



Belén de Umbría – Risaralda, abril 17 de 2024.

## CONSOLIDADO DE PQRS I TRIMESTRE AÑO 2024

Durante el 1 trimestre del año 2024 se presentaron 26 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., de estas solicitudes, el 31% corresponden a reconocimientos, 66% a quejas y 1,4% a solicitudes y sugerencias.

Se evidencia una disminución en los reconocimientos con relación al trimestre anterior y también en el número de quejas presentadas.

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2024-01-01 a 2024-03-31

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	4	0	0	3	0	7	7	0	100%
FARMACIA	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
HOSPITALIZACION	2	0	0	5	0	7	7	0	100%
LABORATORIO	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
OTROS	2	0	0	0	1	3	3	0	100%
SALUD ORAL	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	4	0	0	0	0	4	4	0	100%

Fuente: Plexo Administrativo

El Servicio que registró mayor número de quejas fue el servicio de urgencias y consulta externa con 4 quejas cada uno.

Las quejas en urgencias fueron por demora en la atención y fallas en el proceso de comunicación con la familia.

Las quejas presentadas en farmacia fueron por demora en la atención y mala actitud por parte del personal que atiende.

El mayor número de reconocimientos se presentó en el servicio de Hospitalización con 5 reconocimientos, seguido de consulta externa con 3 reconocimientos.



#### TIPOS DE SOLICITUD 1 TRIMESTRE 2024

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	8
QUEJA	17
SOLICITUD	1

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2024, El 66 % corresponden a corresponden a quejas, solicitudes y reclamos y 31% corresponden a reconocimientos.

#### DATOS POR MEDIO DE INGRESO I TRIMESTRE AÑO 2024

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	7
BUZONES	14
FISICO DIRECTO	5

Fuente: Plexo Administrativo

El medio que más se utilizo en el primer trimestre del año 2024 para ingresar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fue a traves de los buzones institucionales con 14 casos, seguido de las solicitudes por internet con 7 casos y de forma presencial 5 casos.

### ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Socialización y sensibilización de todas las quejas con las personas involucradas
- ❖ Implementación del programa de entrega de medicamentos domiciliarios a pacientes de programa, lo que mejoro los tiempos de espera en la farmacia del hospital.
- ❖ Reorganización del proceso de atención en urgencias con el objetivo de prestar un servicio más oportuno y humano, enfocado en el paciente y su grupo familiar.

Atentamente,



HSJ  
Tel: 20230929031580

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