



Belén de Umbría – Risaralda, julio 8 de de 2025

CONSOLIDADO DE PQRS II TRIMESTRE AÑO 2025

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2025-04-01 a 2025-06-30									
SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
ADMINISTRACION	1	0	0	1	0	1	1	0	100%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	0	0	2	2	0	50%
FACTURACION	4	0	0	1	0	5	5	0	100%
FARMACIA	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
HOSPITALIZACION	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	2	0	0	0	1	3	3	0	100%
SERVICIOS DE APOYO	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	0	0	0	1	1	2	2	0	100%
URGENCIAS	8	0	0	0	0	8	8	0	100%
TOTAL	21	0	0	10	2	27	27	0	

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo

Durante el 2 trimestre del año 2025 se presentaron 27 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

Comparado el segundo trimestre de 2025 con el del 2024 se presentaron 10 solicitudes menos, lo que equivale a -27 % quejas menos en este segundo trimestre de 2025.

En reconocimientos se recibieron en total 10 casos, lo que representa un incremento importante con el año 2024, donde se presentaron 4 reconocimientos , estas felicitaciones son un factor de satisfacción y motivación para los colaboradores.

Del total de quejas recibidas durante la vigencia del II trimestre de 2025, el 78% corresponden a quejas y el 12 % a otras solicitudes.

Se recibieron 6 quejas de otras IPS, las cuales afectan los registros de solicitudes del Hospital.



El tipo de solicitud mas registrado fue las quejas con 21 casos , seguido de los reconocimientos con 10 casos.

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD II TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE
FELICITACION	10
QUEJA	21
SOLICITUD	2

Fuente: Plexo Administrativo

DATOS POR MEDIO DE INGRESO II TRIMESTRE AÑO 2025

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	11
BUZONES	11
FÍSICO DIRECTO	6

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solictudes en el segundo trimestre del año 2025 fue a traves de Internet con 11 casos al igual que los buzones con 11 casos, seguido de Fisico directo con 6 casos.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Seguimiento al proceso de laboratorio en la fase de facturación para mejorar los tiempos de espera a los pacientes.
- ❖ Revisión de los casos con el cliente interno para determinar intervenciones individuales para mejorar la calidad en el relacionamiento con el cliente interno y externo.
- ❖ Reporte 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