

	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 AGOSTO

FECHA: Zarzal, 29 de AGOSTO 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 agosto por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de agosto se recibieron 20 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

RECEPCION DE PQRSF MES DE AGOSTO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	8	1		1		10
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	2					2
Felicitación	8					8
TOTAL						

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

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	2					2
Ginecología					5	5
Hospitalización					1	1
Consulta externa	2			1		3
cirugía	1					1
pediatría				1	1	2
Citas	4				1	5
facturación	1					1

Durante el mes de agosto de 2025 se recibieron 20 PQRSF:

- 2 quejas para urgencias

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

- 5 felicitaciones para ginecología
- 1 felicitación para hospitalización
- 2 quejas y 1 sugerencia para consulta externa
- 1 queja para cirugía
- 1 sugerencia y 1 felicitación para pediatría
- 4 quejas y 1 felicitación para citas
- 1 queja para facturación.

3. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencias	Comunicación inadecuada	Queja (2)	Continuidad Humanización
Consulta externa	Tiempo inapropiado para la atención de la consulta. Mala atención en el servicio	Queja (2)	Humanización Oportunidad
Cirugía	Mala atención en el servicio falta de información a la hora de dar las citas citas mal asignadas	Queja (1)	Humanización
citas	Disponibilidad del servicio.	Queja (4)	Oportunidad
Facturación	Mala atención por parte del personal.	Queja (1)	Humanización

- 5 quejas que afectan el atributo de oportunidad
- 1 queja que afecta el atributo de continuidad
- 4 quejas que afectan el atributo de humanización

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)	Falta de organización para asignación de citas	5-8-2025	20-8-2025	11 días

	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

Citas	Queja (1)	Mala comunicación	31-07 2025	20-8-2025	14 días
Facturación	Queja (1)	Mala atención en el servicio	30-07-2025	20-8-2025	15 días
Citas	Queja (1)	Mala atención en el servicio	30-07-2025	20-8-2025	15 días
Consulta Externa	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	4-8-2025	20-8-2025	12 días
Citas	Queja (1)	Mala información al paciente	20-8-2025	20-8-2025	0 días
Cirugía	Queja (1)	Mala atención en el servicio	15-8-2025	1-9-2025	11 días
Urgencias	Queja (1)	Demora en el tiempo de atención	7-8-2025	1-9-2025	17 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	20-8-2025	1-9-2025	8 días
Consulta externa	Queja (1)	Mala información al paciente	25-08-2025	1-9-2025	5 días

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social