

Concordia, 6 de enero de 2017

Señores:

ASOCIACION DE USUARIOS

Empresa Social del Estado

Hospital San Juan de Dios Concordia.

**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: | Cuarto Trimestre 2016 |
| 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 | |
| 5 | No de Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre | 1 |
| 6 | Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital | 9 |
| 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 |
| De asignación de citas | | | | | De Financiera | | | | |
| Del servicio de urgencias | | 6 | | | De Contratación | | | | |
| De Hospitalización | | | | | De Archivo | | | | |
| De la consulta medica | | 2 | | | 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: Cuales | | | | |
| | | | | | Enfermería | | | | |
| De Medicina Legal | | | | | Optometría | | | | |
| De Atención al Usuario | | | | | Ecografías | | | | |

| CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES | | | |
|---------------------------------|------------------|----------------------------------------|-------|
| Motivo | Área | Nombre del Funcionario | Total |
| Buena Atención | Laboratorio | Bacterióloga – Auxiliar de Laboratorio | 1 |
| Buena Atención | Consulta Externa | Todo el personal | |
| Bonitas Instalaciones | Consulta Externa | Todo el personal | |
| | | | |
| | | | |

| SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF | | | | | | | | | |
|------------------------------------------|---------|----------------|-----------------|-----------|--------------|-------------|------------|--------------|--|
| Hallazgos | | | | Traslados | | | Sanciones | | |
| Fiscales | Penales | Disciplinarios | Administrativos | Fiscalía | Procuraduría | Contraloría | Pecuniaria | Amonestación | |
| | | | 8 | | | | | | |

| Observaciones y Comentarios |
|-----------------------------|
| 1. |
| 2. |
| 3. |

Auxiliar Administrativa SIAU