



Belén de Umbría – Risaralda, enero 5 de 2024.

CONSOLIDADO DE PQRS IV TRIMESTRE AÑO 2023

Durante el 4 trimestre del año 2023 se presentaron 30 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., de estas 30 solicitudes, el 43% corresponden a reconocimientos, 43% a quejas y 14% a solicitudes y sugerencias.

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2023-10-01 a 2023-12-30

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

Fuente: Plexo Administrativo

El Servicio que registró mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con 6 quejas, seguido del servicio de farmacia y consulta externa con 3 quejas cada uno.

Las quejas en urgencias fueron por demora en la atención y actitud inadecuada del personal

Las quejas presentadas en farmacia fueron por demora en la atención con una disminución importante frente al trimestre anterior del 33 %.

El mayor número de reconocimientos se presentó en el servicio de Hospitalización con 10 reconocimientos, seguido de urgencias con 2 reconocimientos, urgencias y otros servicios con un re



TIPOS DE SOLICITUD 4 TRIMESTRE 2023

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	13
QUEJA	13
RECLAMO	2
SOLICITUD	4

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2023, El 59 % corresponden a corresponden a quejas, solicitudes y reclamos y 40% corresponden a reconocimientos, lo que equivale a un resultado adecuado en satisfacción de los usuarios.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO IV TRIMESTRE AÑO 2023

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	10
BUZONES	19
FÍSICO DIRECTO	3

Fuente: Plexo Administrativo

El medio que más se utilizó en el último trimestre del año 2023 para ingresar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fue a través de los buzones institucionales con 19 casos, seguido de las solicitudes por internet con 10 casos y de forma presencial 3 casos.



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:

- ❖ Implementación y socialización de lineamiento institucional, para la ruta de atención de urgencias, que incluya no solo la descripción de rutas de atención de los pacientes que demanden valoración por el servicio de urgencias, sino también la función específica del personal involucrado en la atención el paciente, así como también la correcta y continua comunicación con el usuario y sus acompañantes.
- ❖ Se implementó un proceso de entrega domiciliaria de medicamentos a nivel urbano para descongestionar el servicio farmacéutico.
- ❖ Realizar una revisión y actualización de la guía institucional de Neumonía Adquirida en la Comunidad con todo el personal médico.

Atentamente,

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno