



**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

<b>Periodo: ENERO – MARZO 2018 NUMERO DE PRQSF Servicios</b>	<b>Cuenta de Número Radicación</b>
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:

<b>Régimen</b>	<b>CANTIDAD</b>
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 ATENCIÓN AL USUARIO SIAU P.Q.R .F

Por Municipio:

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



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

# Por Medio de Recepción

<b>Medio Recepción</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Personal</b>	79
<b>Escrito</b>	5
<b>Telefónico</b>	1
<b>E-mail</b>	5



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

<b>CLASIFICACION A</b>	<b>Cantidad</b>
<b>QUEJAS</b>	59
<b>PETICIONES</b>	2
<b>RECLAMOS</b>	2
<b>FELICITACIONES</b>	23
<b>SUGERENCIAS</b>	4



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

<b>CLASIFICACION B</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	<b>80</b>
<b>Deficiencias Administrativas</b>	<b>10</b>
<b>Seguimiento a Tutela</b>	<b>0</b>
<b>Aseguramiento</b>	<b>0</b>



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

<b>Clasificación C:</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Misional</b>	<b>62</b>
<b>Estratégico</b>	<b>0</b>
<b>Apoyo</b>	<b>28</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>	50
<b>Deficiencias Administrativas</b>	9
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0
	59



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

## TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

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



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

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

<b>FELICITACIONES</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	23
<b>Deficiencias Administrativas</b>	0
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0



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

## TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

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



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

## TIPIFICADAS POR TEMAS O MOTIVOS

<b>SUGERENCIA</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Prestación de servicios</b>	3
<b>Deficiencias Administrativas</b>	1
<b>Seguimiento a Tutela</b>	0
<b>Aseguramiento</b>	0



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

## CLASIFICADAS POR POBLACION

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



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:**

<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 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**

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



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL  
UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO

**SAN JUAN  
DE DIOS**

**GRACIAS.**