



Belén de Umbría – Risaralda, julio 20 de 2024.

## CONSOLIDADO DE PQRS II TRIMESTRE AÑO 2024

Durante el 2 trimestre del año 2024 se presentaron 37 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc., de estas solicitudes, el 16% corresponden a reconocimientos, el 84% corresponden a quejas, solicitudes y sugerencias, de esta total hay 8 quejas que corresponden a otras IPS que por error se ingresaron al hospital San José.

Se evidencia una disminución en los reconocimientos con relación al segundo trimestre del 2023, el área que más reconocimientos registró fue Hospitalización. Importante la disminución de las quejas en la farmacia, lo anterior por la implementación de la entrega de medicamentos en casa.

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2024-04-01 a 2024-06-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
ADMINISTRACION	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
CONSULTA EXTERNA	5	1	0	0	0	6	6	0	100%
FARMACIA	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
HOSPITALIZACION	2	0	0	5	0	7	7	0	100%
OTROS	5	1	2	0	4	12	12	0	100%
RAYOS X	2	0	1	0	0	3	3	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	5	0	0	0	0	5	5	0	100%

Fuente: Plexo Administrativo

## TIPOS DE SOLICITUD 2 TRIMESTRE 2024

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACIÓN	6
QUEJA	23
RECLAMO	2
SOLICITUD	3
SUGERENCIA	3

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el segundo trimestre de 2024, El 62 % corresponden a corresponden a quejas, el 21% corresponden a solicitudes y reclamos y 16% corresponden a reconocimientos.

## DATOS POR MEDIO DE INGRESO 2TRIMESTRE AÑO 2024

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	15
BUZONES	16
FÍSICO DIRECTO	6

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado en el segundo trimestre del año 2024 para ingresar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fue a traves de los buzones institucionales con 16 casos, seguido de las solicitudes por internet con 15 casos y de forma presencial 6 casos.

Es importante tener en cuenta que de los casos ingresados por internet 8 no corresponden al hospital de Belen, son de otras IPS que por error lo ingresaron al Hospital, esta situación ocurre con mucha frecuencia ya que hay varios hospitales que se llaman San Jose.

### ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Socialización y sensibilización de todas las quejas con las personas involucradas.
- ❖ Revisar procesos de atención ante de generar citas en el servicio de fisioterapia.
- ❖ Garantizar la funcionalidad de los dispensadores de papel higiénico.
- ❖ Mejorar el relacionamiento con el paciente y su familia en el servicio de urgencias y hospitalización.
- ❖ Implementación del proceso de orientadora para el servicio de Urgencias y Hospitalización.
- ❖ Mejorar los tiempos de atención de medicina general en consulta externa
- ❖ Mejorar el proceso de comunicación con el servicio de laboratorio de la ESE la Virginia para los casos que no funcione la plataforma de resultados.
- ❖ Gestionar el cambio del equipo de procesamiento de exámenes de laboratorio (Cuadro Hemático)

Atentamente,



HSJ  
13120230929031536

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