



Concordia, 14 de octubre de 2020

**INFORME DE ANÁLISIS DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

ENTIDAD:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios	MUNICIPIO DE CONCORDIA TAQUILLA UNICA RECIBIDO HERMAN 50120152 15 OCT 2020
PROCESO:	Atención al Usuario PQRS-F	
FECHA:	Tercer Trimestre de 2020	
RESPONSABLE:	Auxiliar Administrativo Sistema de Información y Atención al Usuario	

ANÁLISIS DE LAS PQRSF		
No	Descripción o Concepto	Total
1	No de Quejas Recibidas y Atendidas en el trimestre	2
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 Felicidades y Agradecimientos recibidos en el trimestre	0
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	3
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		2			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica				1	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: medico en SSO				
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías				

Salud Integral para Todos

Nit 890907297-3

Carrera 18 N° 16 - 05 Concordia, Antioquia.

Teléfono 844 61 61 - 844 77 23 - 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES

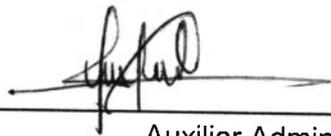
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF

Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			3					

Observaciones y Comentarios

1. 2 quejas del servicio de urgencias por atención de mala calidad y demora en la atención.
2. 1 sugerencia del servicio de consulta; solicitan aumentar el tiempo de lectura para los exámenes.



Auxiliar Administrativa SIAU