

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 3</b>

## INFORME PQRSF MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 30 de ABRIL 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 abril por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

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

Durante el mes de abril se recibieron 31 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE MARZO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	5				1	6
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	3					3
Felicitación	22					22
TOTAL						31

Durante el mes de marzo se recepciónaron un total de 18 quejas, 2 sugerencia y 7 felicitaciones.

### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	1			1	1	3
Cirugía	1			1	9	11
Hospitalización	1				7	8
Estadística	1					1
Ginecología					2	2
Servicios amigable					1	1
Facturación	1					1
citas	1			1	2	4

Durante el mes de abril de 2025 se recepciónaron 31 PQRSF:

- 1 queja, 1 sugerencia y 1 felicitación en urgencias

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)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 3</b>

- 1 queja, 1 sugerencia y 9 felicitaciones en cirugía
- 1 queja y 7 felicitaciones en hospitalización
- 1 queja en Estadística.
- 2 felicitaciones en ginecología
- 1 felicitación en servicios amigables
- 1 queja en facturación
- 1 queja en citas, 1 sugerencias y 2 felicitaciones para citas.

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

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencias	Mala atención por parte del personal médico y de enfermería, demora en los tiempos de atención	Queja (1) Sugerencia (1)	Humanización
Cirugía	Mala atención por parte del cirujano	Queja (1) Sugerencia (1)	Humanización
Facturación	Mala atención por parte del personal	Queja (1)	Humanización
Citas	Mala atención por parte del personal. Falta de citas.	Sugerencia (1) Queja (1)	Humanización Oportunidad
Hospitalización	Daños en la infraestructura del lugar. Mal servicio de aseo.	Queja (1)	Infraestructura física
Estadística	Mala atención por parte del personal.	Queja (1)	Humanización

- 4 quejas que afectan el atributo de humanización.
- 1 queja que afecta el atributo de oportunidad.
- 1 queja que afecta el atributo de infraestructura física.
- 3 sugerencia que afecta el atributo de humanización.

#### 5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

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

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 3</b>

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	26-04-2025	05-05-2025	8 días
Cirugía	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	02-04-2025	14-04-2025	8 días
Hospitalización	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	26-04-2025	05-05-2025	8 días
Estadística	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	27-03-2025	14-04-2025	11 días
Facturación	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	16-04-2025	30-04-2025	10 días
Citas	Queja (1)	Demora en los tiempos de cita	08-04-2025	14-04-2025	4 días

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social