



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

**INFORME IV TRIMESTRE 2017  
P.Q.R. F 78**



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

<b>Periodo: octubre – diciembre 2017 NUMERO DE PRQS Servicios</b>	<b>Cuenta de Número Radicación</b>
Medica mujeres	3
Medica hombres	2
Quirúrgica Mujeres	2
Quirúrgica Hombres	4
Materno Infantil	3
Urgencias	24
Consulta Externa	14
Psiquiatría	2
Apoyo Diagnostico	3
Pediatría	5
Pensión	3
UCI	3
ADMINISTRATIVO	10





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

## Por Régimen:

Régimen	CANTIDAD
Contributivo	28
Subsidiado	34
Vinculado	2
Especial	3
Particular	2
SOAT	1
No Registra	8



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

### POR GENERO

<b>SEXO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Hombre	22
Mujer	52
No Registra	4





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

Por Municipio:

<b>Nombre</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Armenia</b>	54
<b>Calarcá</b>	3
<b>Salento</b>	2
<b>Filandia</b>	2
<b>Circasia</b>	1
<b>Tebaida</b>	2
<b>Montenegro</b>	3
<b>Pijao</b>	0
<b>Córdoba</b>	2
<b>Génova</b>	2
<b>Quimbaya</b>	2
<b>Otros Departamentos</b>	5



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

# Por Medio de Recepción

<b>Medio Recepción</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Personal</b>	72
<b>Escrito</b>	4
<b>Telefónico</b>	1
<b>E-mail</b>	1



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

<b>CLASIFICACION A</b>	<b>Cantidad</b>
<b>QUEJAS</b>	58
<b>PETICIONES</b>	1
<b>RECLAMOS</b>	3
<b>FELICITACIONES</b>	16
<b>SUGERENCIAS</b>	0



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

<b>CLASIFICACION B</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	<b>54</b>
<b>Deficiencias Administrativas</b>	<b>22</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>1</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>1</b>





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

<b>Clasificación C:</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Misional</b>	<b>54</b>
<b>Estratégico</b>	<b>0</b>
<b>Apoyo</b>	<b>24</b>
<b>Evaluación</b>	<b>0</b>
<b>Otro</b>	<b>0</b>



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

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

<b>QUEJAS</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	48
<b>Deficiencias Administrativas</b>	10
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SIAU  
P.Q.R

## TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

<b>RECLAMOS</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	1
<b>Deficiencias Administrativas</b>	2
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0



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

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

<b>FELICITACIONES</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	6
<b>Deficiencias Administrativas</b>	10
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0





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

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

- | <u>Petición</u>                     | Cantidad |
|-------------------------------------|----------|
| <b>Prestación de servicios</b>      | 1        |
| <b>Deficiencias Administrativas</b> | 0        |
| <b>Seguimiento a Tutela</b>         | 0        |
| <b>Aseguramiento</b>                | 0        |
|                                     |          |



SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
SIAU  
P.Q.R

## CLASIFICADAS POR POBLACION

<b>POBLACION</b>	
Victima del Conflicto	0
Madre Cabeza Hogar	52
Tercera Edad	0
Discapacitada	0
Indígena	0
Afro descendiente	0
Adolescente	3
Embarazada	0
No Registra	20



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

## ESTADO DE P.Q.R.S

En el Periodo: OCTUBRE- DICIEMBRE  
2017

- **Recibidas: 78**
- **Cerradas: 75**
- **Recibidas en el año: 274**
- **Cerradas en el año: 249**



SAN JUAN  
DE DIOS

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

- **Remitidas:**

<b>Tribunas Ética Medica</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Enfermería</b>	<b>0</b>
<b>Tribunal Ética Odontológica</b>	<b>0</b>
<b>Superintendencia Nacional de Salud</b>	<b>0</b>
<b>Ministerio de la Protección Social</b>	<b>0</b>
<b>Indagación Preliminar</b>	<b>0</b>





SAN JUAN  
DE DIOS

## SERVICIO DE A 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**

**Periodo: OCTUBRE A DICIEMBRE 2017**

<b>NUMERO DE DIAS</b>	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>	<b>TOTAL</b>
0-5	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
6-15	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>46</b>
16-30	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>78</b>



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO

**SAN JUAN  
DE DIOS**

**GRACIAS.**

