

	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 4

INFORME PQRSF MES DE JULIO

FECHA: Zarzal, 31 de JULIO 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 julio por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de junio se recibieron 44 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

RECEPCION DE PQRSF MES DE MARZO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	19					19
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	2					2
Felicitación	23					23
TOTAL						44

Durante el mes de julio se recibieron un total de 19 quejas, 2 sugerencia y 23 felicitaciones.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	1					1
Ginecología					1	1
Hospitalización				1	15	16
Consulta externa	2				1	3
crónicos					1	1
cirugía					1	1
pediatría	1					1
Citas	7			1	1	9
Vigilancia	2					2
facturación	6				3	9

Durante el mes de junio de 2025 se recibieron 35 PQRSF:

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 4

- 1 queja para urgencias
- 1 felicitación para ginecología
- 1 sugerencia y 15 felicitaciones para hospitalización
- 2 queja y 1 felicitaciones para consulta externa
- 1 felicitación para crónicos
- 1 felicitación para cirugía
- 1 queja para pediatría
- 7 quejas, 1 sugerencia y 1 felicitación para citas
- 2 quejas para vigilancia
- 6 quejas y 3 felicitaciones para facturación.

3. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencias	Comunicación inadecuada	Queja (1)	Pertinencia
Consulta externa	Tiempo inapropiado para la atención de la consulta. Mala atención en el servicio	Queja (2)	Oportunidad Humanización
Pediatría	Mala atención en el servicio	Queja (1)	Humanización
Citas	Mala atención en el servicio falta de información a la hora de dar las citas citas mal asignadas	Queja (7)	Humanización Oportunidad Accesibilidad
Vigilancia	Mala atención Falta de humanización	Queja (2)	Humanización
Facturación	Mala atención por parte del personal.	Queja (6)	Humanización Oportunidad

- 1 quejas que afectan el atributo de pertinencia.
- 6 quejas que afecta el atributo de oportunidad
- 10 quejas que afectan el atributo de humanización
- 2 quejas que afectan el atributo de accesibilidad

	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 4

4. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

El tiempo de respuesta de las quejas y reclamos se encuentra dentro de los 15 días calendario

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Citas	Queja (1)	Mala información al paciente	1-07-2025	3-7-2025	2 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención en el servicio	25-06-2025	8-7-2025	13 días
citas	Queja (1)	Mala atención en el servicio	27-06-2025	10-7-2025	13 días
Pediatría	Queja (1)	Mala atención en el servicio	13-07-2025	21-7-2025	8 días
Consulta externa	Queja (1)	Tiempo de espera inadecuado para la atención	14-07-2025	21-7-2025	7 días
facturación	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	11-07-2025	21-7-2025	10 días
facturación	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	16-07-2025	31-7-2025	15 días
Facturación	Queja (1)	Demora en el tiempo de facturación	22-07-2025	31-7-2025	9 días
facturación	Queja (1)	Demora en el tiempo de facturación	18-07-2025	31-7-2025	13 días
Citas	Queja (1)	Mala información al paciente	18-07-2025	31-7-2025	13 días
Facturación	Queja (1)	Mala información al paciente	22-07-2025	31-7-2025	9 días
Citas	Queja (1)	Mala comunicación	18-07-2025	31-7-2025	13 días
Citas	Queja (1)	Mala información al paciente	23-07-2025	31-7-2025	8 días
Citas	Queja (1)	Mala comunicación	25-07-2025	31-7-2025	6 días
Citas	Queja (1)	Mala comunicación	26-07-2025	31-7-2025	5 días
Citas	Queja (1)	Demora en las filas para asignación de citas	28-07-2025	31-7-2025	3 días
Consulta externa	Queja (1)	Mala atención en el servicio	17-07-2025	31-7-2025	14 días
Vigilancia	Queja (1)	Mala atención en el servicio	29-07-2025	31-7-2025	2 días

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
		FECHA: 08/01/2021
	LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	TRD: PÁGINA: 4 de 4

Vigilancia	Queja (1)	Mala atención en el servicio	29-07-2025	31-7-2025	2 días
------------	-----------	------------------------------	------------	-----------	--------

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social