

Belén de Umbría – Risaralda, octubre 17 de 2026

CONSOLIDADO DE PQRS III TRIMESTRE AÑO 2026

REPORTE DE SOLICITUDES - MODULO P.Q.R.S.F. PLEXO - 2026-07-01 a 2026-09-30

SERVICIO	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD	TOTAL	RESUELTAS	PENDIENTES	%
ADMINISTRACION	1	0	0	0	1	2	2	0	100%
CONSULTA EXTERNA	3	0	0	0	0	3	3	0	100%
FACTURACION	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
FARMACIA	1	0	0	1	0	2	2	0	100%
LABORATORIO	1	0	0	0	0	1	1	0	100%
OTROS	2	0	0	0	0	2	2	0	100%
URGENCIAS	5	0	0	1	0	6	6	0	100%
	15	0	0	2	1	18	18	0	

Fuente: Sistema de información Plexo Administrativo

Durante el III trimestre del año 2026 se presentaron en total de 18 solicitudes entre quejas, Reconocimientos, sugerencias y felicitaciones etc.

El 11% de las solicitudes corresponden a felicitaciones y el 83% corresponden a quejas y sugerencias.

El Servicio con mayor número de quejas fue el servicio de urgencias con 5 quejas, seguido del servicio de consulta externa con 3 quejas y facturación con 2 quejas.

En el servicio de urgencias la causa de las fue quejas por insatisfacción por el manejo médico y otras por trato inadecuado de los usuarios con el personal asistencial y demora en atención

En consulta externa las quejas se presentaron por insatisfacción con el proceso de asignación de citas y las quejas de facturación fueron por atención inadecuada a los usuarios y por la demora en afiliación a una aseguradora.

DATOS POR TIPO DE SOLICITUD III TRIMESTRE DE 2026

TIPO DE SOLICITUD	NÚMERO DE CASOS
FELICITACION	2
QUEJA	15
SOLICITUD	1

Fuente: Plexo Administrativo

Durante el tercer trimestre de 2026 la ESE Hospital San Jose, recibió en total 18 PQRS de las cuales 2 corresponden a felicitación, 15 quejas y una solicitud.

DATOS POR MEDIO DE INGRESO III TRIMESTRE AÑO 2026

MEDIO	NÚMERO DE CASOS
INTERNET	7
BUZONES	7
FISICO DIRECTO	4

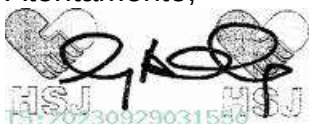
Fuente: Plexo Administrativo

El medio mas utilizado para ingreso de solicitudes en el tercer trimestre del año 2026 fue a traves de los buzones institucionales con 7 casos al igual que por Internet con 7 casos y Fisico directo con 4 casos respectivamente. Continúa el ingresos de PQRS correspondiente a otros Hospitales de nombre San Jose.

ACCIONES DE MEJORA:

- ❖ Implementación del programa de Humanización de la ESE San José.
- ❖ Trabajo articulado con la Secretaria de Salud Municipal para el manejo de las PQRS que ingresan a través del buzón de la Alcaldía.
- ❖ Acompañamiento proactivo a los funcionarios reportados con trato inadecuado con los usuarios.

Atentamente,



HSJ
15120230929031536

LUZ ALBENY ARROYAVE JIMENEZ



ESE HOSPITAL SAN JOSÉ
DE BELÉN DE UMBRÍA
NIT. 891.408.918-1
COMUNICADO OFICIAL

CÓDIGO: GC-FR-030
VERSIÓN: SEGUNDA
FECHA: 23-01-2025
PAGINA: 3 de 3

Asesora de Control Interno

