



**FORMATO DE ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES TOTAL AÑO 2.017.**

ENTIDAD:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.
PROCESO:	Atención al Usuario PQRSF
FECHA:	Consolidado a Diciembre 31 de 2017
RESPONSABLE:	Auxiliar Administrativa – SIAU.

ANALISIS DE LAS PQRSF			
No	Descripción o Concepto	Total	%
1	No de Quejas Recibidas y Atendidas al 31/12/2017	49	80.3
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas al 31/12/2017	2	3.2
3	No de Reclamos Recibidos al 31/12/2017		
4	No de Sugerencias Recibidas al 31/12/2017	4	6.5
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos al 31/12/2017	5	8.4
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital		
7	Nro. de PQRSF trasladadas a otras entidades	1	1.6
8	Nro. de PQRSF trasladadas a Comité de Control Interno Disciplinario		
9	Nro. de PQRSF dejadas de contestar dentro del plazo estipulado por norma		
10	Nro. de PQRSF trasladadas a los organismos de control		

CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF									
Actividad o dependencia	Total				Actividad o dependencia	Total			
	P	Q	R	S		P	Q	R	S
De asignación de citas	2	10		1	De Financiera				
Del servicio de urgencias		20			De Contratación				
De Hospitalización		2			De Archivo				
De la consulta medica		7			De Talento Humano				
De Farmacia		5			De Servicios Generales				
De Odontología		1			De Almacén				
De Rayos X		2			De Control Interno				
De acciones de P y P					De área Administrativa				
De Laboratorio		1		2	De secretaria				
De Vacunación					Otras: Cuales Enfermería		1		
De Medicina Legal					Optometría		1		
De Atención al Usuario					Ecografías				

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES

Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitaciones	Medico	Juan David Restrepo V	1
Felicitaciones y Agradecimientos	Todo el personal		2
Felicitaciones	Urgencias	Médicos, enfermeras y celadores	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF

Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
0	0	1	60	0	0	0	0	0

Observaciones y Comentarios

1. Se evidencia en el consolidado del informe de PQRSF al 2017, que el servicio de urgencias y la asignación de citas médica presentan el mayor Número de Hallazgos con 20 y 13 respectivamente de un total de 61 que representan el 54% entre las dos actividades
2. Las quejas en el servicio de urgencias es por la demora en la atención de los usuarios.
3. Las quejas en la asignación de citas son por una atención de mala calidad y demora.
4. Las sugerencias solicitadas es más cordialidad en la atención en asignación de citas.
5. Las quejas en el área de la farmacia son porque se encuentran agotados algunos medicamentos.
6. Se debe mejorar la atención por parte de las Auxiliares administrativas encargadas de la asignación de las citas médicas ya que la principal queja es esta área es la mala atención por parte de las funcionarias.
7. Es importante resaltar que se ha mejorado notablemente en la atención al usuario por todo el personal que labora en el Hospital, se debe continuar prestando un servicio con calidad, oportunidad y más humanizado. Se presento una felicitación.


Asesor de Control Interno

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3