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.F

POR SERVICIOS

Periodo: ENERO – MARZO 2018 NUMERO DE PRQSF Servicios	Cuenta de Número Radicación
Medica mujeres	4
Medica hombres	1
Quirúrgica Mujeres	9
Quirúrgica Hombres	8
Materno Infantil	4
Urgencias	17
Consulta Externa	22
Apoyo Diagnostico	3
Pediatría	5
Pensión norte	4
UCI	1
ADMINISTRATIVO	12





- SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO SIAU
P.Q.R.F

Por Régimen:

Régimen	CANTIDAD
Contributivo	33
Subsidiado	35
Vinculado	4
Especial	7
Particular	8
SOAT	2
No Registra	1



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.F

POR GENERO

SEXO	CANTIDAD
Hombre	42
Mujer	48
No Registra	0



SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R .F

Por Municipio:

Nombre	Cantidad
Armenia	64
Calarcá	8
Salento	1
Filandia	2
Circasia	0
Tebaida	4
Montenegro	3
Pijao	1
Córdoba	0
Génova	2
Quimbaya	2
Otros Departamentos	3



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.F

Por Medio de Recepción

Medio Recepción	Cantidad
Personal	79
Escrito	5
Telefónico	1
E-mail	5



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.F

CLASIFICACION A	Cantidad
QUEJAS	59
PETICIONES	2
RECLAMOS	2
FELICITACIONES	23
SUGERENCIAS	4



SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R .F

CLASIFICACION B	Cantidad
Prestación de servicios	80
Deficiencias Administrativas	10
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.F

Clasificación C:	Cantidad
Misional	62
Estratégico	0
Apoyo	28
Evaluación	0
Otro	0



**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F**

**P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O
MOTIVOS**

QUEJAS	Cantidad
Prestación de servicios	50
Deficiencias Administrativas	9
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
	59



SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R,F

**TIPIFICADAS POR TEMAS O
MOTIVOS**

RECLAMOS	Cantidad
Prestación de servicios	2
Deficiencias Administrativas	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



**SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F**

P.Q.R.S TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

FELICITACIONES	Cantidad
Prestación de servicios	23
Deficiencias Administrativas	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F

**TIPIFICADAS POR TEMAS O
MOTIVOS**

PETICIONES	Cantidad
Prestación de servicios	2
Deficiencias Administrativas	0
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



SERVICIO DE A ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F

TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

SUGERENCIA	Cantidad
Prestación de servicios	3
Deficiencias Administrativas	1
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F

CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	37
Adulto Mayor	25
Discapacitada	1
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	0
Embarazada	1
OTROS	26



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
SIAU
P.Q.R.F

ESTADO DE P.Q.R.S

En el Periodo: ENERO – MARZO
2018

- Recibidas: 90
- Cerradas: 85
- Recibidas en el año: 90
- Cerradas en el año: 85



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R

- **Remitidas:**

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



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R

- **Recibidas de la Supersalud:**

SAC	NURC	USUARIO	MES1	MES2	MES3	TOTAL
0	0	0	0	0	0	0



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R .F

Periodo: ENERO A MARZO 2018

NUMERO DE DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0-5	16	25	29	70
6-15	7	3	3	13
16-30	5	2	0	7
TOTAL	28	30	32	90



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO

**SAN JUAN
DE DIOS**

GRACIAS.