



Belén de Umbría – Risaralda, abril 8 de 2025 de 2025.

CONSOLIDADO DE PQRS I TRIMESTRE AÑO 2025

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2025-01-01 a 2025-03-31

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	4	1	0	1	0	6	6	0	100%
FACTURACION	1	0	0	1	1	3	3	0	100%
HOSPITALIZACION	0	0	0	1	0	1	1	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	4	0	0	0	2	6	6	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	3	0	0	1	0	4	4	0	100%

Durante el 1 trimestre del año 2025 se presentaron 22 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., con una leve disminución con relación al 1 trimestre del año 2024 que se presentaron 26 solicitudes.

De estas solicitudes el servicio que registró el mayor número de quejas fue el servicio de consulta externa con 6 quejas al igual que otros servicios con igual número de quejas, seguido del servicio de urgencias con 4 quejas.

Las quejas que se presentaron en consulta externa fueron relacionadas con el servicio de medicina general (error al generar ordenamientos de laboratorio clínico y mala actitud por parte del profesional Medico)

El resto de quejas fueron del servicio de facturación y SIAU(error al asignar cita médica y no priorización de paciente en facturación)

En reconocimientos se recibieron en total 4, lo que evidencia un promedio de reconocimientos de uno por mes el cual es muy bajo comparado con el primer trimestre de 2024 donde se presentaron 8 reconocimientos.



DATOS POR TIPO DE SOLICITUD I TRIMESTRE DE 2025

Fuente: Plexo Administrativo

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACION	4
QUEJA	15
RECLAMO	1
SOLICITUD	2

Del total de PQRS recibidas durante el primer trimestre de 2025, El 81 % corresponden a quejas y solicitudes y el 19% a reconocimientos.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO I TRIMESTRE AÑO 2025

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	10
BUZONES	4
FISICO DIRECTO	8

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el primer trimestre del año 2025 fue a traves de Internet con 10 casos, seguido de forma presencial con 8 casos.

Continuan ingresando quejas de otras IPS, situacion que afecta los indicadores del hospital en total de quejas.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Intervenciones individuales al cliente interno para mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- ❖ Resocialización de procesos internos como priorización de pacientes, asignación de citas etc para evitar errores en la ejecución de estos.
- ❖ Fijación en cartelera del horario de priorización de pacientes en el servicio de laboratorio.
- ❖ Gestión ante las EPS de quejas internas relacionadas con mala actitud por parte de los usuarios con los funcionarios de la ESE.

Atentamente,



LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno