

Concordia, 8 de abril de 2019

**INFORME DE ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

ENTIDAD:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios
PROCESO:	Atención al Usuario PQRS-F
FECHA:	Primer Trimestre de 2019
RESPONSABLE:	Auxiliar Administrativo Sistema de Información y Atención al Usuario

ANALISIS DE LAS PQRSF		
No	Descripción o Concepto	Total
1	No de Quejas Recibidas y Atendidas en el trimestre	10
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas en el trimestre	3
3	No de Reclamos Recibidos en el trimestre	0
4	No de Sugerencias Recibidas en el trimestre	0
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre	0
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	13
7	Nro. de PQRSF trasladadas a otras entidades	0
8	Nro. de PQRSF trasladadas a Comité de Control Interno Disciplinario	0
9	Nro. de PQRSF dejadas de contestar dentro del plazo estipulado por norma	0
10	Nro. de PQRSF trasladadas a los organismos de control	0

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					De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica					De Talento Humano				
De Farmacia	1	2			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					De Secretaria				
De Vacunación					Otras: medico en SSO		4		
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías		1		

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			13					

Observaciones y Comentarios
1. 2 peticiones y 2 quejas en el servicio de admisiones por atención de mala calidad y por falta de oportunidad en la asignación de citas médicas ambulatorias.
2. 2 quejas y 1 petición en el servicio de farmacia por la falta de medicamentos.
3. 4 quejas por la mala atención por parte de 1 médico de la Institución.
4. 1 queja por mala atención en contra de funcionaria administrativa.
5. 1 queja en contra del Dr que hace las ecografías.

Auxiliar Administrativa SIAU