

Concordia, 10 de julio de 2020

**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:	Segundo Trimestre de 2020
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	5
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas en el trimestre	0
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	5
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					De Financiera				
Del servicio de urgencias		5			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica					De Talento Humano				
De Farmacia					De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
De acciones de P y P					De área Administrativa				
De Laboratorio					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
			6					

Observaciones y Comentarios

1. 4 quejas del servicio de admisiones por atención de mala calidad y demora en la atención.
2. 1 queja del servicio de urgencias por el no uso del tapabocas por parte de auxiliar de enfermería.

Auxiliar Administrativa SIAU