

Belén de Umbría – Risaralda, Octubre 3 de 2025

CONSOLIDADO DE PQRS III TRIMESTRE AÑO 2025

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2025-07-01 a 2025-09-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
ADMINISTRACION	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
CONSULTA EXTERNA	7	0	0	0	1	8	8	0	100%
FACTURACION	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
FARMACIA	3	0	0	0	0	3	3	0	100%
OTROS	2	1	1	0	0	4	4	0	100%
RAYOS X	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
SERVICIOS DE APOYO	1	0	1	0	0	2	2	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	4	0	0	0	0	4	4	0	100%
URGENCIAS	4	0	0	1	0	5	5	0	100%
TOTAL	24	1	2	1	1	29	29	0	

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo

Durante el 3 trimestre del año 2025 se presentaron en total 29 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

Comparando el tercer trimestre de 2025 con el del 2024 se presentaron 32 solicitudes menos.

Es importante tener en cuenta que en septiembre de 2024 se presentó una situación de insatisfacción general en la farmacia por demora en los tiempos de atención lo que incremento las quejas en ese periodo.

En reconocimientos se recibió un caso, lo que indica que los usuarios no están valorando la atención que reciben, lo que puede ser un indicativo que sienten el servicio adecuado pero no encuentran un factor diferencial que los induzcan a colocar un reconocimiento, por lo tanto la ESE debe trabajar en mejorar la atención de una manera más humanizada.

Del total de solicitudes recibidas el 82 % corresponden a quejas y el resto a solicitudes.

Se continúan recibiendo solicitudes de otras IPS cuales afectan los registros de solicitudes del Hospital.

El tipo de solicitud mas registrado en el tercer trimestre fue las quejas con 24 casos , seguido de las sugerencias.

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD III TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO
FELICITACION	1
QUEJA	24
RECLAMO	1
SOLICITUD	1
SUGERENCIA	2

Fuente: Plexo Administrativo

DATOS POR MEDIO DE INGRESO III TRIMESTRE AÑO 2025

MEDIO	NÚMERO
INTERNET	17
BUZONES	10
FISICO DIRECTO	2

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el tercer trimestre del año 2025 fue a traves de Internet con 17 casos al igual que los buzones con 10 casos, seguido de Fisico directo con 2 casos.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Continuar con el reporte a las EPS de los casos de pacientes que faltan al deber de “tratar con dignidad al personal que lo atiende”
- ❖ Realizar gestión interinstitucional para manejo de casos especiales que requieren un manejo integral.
- ❖ Mejorar la calidad de la información entregada a los usuarios en el proceso de asignación y/o facturación de citas.
- ❖ Fortalecer las acciones que contribuyan a mejorar la Seguridad Vial con uso restrictivo del celular durante el transporte de los pacientes.
- ❖ Fortalecer la comunicación con el usuario en el servicio de farmacia.

Atentamente,



TS-20230929031540

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno