

Concordia, 12 de julio 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:	Segundo 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	10
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 Felicitaciones y Agradecimientos recibidos en el trimestre	1
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	12
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		2			De Talento Humano				
De Farmacia		1			De Servicios Generales				1
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X		2			De Control Interno				
					Otro: Portería		1		
De acciones de P y P					De área Administrativa				
De Laboratorio					De Secretaria				
De Vacunación		2			Otras: medico en SSO				
De Medicina Legal					Optometría				
De Atención al Usuario					Ecografías				

CLASIFICACIÓN DE FELICITACIONES			
Motivo	Área	Nombre del Funcionario	Total
Felicitación		Excelente servicio, buena atención de todo el personal	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF								
Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			11					

Observaciones y Comentarios
1. 2 quejas del servicio de urgencias; muy demorados para atender y están desactualizados en los protocolos del covid.
2. 2 quejas del servicio de vacunación, muy mala la atención es muy mal genio.
3. 2 quejas en Rayos X, hicieron un examen particular y no le entregaron recibo y otro usuario tenía cita de examen, e daño el equipo, no le avisaron y perdió la venida.
4. 2 quejas del servicio de consulta externa, usuario llevo tarde a la cita y no lo atendieron y otro usuario entro a consulta con dos motivos y el médico le dijo que solo lo podía atender por un solo motivo, para el otro debía pedir nueva cita 2 quejas del servicio de urgencias, muy demorados para atender y están desactualizados con los protocolos para manejar pacientes con covid.
5. 1 queja de portería: atención de mala calidad, muy grosero.
6. 1 queja del servicio de la farmacia, no le entregaron medicamento para planificar, tiene muy mal carácter.
7. 1 sugerencia, solicitan jabón y papel en los baños públicos.