

	<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 SEPTIEMBRE

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

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

Durante el mes de septiembre se recibieron 23 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
<b>Queja</b>	14	1				<b>15</b>
<b>Reclamo</b>						
<b>Petición</b>						
<b>Sugerencia</b>	3					<b>3</b>
<b>Felicitación</b>	5					<b>5</b>
<b>TOTAL</b>						<b>23</b>

Durante el mes de septiembre se recibieron un total de 15 quejas, 3 sugerencia y 5 felicitaciones.

#### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
urgencias	6			1	2	<b>9</b>
Ginecología					1	<b>1</b>
Seguridad privada	1					<b>1</b>
Consulta externa	2					<b>2</b>
cirugía	1					<b>1</b>
Infraestructura				1		<b>1</b>
Citas	4					<b>4</b>
Servicios generales				1		<b>1</b>
Pediatría					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>

SIAU					1	1
Vacunación	1					1

Durante el mes de septiembre de 2025 se recepcionarán 23 PQRSF:

- 6 quejas, 1 sugerencia y 2 felicitaciones para urgencias
- 1 felicitacion para ginecología
- 1 queja para seguridad privada
- 2 quejas para consulta externa
- 1 queja para cirugía
- 1 sugerencia para infraestructura
- 4 quejas para citas
- 1 sugerencia para servicios generales
- 1 felicitacion para pediatría
- 1 felicitacion para SIAU

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

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencias	Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente. Mala atención por parte del personal	Queja (1) Queja (5)	Información Humanización
Consulta externa	No llego el medico a la cita con la paciente.	Queja (1) Queja (1)	Oportunidad Continuidad
Cirugía	Mala atención en el servicio falta de información a la hora de dar las citas	Queja (1)	Accesibilidad
Citas, Punto de información Citas	Falta de información o comunicación asertiva con el paciente Falta de oportunidad para acceder a los servicios.	Queja (2) Queja (1) Queja (1)	Información Oportunidad Humanización
Seguridad privada	Mala atención por parte del personal.	Queja (1)	Humanización
Vacunación	Falta de medicamento en el servicio	Queja (1)	Accesibilidad

	<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>

- 3 quejas que afectan el atributo de información.
- 7 queja que afecta el atributo de humanización
- 2 quejas que afectan el atributo de oportunidad
- 1 queja que afecta el atributo de continuidad
- 2 quejas que afectan el atributo de accesibilidad

#### 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
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	2-9-2025	12-9-2025	9 días
Consulta Externa	Queja (1)	Inatención del paciente.	30-8-2025	12-9-2025	10 días
Cirugía	Queja (1)	Mala información al paciente	2-9-2025	12-9-2025	9 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	28-8-2025	12-9-2025	12 días
Citas-Punto de info.	Queja (1)	Mala información al paciente	9-9-2025	12-9-2025	4 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	3-9-2025	12-9-2025	8 días
Consulta Externa	Queja (1)	Demora en los tiempos de procesos	3-9-2025	12-9-2025	8 días
Citas	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	12-9-2025	30-9-2025	13 días
Citas	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	25-9-2025	30-9-2025	4 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	10-9-2025	30-9-2025	15 días
Seguridad privada	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva	15-9-2025	30-9-2025	12 días
Citas	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva	17-9-2025	30-9-2025	10 días
urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	21-9-2025	30-9-2025	7 días

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

Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	17-9-2025	30-9-2025	10 días
Vacunación	Queja (1)	Falta de insumo en el servicio	23-9-2025	30-9-2025	6 días

**ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social