

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

INFORME PQRSF MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 31 de MARZO 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 marzo se recibieron 42 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
Queja	7					
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	1					
Felicitación	34					
TOTAL						42

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	1				2	3
Cirugía					7	7
Hospitalización					2	2
Consulta externa					2	2
Estadística	1			1		2
Ginecología					11	11
Vigilancia	1					1
SIAU					1	1
Facturación	1					1
Maternidad					9	9
citas	2					2
Mantenimiento	1					1

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

Durante el mes de marzo de 2025 se recibieron 42 PQRSF:

- 1 queja y 2 felicitaciones en urgencias
- 7 felicitaciones en cirugía
- 2 felicitaciones en hospitalización
- 2 felicitaciones en consulta externa
- 1 queja y 1 sugerencia en estadística
- 11 felicitaciones en ginecología
- 1 queja en vigilancia privada
- 1 felicitación para SIAU
- 1 queja en facturación
- 9 felicitaciones para maternidad
- 2 quejas para citas
- 1 queja para mantenimiento

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 (1) Felicitaciones (2)	Humanización
cirugía	Agradecimiento con el personal	Felicitaciones (7)	Humanización
Hospitalización	Agradecimiento con el personal	felicitaciones (2)	Humanización
Consulta Externa	Agradecimiento con el personal	felicitaciones (2)	Humanización
Estadística	Mala atención por parte del personal. Sugerencia de sillas para esperar las largas filas	Queja (1) sugerencia (1)	Humanización
Ginecología	Agradecimiento con el personal	felicitaciones (11)	Humanización
Vigilancia privada	Mala atención por parte del vigilante de seguridad privada	Queja (1)	Humanización
SIAU	Agradecimiento con el personal	felicitaciones (1)	Información
facturación	Mala atención por parte del personal.	Queja (1)	Oportunidad
maternidad	Agradecimiento con el personal	felicitaciones (9)	Humanización
Citas	Mala atención por parte del personal.	Queja (2)	Humanización
Mantenimiento	Descuido por parte del personal.	Queja (1)	Infraestructura

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

- 5 quejas que afectan el atributo de humanización.
- 1 queja que afecta el atributo de oportunidad.
- 1 queja que afecta el atributo de infraestructura física.
- 1 sugerencia que afecta el atributo de información.
- 34 felicitaciones que enaltecen el atributo de humanización.

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	13-03-2025	20-03-2025	7 días
Estadística	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	25-02-2025	10-03-2025	13 días
Vigilancia	Queja (1)	Mala atención por parte del personal medico	8-03-2025	20-03-2025	12 días
Facturación	Queja (1)	Falta de aseo en el servicio	1-03-2025	10-03-2025	9 días
Citas	Queja (2)	Mala atención por parte del personal medico	17-03-2025	20-03-2025	3 días
Mantenimiento	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	20-03-2025	2-04-2025	13 días

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social