

Concordia, 10 de octubre 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:	Tercer 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	22
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	1
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre	1
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	24
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		10			De Contratación				
De Hospitalización				1	De Archivo		1		
De la consulta medica		4			De Talento Humano				
De Farmacia		1			De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X		5			De Control Interno				
De acciones de P y P		1			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
Buena atención medica		Médicos y Enfermeras servicio de urgencias	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			23					

Observaciones y Comentarios
1. Diez quejas en el servicio de Urgencias por mala atención médica y por la demora en llamar a los pacientes para atenderlos.
2. Cinco quejas en el servicio de rayos X por no llamar a los usuarios cuando tienen cita y no los pueden atender por daño en el equipo.
3. Cuatro quejas en consulta médica por demora en la atención, interrupción de la consulta por parte de vendedora y atención de mala calidad por parte de médica.
4. Una queja por mala atención en contra de funcionaria del archivo.
5. Una queja del servicio de farmacia por la no entrega de medicamento levotiroxina.
6. Una queja en el servicio de Crecimiento y desarrollo por comentarios que no le gustaron a la mama acerca de su hijo.
7. Una sugerencia en el servicio de hospitalización, dicen que la alimentación es muy mala.