



Belén de Umbría – Risaralda, enero 10 de 2026

CONSOLIDADO DE PQRS IV TRIMESTRE AÑO 2025

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2025-10-01 a 2025-12-31

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTA	PENDIENTES	%
ADMINISTRACION	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
CONSULTA EXTERNA	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
FACTURACION	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
FARMACIA	4	0	1	0	0	5	5	0	100%
HOSPITALIZACION	1	0	1	13	0	15	15	0	100%
OTROS	4	0	0	1	0	5	5	0	100%
RAYOS X	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	3	0	0	6	0	9	9	0	100%
Total	17	0	2	21	0	40	40	0	

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo



Durante el 4 trimestre del año 2025 se presentaron en total de 40 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

El 53% de las solicitudes corresponden a felicitaciones y el 47% corresponden a quejas y sugerencias, este resultado porcentual mayoritario en felicitaciones es muy favorable para la ESE porque representa una satisfacción del usuario por el servicio recibido en hospitalización y urgencias.

El Servicio con mayor numero de quejas fue urgencias, seguido de la farmacia, en ambos servicios la fuente de las quejas fue la demora en la atención y la mala actitud de los funcionarios y de los usuarios, situación que ha sido reiterativa hace varios meses.

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD IV TRIMESTRE DE 2025

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACION	22
QUEJA	18
SUGERENCIA	2

Fuente: Plexo Administrativo



DATOS POR MEDIO DE INGRESO IV TRIMESTRE AÑO 2025

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	4
BUZONES	34
FISICO DIRECTO	4

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el cuarto trimestre del año 2025 fue a traves de los buzones institucionales 34 con casos al igual que por Internet y Fisico directo con de a 4 casos respectivamente.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Mejorar la comunicación con los usuarios del Servicio de la Farmacia específicamente explicando adecuadamente el proceso cuando quedan pendientes por entregar y cuando requieren entregar documentos soporte.
- ❖ Mejorar la comunicación interna entre las áreas, informando oportunamente los cambios que se generan para entregar información adecuada a los usuarios.
- ❖ Fortalecer la comunicación con la familia de los pacientes hospitalizados mayores de 65 años para que su acompañamiento sea proactivo y coordinado con el equipo de salud.
- ❖ Informar a los pacientes hospitalizados cuando se realice el aseo de las habitaciones y baños para que puedan oportunamente dar sugerencias del servicio recibido.

Atentamente,



LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ
Asesora de Control Interno