

**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 2017
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	8
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas en el trimestre	
3	No de Reclamos Recibidos en el trimestre	
4	No de Sugerencias Recibidas en el trimestre	1
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre	1
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	10
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	0
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
Admisiones		2			Ecografías				
Urgencias		2			Atención al Usuario				
Hospitalización					Laboratorio				1
consulta medica		2			Personal de Enfermería		1		
Farmacia		1			Optometría				
Odontología					Otros Servicios: Cuales?				
Rayos X									

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitación	Consulta Medica	Juan David Restrepo Villa	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			10					

Observaciones y Comentarios
1. 2 quejas en el servicio de urgencias por la demora en la atención a los pacientes
2. 1 queja en el servicio de farmacia por suministrar mala información.
3. 2 quejas en el servicio de admisiones por Atención inoportuna y de mala calidad.
4. 2 quejas en consulta médica por atención medica de mala calidad.
5. 1 queja contra funcionaria de enfermería por atención de mala calidad humana.
6. 1 sugerencia solicitando sillas en el pasillo de laboratorio.
7. 1 felicitación por excelente atención medica en consulta externa.

Auxiliar Administrativa SIAU