



FORMATO DE ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

ENTIDAD:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.
PROCESO:	Atención al Usuario PQRSF
FECHA:	Consolidado a Junio 30 de 2.019
RESPONSABLE:	Auxiliar Administrativa – SIAU.

ANALISIS DE LAS PQRSF			
No	Descripción o Concepto	Total	%
1	No de Quejas Recibidas y Atendidas al 1º semestre	22	79%
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas al 1º semestre	4	14%
3	No de Reclamos Recibidos al 1º semestre		
4	No de Sugerencias Recibidas al 1º semestre		
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos al 1º semestre	2	7%
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	28	100%
7	Nro. de PQRSF trasladadas a otras entidades		
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	2			De Financiera				
Del servicio de urgencias		5			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		5			De Talento Humano				
De Farmacia	2	3			De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
De acciones de P y P					De área Administrativa		1		
De Laboratorio		1			De Secretaria				
De Vacunación					Otras: Médicos SSO		4		
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías		1		

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

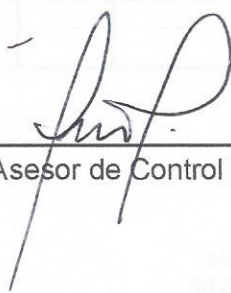
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Buena una administración de la gerencia	Gerencia		1
Buena atención	Médicos		1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF

Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
0	0	0	26	0	0	0	0	0

Observaciones y Comentarios

- Se evidencia en el consolidado del informe de PQRSF presentado por la Auxiliar Administrativa de la oficina de atención al usuario – SIAU, que el mayor Número de quejas se presentan, con 5 en consulta médica, con 5 en urgencias y con 4 los médicos del Servicio Social Obligatorio para un total de 14 que representan el 63.6% de un total de 22 entre los dos servicios y los médicos que es considerado muy alto.
 - En comparación con el mismo periodo del 2.018 las quejas se han reducido en un 50% pasando de 44 el 30 junio del 2.018 a 22 en el 2.019.
 - Las quejas en junio 30 de 2.018 para la asignación de citas eran 14 y para el mismo periodo del 2.019 pasaron a 2 lo cual presenta una disminución del 86%.
 - En el servicio de PYP en junio del 2.018 eran 5 y para el 2.019 no se presentaron.
 - Pero se aumentaron las quejas a los médicos del Servicio Social Obligatorio en un 100%.
 - Para junio 30 del 2.019 se presentaron 4 peticiones las cuales no se tuvieron en el 2.018.
- Las quejas que se presentan en la Institución presentan por los siguientes motivos:
 - Mala atención y actitud de los Médicos.
 - Demora en la atención en urgencias y consulta médica.
 - Oportunidad en la asignación de citas.
- Todas las PQRSF son de tipo administrativo no se presentan de tipo penal, fiscal y disciplinario. No se tuvo que trasladar PQRSF a otras entidades.
- 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 puede observar se sigue presentando felicitaciones al personal.
- En los meses de Abril, Mayo y Junio de 2.019 se realizaron 138 encuestas. Las encuestas calificadas como satisfactorias fueron 130 para un porcentaje de satisfacción del 94.20%. Las encuestas calificadas como insatisfactorias fueron 8 para un porcentaje de insatisfacción del 5.80%.


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