



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA
COMUNICACIÓN OFICIAL

CÓDIGO: GC-FR-030
EDICIÓN: PRIMERA
FECHA: 2019-07-02

Belén de Umbría – Risaralda, octubre 3 de 2023.

CONSOLIDADO DE PQRS III TRIMESTRE AÑO 2023

Durante el 3 trimestre del año 2023 se presentaron 52 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., de estas 52 solicitudes, 44 corresponden al hospital San José, las otras 8 corresponden a quejas que ingresan por error de digitación a nuestro aplicativo y corresponden al hospital San José de Bogotá y al Hospital San Jose del Cauca.

De las PQRS registradas quedaron 3 sin tramitar, porque fueron ingresadas el 30 de septiembre de 2023 (2 de farmacia y una del servicio de urgencias)

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2023-07-01 2023-09-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	2	1	1	2	1	7	7	0	100%
FACTURACION	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
FARMACIA	8	0	1	0	0	9	7	2	78%
HOSPITALIZACION	1	0	0	11	0	12	12	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	6	0	0	1	0	7	7	0	100%
SALUD ORAL	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	2	0	0	0	2	4	4	0	100%
URGENCIAS	8	0	0	1	0	9	8	1	89%

Fuente: Plexo Administrativo

El Servicio que registró mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con 8 quejas, con igual número quedo farmacia con 8 quejas.

Las quejas de la farmacia en su mayoría son por demora en la atención, por la entrega incompleta de medicamentos.

Las quejas presentadas en el servicio de urgencias fueron por demora en la atención y actitud inadecuada del personal de urgencias, adicional se registraron 2 quejas del personal de urgencias por trato inadecuado por parte de los usuarios, estas quejas se reportaron las EPS correspondientes y a Secretaria de Gobierno municipal.

Se presentaron 2 quejas del SIAU por mala actitud y por demora en la asignación de citas médicas.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA
COMUNICACIÓN OFICIAL

CÓDIGO: GC-FR-030
EDICIÓN: PRIMERA
FECHA: 2019-07-02

El mayor número de reconocimientos se presentó en el servicio de Hospitalización con 11 reconocimientos, seguido de consulta externa con 2 reconocimientos, urgencias y otros servicios con un reconocimiento.

TIPOS DE SOLICITUD 3 TRIMESTRE 2023

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	15
QUEJA	33
RECLAMO	2
SOLICITUD	2

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el tercer trimestre de 2023, El 71 % corresponden a quejas, solicitudes y reclamos y 29% corresponden a reconocimientos, lo que equivale a un porcentaje aceptable de satisfacción por parte de los usuarios.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO III TRIMESTRE AÑO 2023

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	28
BUZONES	12
FÍSICO DIRECTO	12

Fuente: Plexo Administrativo

El medio que más se utilizó para ingresar fue a través de la página web con 28 casos, seguido de las solicitudes de forma presencial y los buzones, cada uno con 12 solicitudes respectivamente.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Socialización de todas las quejas con las personas implicadas, generando los respectivos planes de acción.
- ❖ Protocolización de la administración del hierro parenteral en el servicio de urgencias.
- ❖ Estandarización de la administración de medicamentos ambulatorios formulados por médicos externos en el servicio de urgencias.
- ❖ Fortalecimiento y sensibilización de las acciones de humanización y atención al usuario a través de capacitaciones.
- ❖ Revisiones y actualizaciones de protocolos de atención con el área médica y de enfermería.

Atentamente,



HSJ 15:20230929031550

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno