

	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 OCTUBRE

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

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de octubre se recibieron 21 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

RECEPCION DE PQRSF MES DE OCTUBRE

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	10	1				11
Reclamo						
Petición	2					2
Sugerencia						
Felicitación	8					8
TOTAL						21

Durante el mes de octubre se recibieron un total de 11 quejas, 2 peticiones y 8 felicitaciones.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urgencias	4				2	6
Ginecología	2				4	6
Área externa del hospital			1			1
Consulta externa			1			1
Facturación	1					1
Estadística	1					1
Citas	2					2
Hospitalización	1				1	2
Pediatría					1	1

Durante el mes de octubre de 2025 se recibieron 21 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 SATISFACCIÓN RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 4

- 4 quejas y 2 felicitaciones para urgencias
- 2 quejas y 4 felicitaciones para ginecología
- 1 petición hacia el área externa del hospital.
- 1 petición para consulta externa
- 1 queja para facturación
- 1 queja para estadística
- 2 quejas para citas
- 1 queja y una felicitación para hospitalización.
- 1 felicitación para pediatría

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 (3) Queja (1)	Humanización
Ginecología	Mala atención por parte del personal. Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente	Queja (1) Queja (1)	Humanización Información
Área externa	Libre acceso al jardín del hospital	petición (1)	Seguridad
Consulta externa	Regreso de un medico a la zona rural	petición (1)	Humanización
Facturación	Mala atención por parte del personal.	Queja (1)	Humanización
Estadística	Falta de comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario.	Queja (1)	Información
Citas	Falta de información o comunicación asertiva con el paciente	Queja (1) Queja (1)	Pertinencia Accesibilidad
Hospitalización	Falta de información o comunicación asertiva con el paciente	Queja (1)	Humanización

 Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud	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
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 4
LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS		

- 8 quejas que afecta el atributo de humanización
- 2 quejas que afectan el atributo de información
- 1 queja que afecta el atributo de seguridad
- 1 quejas que afectan el atributo de pertinencia
- 1 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)	Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente.	24-9-2025	22-10-2025	21 días
Estadística	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario	30-9-2025	22-10-2025	17 días
Citas	Queja (1)	Mala información al paciente	23-9-2025	22-10-2025	22 días
Urgencias	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente.	26-9-2025	22-10-2025	19 días
Urgencias	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente.	17-9-2025	22-10-2025	26 días
Ginecología	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	1-10-2025	22-10-2025	16 días
Ginecología	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva entre el médico y el paciente.	7-10-2025	22-10-2025	12 días

	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 SATISFACCIÓN RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	TRD:
		PÁGINA: 4 de 4

Consulta externa	petición (1)	Regreso de un medico a la zona rural	3-10-2025	22-10-2025	14 días
Área externa	petición (1)	Libre acceso al jardín del hospital	14-10-2025	22-10-2025	7 días
Citas	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario	12-10-2025	22-10-2025	8 días
Facturación	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	16-10-2025	22-10-2025	5 días
Hospitalización	Queja (1)	Falta de comunicación asertiva	27-10-2025	4-11-2025	7 días
Urgencias	Queja (1)	Mala atención por parte del personal	23-10-2025	4-11-2025	9 días

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social