



Belén de Umbría – Risaralda, enero 3 de 2025.

CONSOLIDADO DE PQRS IV TRIMESTRE AÑO 2024

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2024-10-01 a 2024-12-31

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTE	%
CONSULTA EXTERNA	2	0	0	1	0	3	3	0	100%
FARMACIA	5	0	0	0	0	5	5	0	100%
HOSPITALIZACION	1	0	0	4	0	5	5	0	100%
OTROS	7	0	0	1	4	12	12	0	100%
SERVICIOS DE APOYO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	1	1	0	1	0	3	3	0	100%
URGENCIAS	10	1	0	2	0	13	13	0	100%

Durante el 4 trimestre del año 2024 se presentaron 42 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias etc.

Se continua presentando una situación que afecta la información de las PQRS de la ESE, es el número de quejas de otras IPS que por error ingresan a la plataforma del hospital y en total fueron 12 casos, por lo tanto las PQRS que ingresaron al Hospital San José fueron en total 30 solicitudes, depurando las que no corresponde a la ESE.

De estas solicitudes el servicio que registro el mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con 11 quejas lo que representa el 36,6%, del total de las quejas y el motivo de estas fue demora en la atención y mala actitud por parte de los colaboradores.

En reconocimientos se recibieron en total 9, lo que representa el 30% del total de los reconocimientos y el servicio que más recibió reconocimientos fue Hospitalización con 4 reconocimientos, seguido de urgencias con 2.



DATOS POR TIPO DE SOLICITUD 4 TRIMESTRE DE 2024

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACION	9
QUEJA	28 -12: 16
RECLAMO	1
SOLICITUD	4

Fuente: Plexo Administrativo

Del total de PQRS recibidas durante el cuarto trimestre de 2024, El 53 % corresponden a quejas y el 30% a reconocimientos, el % restante corresponden a solicitudes y sugerencias.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO 4 TRIMESTRE AÑO 2024

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	18
BUZONES	15
FISICO DIRECTO	9

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado en el cuarto trimestre del año 2024 para ingresar las peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones fue a traves de Internet con 18 casos, seguido de las solicitudes buzones con 15 casos y de forma presencial 9 casos.

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

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Mejora de los tiempos de espera de la farmacia, quedando en un tiempo promedio de 45 minutos.
- ❖ Mejora en la entrega completa de medicamentos en la farmacia, registrando en el último mes los faltantes por desabastecimiento.
- ❖ Realización de taller de Lenguaje y de emociones para los líderes de La ESE para mejorar la competencia de atención Humanizada para el cliente interno y externo.
- ❖ Realización de inducción y Reinducción de los procesos de la ESE para todo el personal administrativo, asistencial.
- ❖ Fortalecimiento de la atención del usuario adulto mayor y paciente en condición especial con acompañamiento personalizado por parte de la orientadora.
- ❖ Intervenciones individuales al cliente interno para mejorar la calidad en la prestación del servicio.

Atentamente,



HSJ
13120230929031586

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno