

Concordia, 5 de enero de 2021

**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 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	14
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	2
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	16
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		3			De Financiera				
Del servicio de urgencias		6			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		4			De Talento Humano				
De Farmacia					De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					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
Atención de buena calidad y humanizada	Medica	Yulmer Osorio Orozco	2

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			14					

Observaciones y Comentarios
1. 3 quejas del servicio de asignación de citas telefónicas, por no contestar el teléfono y por no haber disponibilidad de estas.
2. 6 quejas del servicio de urgencias, demora en la atención en el servicio y atención deshumanizada y de mala calidad de parte del servicio de enfermería y medicina general.
3. 4 quejas del servicio de consulta medica externa, por no atender los usuarios cuando llegan un poco tarde, y atención de mala calidad por parte del médico.
4. 1 queja del servicio de promoción y prevención, no está de acuerdo con la forma de verificar si la persona si requiere el medicamento de planificación, cuando este no es reclamado a tiempo.

Auxiliar Administrativa SIAU