

Belén de Ubría – Risaralda, julio 1 de 2026

CONSOLIDADO DE PQRS II TRIMESTRE AÑO 2026

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2026-04-01 a 2026-06-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
CONSULTA EXTERNA	6	1	0	0	0	7	7	0	100%
FARMACIA	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
HOSPITALIZACION	0	0	0	4	1	5	5	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	0	0	0	0	2	2	2	0	100%
SALUD ORAL	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
SERVICIOS DE APOYO	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
SIAU (ATENCIÓN AL USUARIO)	0	1	0	0	2	3	3	0	100%
TRAMITES EN WEB	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
URGENCIAS	5	0	0	0	0	5	5	0	100%
TOTAL	17	2	0	5	5	29	29	0	

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo

Durante el II trimestre del año 2026 se presentaron en total de 29 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

El 17% de las solicitudes corresponden a felicitaciones y el 58% corresponden a quejas y sugerencias.

El Servicio con mayor número de quejas fue el servicio de Consulta Externa con 7 quejas, seguido del servicio de Hospitalización y urgencias, cada uno con 5 quejas.

En el Servicio de Consulta externa las quejas se presentaron por retraso en la asignación de citas por la página web y la pérdida de citas por demora en la facturación de acuerdo al proceso que corresponde 30 minutos antes.

En el servicio de urgencias se presentaron quejas por insatisfacción por el manejo médico y otras por trato inadecuado de los usuarios con el personal asistencial.

Este tema del incumplimiento del deber de atender con dignidad al personal que lo atiende se volvió reiterativo y frecuente en el Servicio de Urgencias.

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD II TRIMESTRE DE 2026

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACION	10
QUEJA	19
RECLAMO	2
SOLICITUD	2

Fuente: Plexo Administrativo

DATOS POR MEDIO DE INGRESO II TRIMESTRE AÑO 2026

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	12
BUZONES	13
FISICO DIRECTO	8

Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el segundo trimestre del año 2026 fue a traves de los buzones institucionales con 13 casos al igual que por Internet con 12 casos y Fisico directo con 8 casos respectivamente.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Fortalecer el relacionamiento humanizado con los usuarios en los diferentes servicios de la ESE.
- ❖ Continuar reportando los casos Maltrato al personal de la ESE San José
- ❖ Seguir trabajando con la comunidad para que se integre el deber de atender con dignidad al personal que lo atiende.

Atentamente,


HSJ

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ

Asesora de Control Interno