

Concordia, 8 de abril 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:	Primer 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	20
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	1
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		8			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		5			De Talento Humano				
De Farmacia		4			De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
					Otro: Portería		1		
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		1			Ecografías				

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitación	Medicina	Buena atención del dr Yulmer	1

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

Observaciones y Comentarios
1. 1 quejas en el servicio de admisiones, no contestan el teléfono para asignar citas.
2. 4 quejas en el servicio de farmacia por largas filas, por no entregar medicamento y atención deshumanizada y de mala calidad.
3. 8 quejas en Urgencias por la demora en la atención y atención de mala calidad.
4. 5 quejas del servicio de consulta externa, atención deshumanizada y de mala calidad.
5. 1 queja de portería: atención de mala calidad.