



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO

**SAN JUAN
DE DIOS**



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN JUAN DE DIOS

Servicio de Atención al Usuario SIAU

**Periodo: abril – Mayo 2017
NUMERO DE PRQS**



Periodo: Enero – Marzo 2017 NUMERO DE PRQS Servicios	Cuenta de Número Radicación
Medica Hombres	3
Medica Mujeres	2
Quirúrgica Mujeres	3
Quirúrgica Hombres	5
Materno Infantil	3
Quirófanos	1
Urgencias	8
Consulta Externa	15
Pensión	2
Pediatría	6
Servicios Ambulatorios	4
Administrativos	18



P.Q.R.S.F

Régimen	
Contributivo	7
Subsidiado	34
Vinculado	1
Especial	15
Particular	9
SOAT	3
No Registra	0



P.Q.R.S

Genero	
Hombre	23
Mujer	46
No Registra	0



P.Q.R.S

Por Municipio:

Nombre	Cantidad
Armenia	54
Calarcá	2
Salento	0
Filandia	4
Circasia	0
Tebaida	3
Montenegro	1
Pijao	0
Córdoba	0
Génova	0
Buenavista	0
Quimbaya	3
Otros Departamentos	2

Por Medio de Recepción

Medio Recepción	Cantidad
Personal y Escrito	59
Telefónico	0
E-mail	2



P.Q.R.S

Clasificación A:	
Petición	1
Queja	57
Reclamo	0
Sugerencia	1
Felicitación	10
Intermediación	0
Otro	0



P.Q.R.S

Clasificación B:

Clasificación B:	
Prestación de Servicio	52
Deficiencia Administrativa	17
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



P.Q.R.S.F

Clasificación C:

Clasificación C:	
Misional	43
Estratégico	10
Apoyo	8
Evaluación	0
Otro	0



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

Reclamo:

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



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

Queja:

Prestación de Servicio	52
Deficiencia Administrativa	17
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



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

Intermediación:

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



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

Sugerencia:

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



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

Felicitación:

Prestación de Servicio	6
Deficiencia Administrativa	4
Seguimiento a Tutela	0
Aseguramiento	0
Otro	0



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

Petición:

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



P.Q.R.S CLASIFICADAS POR POBLACION

POBLACION	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	46
Tercera Edad	7
Discapacitada	2
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	1
Embarazada	0
No Registra	30



ESTADO DE P.Q.R.S

En el Periodo: ABRIL A JUNIO 2017

Recibidas: 69

Cerradas: 21

Recibidas en el año: 130

Cerradas en el año :70



P.Q.R.S

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



P.Q.R.S

Recibidas de la Supersalud:

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



PQRSRF-RESPUESTAS

Periodo:

NUMERO DE DIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
0-5	0	0	0	0
6-15	13	10	3	26
16-30	18	9	16	43
TOTAL	31	19	19	69

