

**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 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	16
2	No de Peticiones o inconformidades Recibidas en el trimestre	1
3	No de Reclamos Recibidos en el trimestre	
4	No de Sugerencias Recibidas en el trimestre	2
5	No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre	1
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	20
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	1	2		1	Ecografías				
Urgencias		7			Atención al Usuario				
Hospitalización		1			Laboratorio				
consulta medica		4			Personal de Enfermería				
Farmacia					Optometría				
Odontología		1			Otros Servicios: Cuales?				
Rayos X		1			Savia Salud				1

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitación	Todo el Personal		1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			20					

Observaciones y Comentarios
1. 7 quejas en el servicio de urgencias por la demora y atención de mala calidad a los usuarios.
2. 2 quejas en el servicio de admisiones por Atención de mala calidad.
3. 4 quejas en el servicio de Consulta médica Externa por demora en la atención y mala calidad.
4. 1 queja en Hospitalización por atención medica de mala calidad.
5. 1 queja en rayos X por mala atención a menor de edad.
6. 1 queja en odontología por atención de mala calidad.
7. 1 petición solicitando que asignen citas por teléfono.
8. 1 sugerencia, solicitando oficina de Savia Salud más cerca al Hospital.
9. 1 sugerencia de más cordialidad en el servicio de admisiones.