Concordia, 5 de enero de 2022

**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 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	9
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	5
6	Nro. de PQRSF tramitadas por ser competencia del Hospital	14
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		4			De Contratación				
De Hospitalización					De Archivo				
De la consulta medica		1			De Talento Humano				
De Farmacia		2			De Servicios Generales				
De Odontología					De Almacén				
De Rayos X					De Control Interno				
					Otro: Portería				
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	Consulta Externa, urgencias	felicitan al dr Yulmer por su calidad humana y buena atención	4
Felicitación	odontología	Felicitan al dr Alejandro y a todo el equipo de Odontología, por la buena atención.	1

SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LAS PQRSF

Hallazgos				Traslados			Sanciones	
Fiscales	Penales	Disciplinarios	Administrativos	Fiscalía	Procuraduría	Contraloría	Pecuniaria	Amonestación
			9					

Observaciones y Comentarios

1. 4 quejas del servicio de urgencias; muy demorados para atender y atención de mala calidad por parte de médicos y auxiliar de enfermería.
2. 1 queja del servicio de Consulta externa, demora para llamar al paciente con cita programada
3. 2 quejas del servicio de vacunación, que no pongan barreras y avisen cuando no haya servicio de vacunación PAI, para que no pierdan la venida desde las veredas.
4. 2 quejas del servicio de farmacia, atención de mala calidad, muy mal genio.

Auxiliar Administrativa SIAU