



Concordia, 7 de octubre 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:	Tercer Trimestre de 2021
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	18
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	2
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	21
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		1			De Financiera				
Del servicio de urgencias		11			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		3			De Talento Humano				
De Farmacia				1	De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
					Otro: Portería				
De acciones de P y P		2			De área Administrativa				
De Laboratorio					De Secretaria				
De Vacunación		1			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
Felicitación	Consulta Externa	felicitan al dr Carlos Mario Londoño por su buena y acertada atención	1
Felicitación	Urgencias	Felicitan al dr Yulmer, a Miriam Olaya y Adrián Montoya por la atención.	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF

Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			19					

Observaciones y Comentarios

1. 11 quejas del servicio de urgencias; muy demorados para atender y atención de mala calidad por parte de médicos y auxiliar de enfermería.
2. 3 quejas del servicio de Consulta externa, auxiliar administrativa con tos no debe atender público, puerta de entrada cerrada a las 6:40 am, los usuarios se estaban mojando afuera y atención de mala calidad por parte de médico.
3. 2 quejas del servicio de Promoción y Prevención, Auxiliar de enfermería brinda atención de mala calidad y asignan varias citas a la misma hora.
4. 1 queja del servicio de admisiones: no contestan en asignación de citas.
4. 1 queja del servicio de vacunación: venían desde la vereda el socorro y no alcanzaron ficho para la vacuna contra el covid.
5. 1 sugerencia del servicio de la farmacia, sugiere cambiar el horario, salió de consulta y no alcanzo a reclamar el medicamento, ya estaba cerrado.



Auxiliar Administrativa SIAU