

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 06/08/2025
	DIVULGACIÓN PQRSF	TRD:
		PÁGINA: 1 de 6

DIVULGACIÓN PQRSF

CONTROL DE CAMBIO DE DOCUMENTOS

VERSIÓN	ORIGEN DE LOS CAMBIOS	FECHA DE REGISTRO			CARGO DEL FUNCIONARIO
01	Creación del documento	06	08	2025	Trabajadora social de SIAU

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN PQRSF	FECHA: 06/08/2025
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 6

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal garantiza la puesta en marcha de un programa de socialización de las PQRSF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), esto con el fin de recepcionar las solicitudes y casos presentados, velando por el oportuno trámite y análisis de los mismos para su respectiva respuesta dentro de los tiempos de respuesta definidos.

ALCANCE

El programa de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones debe ser socializado con todos los usuarios que utilicen los distintos servicios ambulatorios u hospitalarios, sus acompañantes, así como los y las funcionarios(as) de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, quienes pueden orientar e informar a los pacientes cuando lo requieran.

OBJETIVO

Divulgar con todos los usuarios, acompañantes y funcionarios de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal las diferentes estrategias con las que cuenta para la realización del proceso de PQRSF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), buscando así la participación activa de toda la comunidad dada su difusión a través de los diferentes medios comunicativos.

De acuerdo con el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, partiendo del documento codificado: SI-AU-PR-01 se lleva a cabo la siguiente estrategia de divulgación de las PQRSF con base en la normatividad DECRETO 1757 DE 1994 (modalidades y formas de participación social), LEY 1437 DE 2011 (Código de Procedimiento Administrativo), LEY 1755 DE 2015 (se regula el Derecho Fundamental de Petición), así como la CIRCULAR EXTERNA 202315,1000000010-5 DE 2023 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD (se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007).

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN PQRSF	FECHA: 06/08/2025
		TRD: PÁGINA: 3 de 6

CONTENIDO:

QUE	QUIEN	CUANDO	PARA QUÉ	CÓMO
Disponibilidad de buzones de sugerencia permanentes donde se ingresa información relacionada con PQRSF	Coordinación SIAU Calidad	Permanente	Para que todas las personas que ingresan al hospital tengan acceso a la realización de PQRSF siempre y cuando lo requieran.	Se establecen 8 buzones de sugerencias con formatos de PQRSF en la E.S.E hospital departamental san Rafael de zarzal, 1 en el puesto de salud de vallejuelo, 1 en la Paila y 1 el puesto de salud del barrio Bolívar (11 buzones).
Pieza publicitaria permanente sobre recepción PQRSF por parte de SIAU	Coordinación SIAU	Permanente	Para que todas las personas que ingresan al hospital reconozcan el área responsable de la recepción de PQRSF	Aviso en acrílico ubicado en la parte externa de la oficina de SIAU con la información de recepción de PQRSF
Capacitación sobre el proceso de PQRSF con los usuarios de la E.S.E.	Coordinación Siau Talento Humano	Permanente	Para que todos los funcionarios de la E.S.E conozcan los pasos a seguir en el proceso de PQRSF en cuanto requieran orientar algún usuario o acompañante.	Se parte de los procesos de inducción y reinducción para socializar a los funcionarios de la E.S.E sobre el procedimiento de las PQRSF y la responsabilidad de los mismos en la correcta orientación hacia los usuarios
Socialización sobre el diligenciamiento de las PQRSF en la E.S.E Hospital	Coordinación SIAU Funcionarios de las instituciones	Permanente	Para que todas las personas que ingresan al hospital conozcan	Se informa a los usuarios de la E.S.E Hospital departamental San Rafael de

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: (602) 2038216 - 2038217, Urgencias (602) 2038225

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-PR-04
			VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN PQRSF		FECHA: 06/08/2025
			TRD:
			PÁGINA: 4 de 6

Departamental San Rafael de Zarzal, desde las instalaciones físicas.			los mecanismos de PQRSF	Zarzal sobre cómo y dónde diligenciar las PQRSF desde la oficina de SIAU, el punto de información y los funcionarios.
Socialización sobre el diligenciamiento de las PQRSF en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal desde las redes sociales.	Coordinación SIAU Comunicaciones	Permanente	Para que todas las personas que tengan acceso a los medios virtuales conozcan los mecanismos de PQRSF	Se elabora y publica un video informativo sobre cómo y dónde diligenciar las PQRSF (Peticiónes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) en la página de la IPS.
Desarrollo mensual de Comité PQRSF para socialización, evaluación y generación de compromisos internos.	Coordinación SIAU	Cada mes	Para garantizar la divulgación y evaluación interna de los diferentes requerimientos que se presentan en la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal con los jefes de área.	Se realiza un comité de PQRSF donde se socializan y evalúan los resultados de las PQRSF (Gerencia, Subgerencia, Calidad, Programa de Salud mental, Coordinación médica, Coordinación de enfermería, Coordinación SIAU, jefe de facturación, jefe de servicios generales, Control interno, Talento Humano, Comunicaciones,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN PQRSF	FECHA: 06/08/2025
		TRD:
		PÁGINA: 5 de 6

				Seguridad y Salud en el Trabajo), se levanta un acta de reunión de PQRSF y se generan compromisos de mejora frente a los hallazgos obtenidos
Se socializan los informes de PQRSF con la comunidad en general a través de la página web de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal	Coordinación SIAU Sistemas	Cada mes	Para garantizar la transparencia frente a los requerimientos presentados a la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, así como los tiempos destinados a la respuesta de los mismos.	Se genera un informe de PQRSF del mes anterior donde se evidencian los resultados obtenidos: Cantidad de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por área y los respectivos tiempos de respuesta frente a las mismas.

SEGUIMIENTO DE INDICADORES:

Se realiza seguimiento a través de las siguientes estrategias:

- ❖ **Conocimiento de las PQRSF medido a través del análisis y socialización del informe con los requerimientos generados**, esto permite evaluar el avance en la participación y reconocimiento de los mecanismos por parte de usuarios y funcionarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-PR-04
		VERSIÓN: 01
	DIVULGACIÓN PQRSF	FECHA: 06/08/2025
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 6

Documento Realizado por: Diana Carolina Llanos-Trabajadora Social

Revisado por: Eider Mosquera Gómez Aux- Calidad

Aprobado por: Wilder Fabian Erazo – Coordinador de Calidad