

Concordia, 5 de julio de 2019

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

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

<b>ANALISIS DE LAS PQRSF</b>		
<b>No</b>	<b>Descripción o Concepto</b>	<b>Total</b>
1	No de Quejas Recibidas y Atendidas en el trimestre	12
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas en el trimestre	1
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	2
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	15
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

<b>CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF</b>									
<b>Actividad o dependencia</b>	<b>Total</b>				<b>Actividad o dependencia</b>	<b>Total</b>			
	<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>	<b>S</b>		<b>P</b>	<b>Q</b>	<b>R</b>	<b>S</b>
De asignación de citas					De Financiera				
Del servicio de urgencias		5			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		5			De Talento Humano				
De Farmacia	1	1			De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
De acciones de P y P					De área Administrativa				
De Laboratorio		1			De Secretaria				
De Vacunación					Otras: medico en SSO				
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías				

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
			15					

Observaciones y Comentarios
1. Cinco quejas por la demora en la atención y mala actitud de profesionales médicos en el servicio de consulta externa.
2. Una queja por entrega equivocada de medicamento en la farmacia y una petición solicitando hagan valer atención preferencial en este servicio.
3. Cinco quejas por la demora en la atención en el servicio de urgencias.
4. Una queja por mala atención en contra de funcionaria de laboratorio.