

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>INFORME DE GESTIÓN</b>		<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 3</b>

## INFORME PQRSF MES DE DICIEMBRE

FECHA: Zarzal, 31 de Enero de 2025

ELABORADO POR: Isabel Cristina Arias Parra – **Trabajadora Social**

PARA: Sr. Carlos Varela - **Jefe Estadística HDSR**

### 1. OBJETIVOS

Informar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la Oficina de SIAU para el mes de noviembre por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

### 2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de noviembre se recibieron PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE DICIEMBRE

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
<b>Queja</b>	8				1	<b>9</b>
<b>Reclamo</b>						
<b>Petición</b>						
<b>Sugerencia</b>	1					<b>1</b>
<b>Felicitación</b>	6					<b>6</b>
<b>TOTAL</b>						<b>16</b>

Durante el mes de enero se recepciónaron un total de 9 quejas, 1 sugerencia y 6 felicitaciones.

### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	3					<b>3</b>
Fisioterapia	2					<b>2</b>
Hospitalización	1					<b>1</b>
Consulta externa	1					<b>1</b>
Laboratorio	1					<b>1</b>
Ginecología	1					<b>1</b>
Planificación					1	<b>1</b>
Pediatría					5	<b>5</b>
Facturación				1		<b>1</b>

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 3</b>

Durante el mes de enero de 2025 se recepciona 16 PQRSF:

- 3 quejas en urgencias
- 2 quejas en fisioterapeuta
- 1 queja en hospitalización
- 1 queja en consulta externa
- 1 queja en laboratorio
- 1 queja en ginecología
- 1 felicitaciones en planificación
- 1 sugerencia en facturación
- 5 felicitaciones en pediatría

#### 4. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencias	Mala atención por parte del personal medico	Queja (3)	Humanización
Fisioterapia	Mala atención por parte del personal medico	Queja (2)	Humanización
Hospitalización	Mala atención por parte del personal	Queja (1)	Humanización
Consulta Externa	Falta de comunicación	Queja (1)	Seguridad
Laboratorio	Habla inadecuada por parte del personal	Queja (1)	Humanización
Ginecología	Mala atención por parte del personal medico	Queja (1)	Humanización
Facturación	Falta de comunicación	Sugerencia (1)	Humanización

- 9 quejas que afectan el atributo de humanización.
- 1 queja que afecta el atributo de seguridad.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 3</b>

## 5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos dentro de los 15 días calendario

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	7-01-2025	23-01-2025	12
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	14-01-2025	23-01-2025	7
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	9-01-2025	16-01-2025	5
Fisioterapia	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	28-01-2025	En tramite	En tramite
Fisioterapia	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	16-01-2025	23-01-2025	5
Hospitalización	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	21-01-2025	28-01-2025	5
Consulta externa	Queja (1)	Falta de comunicación	10-01-2025	23-01-2025	9
Laboratorio	Queja (1)	Habla inadecuada por parte del personal	17-01-2025	28-01-2025	7
Ginecología	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	9-01-2025	23-01-2025	10
Facturación	Sugerencia (1)	Falta de comunicación	21-01-2025	En tramite	En tramite

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) – [siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)