



**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, julio 18 de 2023.

### CONSOLIDADO DE PQRS II TRIMESTRE AÑO 2023

Durante el 2 trimestre del año 2023 se presentaron 52 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., de estas 52 solicitudes, 45 corresponden al hospital San José, las otras 7 corresponden a quejas que ingresan por error de digitación a nuestro aplicativo y corresponden a un hospital de Bogotá.

#### REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2023-04-01 a 2023-06-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	3	0	4	4	0	100%
FACTURACION	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
FARMACIA	3	0	0	0	0	3	3	0	100%
HOSPITALIZACION	1	0	0	13	1	15	15	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	2	0	0	7	1	10	10	0	100%
RAYOS X	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	1	0	0	0	1	2	2	0	100%
TRAMITES EN WEB	0	1	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	6	0	0	0	0	6	6	0	100%

Fuente: Plexo Administrativo

El Servicio que registró mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con 6 quejas, seguido de farmacia con 3 quejas.

Las quejas presentadas en el servicio de urgencias fueron por demora en la atención y actitud inadecuada del personal de urgencias.

Las quejas de farmacia fueron por demora en la atención

El mayor número de reconocimientos se presentó en Hospitalización con 13 reconocimientos, seguido de otros servicios con 10 reconocimientos.



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

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

TIPOS DE SOLICITUD 2 TRIMESTRE 2023

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	27
QUEJA	21
RECLAMO	1
SOLICITUD	3

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2023, EL 51% corresponden a reconocimientos y el 40% corresponden a quejas, estas cifras confirman el reconocimiento y confianza que tienen los usuarios por el hospital.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO II TRIMESTRE AÑO 2023

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	13
BUZONES	23
FÍSICO DIRECTO	16

Fuente: Plexo Administrativo

El medio que más se utilizó para ingresar fue a través de los buzones con el 44%, seguido de las solicitudes de forma presencial con 16 solicitudes que corresponden al 31%.



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

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

---

**ACCIONES DE MEJORA:**

- ❖ Socialización de todas las quejas con las personas implicadas y los reconocimientos con todo el personal.
- ❖ Fortalecimiento y sensibilización de las acciones de humanización a través de capacitaciones.
- ❖ Revisiones y actualizaciones de protocolos de atención con el área médica y de enfermería.

Atentamente,

**LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ**  
Asesora de Control Interno