

	<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 4</b>

## INFORME PQRSF MES DE FEBRERO

FECHA: Zarzal, 28 de FEBRERO 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 febrero por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

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

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

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE ENERO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
<b>Queja</b>	15				3	<b>18</b>
<b>Reclamo</b>						
<b>Petición</b>						
<b>Sugerencia</b>	2					<b>2</b>
<b>Felicitación</b>	6	1				<b>7</b>
<b>TOTAL</b>						<b>27</b>

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

### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	5					<b>5</b>
Fisioterapia	2					<b>2</b>
Hospitalización	1					<b>1</b>
Consulta externa	5				5	<b>10</b>
Laboratorio	1					<b>1</b>
Ginecología	1				1	<b>2</b>
restaurante				2		<b>2</b>
Planificación					1	<b>1</b>
Facturación	1					<b>1</b>
Aseo	1					<b>1</b>
citas	1					<b>1</b>

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 4</b>

Durante el mes de febrero de 2025 se recepcionan 27 PQRSF:

- 5 quejas en urgencias
- 2 quejas en fisioterapeuta
- 1 queja en hospitalización
- 5 queja en consulta externa
- 1 queja en laboratorio
- 1 queja en ginecología
- 1 queja en facturación
- 1 queja en aseo
- 1 queja en citas
- 2 sugerencias para el restaurante
- 5 felicitaciones para consulta externa
- 1 felicitación para ginecología
- 1 felicitación para planificación

#### 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	Queja (5)	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 (5)	Humanización
Laboratorio	Manejo inadecuado de la información	Queja (1)	Humanización
Ginecología	Mala atención por parte del personal medico	Queja (1)	Humanización
restaurante	Mejora en el menú de la alimentación	Sugerencia (2)	Oportunidad
Facturación	Falta de comunicación	Sugerencia (1)	Información
Citas	Falta de comunicación	Queja (1)	Oportunidad
Aseo	Falta de aseo en el servicio de pediatría.	Queja (1)	Oportunidad

- 15 quejas que afectan el atributo de humanización.

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: 3 de 4</b>

- 2 queja que afecta el atributo de oportunidad.
- 1 sugerencia que afecta el atributo de información.

## 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
Fisioterapia	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	28-01-2025	07-02-2025	10
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	10-02-2025	16-02-2025	6
Fisioterapia	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	05-02-2025	17-02-2025	12
Aseo	Queja (1)	Falta de aseo en el servicio	25-01-2025	13-02-2025	19
Consulta externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	29-01-2025	17-02-2025	19
Hospitalización	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	04-02-2025	17-02-2025	13
citas	Queja (1)	Falta de comunicación	01-02-2025	13-02-2025	12
Facturación	Queja (1)	Habla inadecuada por parte del personal	04-02-2025	17-02-2025	13
Ginecología	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	13-02-2025	17-02-2025	4
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	05-02-2025	17-02-2025	12
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	10-02-2025	25-02-2025	15
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	10-02-2025	25-02-2025	15
Consulta Externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	13-02-2025	25-02-2025	12
Consulta Externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	25-02-2025	06-03-2025	9

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: 4 de 4</b>

Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	19-02-2025	06-03-2025	15
Consulta Externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	25-02-2025	06-03-2025	9
Consulta Externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	19-02-2025	06-03-2025	15
Laboratorio	Queja (1)	Mal manejo de la información	25-02-2025	06-03-2025	9

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social