



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO

**SAN JUAN  
DE DIOS**



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

**INFORME I TRIMESTRE 2020 (Enero, Febrero y  
Marzo)**



## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

**TOTAL P.Q.R.S. RECIBIDAS EN EL  
PRIMER  
TRIMESTRE DE 2020 286**

## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO TOTAL P.Q.R.S.F

Período Enero, Febrero y Marzo 2020 NUMERO DE P.Q.R.S.F Servicios	Número de P.Q.R.S.F
Urgencias	24
Medica mujeres	9
Medica Hombres	13
Quirúrgica Hombres	20
Quirúrgica Mujeres	13
UCI	3
Consulta Externa	35
Urgencias pediatría	4
Pediatría	22
UCI Neonatal	11
Administración	57
Apoyo Diagnostico	1
Cirugía	3
Pensión Hombres	9
Pensión Mujeres	15
Maternidad	30
Patología	2
Psiquiatría	5
Otro	10
<b>TOTAL P.Q.R.S.F RECIBIDAS.</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### PQRSF POR REGIMEN

Régimen	CANTIDAD
Contributivo	56
Subsidiado	76
Particular	5
Especial	21
Soat	0
Vinculado	5
Póliza	2
No Registra	121



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### P.Q.R.S.F POR GENERO:

<b>SEXO</b>	<b>CANTIDAD</b>
Hombre	117
Mujer	121
No Registra	48
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### P.Q.R.S.F POR MUNICIPIO:

Nombre	Cantidad
Armenia	154
Calarcá	16
Filandia	3
Circasia	5
Tebaida	6
Quimbaya	2
Montenegro	5
Pijao	1
No Registra	85
Otros Departamentos	9
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y TENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F POR MEDIO DE RECEPCIÓN:

<b>Medio Recepción</b>	<b>Cantidad</b>
Personal	76
Telefónico	0
E-mail	15
Buzón	195
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F POR CLASIFICACIÓN:

<b>CLASIFICACION A</b>	<b>Cantidad</b>
QUEJAS	74
PETICIONES	0
RECLAMOS	7
FELICITACIONES	180
SUGERENCIAS	25
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>





## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F POR CLASIFICACIÓN:

<b>CLASIFICACION B</b>	<b>Cantidad</b>
Prestación de servicios	249
Deficiencias Administrativas	25
Aseguramiento	12
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F POR CLASIFICACIÓN:

<b>Clasificación C:</b>	<b>Cantidad</b>
Misional	221
Estratégico	0
Apoyo	44
Evaluación	0
Otro	21
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE QUEJAS POR TEMA O MOTIVOS:

QUEJAS	CANTIDAD
Prestación de servicios	66
Deficiencias Administrativas	8
Aseguramiento	0
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE QUEJAS POR TEMA O MOTIVOS:

QUEJAS	CANTIDAD
Misional	63
Estratégico	3
Apoyo	8
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE RECLAMOS POR TEMA O MOTIVOS

RECLAMOS	CANTIDAD
Prestación de servicios	7
Deficiencias Administrativas	0
Aseguramiento	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE RECLAMOS POR TEMA O MOTIVOS

RECLAMOS	CANTIDAD
Misional	7
Estratégico	0
Apoyo	0
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES POR TEMA O MOTIVOS

<b>FELICITACIONES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Prestación de servicios	132
Administrativas	48
Aseguramiento	0
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE FELICITACIONES POR TEMA O MOTIVOS

FELICITACIONES	CANTIDAD
Misional	132
Estratégico	0
Apoyo	48
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>





## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMA O MOTIVOS

<b>SUGERENCIAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Prestación de servicios	19
Deficiencias Administrativas	6
Aseguramiento	0
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### TIPIFICACIÓN DE SUGERENCIAS POR TEMA O MOTIVOS

<b>SUGERENCIAS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Misional	19
Estratégico	0
Apoyo	5
Evaluación	0
Otro	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F POR POBLACIÓN:

<b>POBLACION</b>	<b>Cantidad</b>
Adulto	173
Madre Cabeza Hogar	0
Adulto Mayor	37
Discapacitada	0
Niño	53
Afro descendiente	0
Adolescente	6
Embarazada	9
OTROS	8
<b>TOTAL</b>	<b>286</b>



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R.S.F REMITIDAS

Tribunas Éticas Medicas	0
Tribunal Ética Enfermería	0
Súper Intendencia Nacional de Salud	0
Ministerio de Protección Social	0



## SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU

### P.Q.R.S.F RECIBIDAS DE OTRAS INSTITUCIONES

SUPERSALUD	0
SECRETARIA DE SALUD	0
ALCADIAS	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>



## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**

**NÚMERO TRAMITES REALIZADOS CON LAS  
P.Q.R.S.F: 1500**



**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL  
USUARIO SIAU  
P.Q.R.S.F RECIBIDAS EN EL PRIMER TRIMESTRE**

**En el Periodo: Enero, Febrero y Marzo  
2020**

- **Recibidas en el periodo de tiempo: 286**
- **Cerradas: 271**



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

## PERIODO DE TIEMPO DE RESPUESTA:

NUMERO DE DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
0-5	37	111	67	215
6-15	11	21	3	35
16-30	8	7	6	21
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>139</b>	<b>76</b>	<b>271</b>





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



*¡Gracias!*