

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 1 de 43

**INFORME DE PQRSF-ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE 2024
ELABORADO JULIO DEL 2025**

**PERIODO
PRIMER SEMESTRE DE ENERO A JUNIO DE LA VIGENCIA 2025**

**POR
MARIA EULALIA BERNAL GALLEG0
ASESORA CONTOL INTERNO**

**A
DOCTOR JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
GERENTE**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA
JULIO DEL 2025**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 2 de 43

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE.....	4
4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA FISCAL 2025.....	24
4.1 Objetivo de la Encuesta:.....	24
4.2 Propósito de la encuesta:	24
5. CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO.....	25
6. CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR SERVICIO Y TIPO DE PREGUNTA DE ENERO A JUNIO DEL 2025	26
6.1 Consulta Externa:	26
6.2 Hospitalización:.....	29
6.3 Urgencias:	32
6.4 Laboratorio Clínico:.....	35
7. CUADRO No 4 CONSOLIDO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS....	37
7.1 Consulta Externa:	37
7.2 Hospitalización:.....	38
7.3 Urgencias:	38
8. DEBILIDADES	38
9. FORTALEZAS	40
10. RECOMENDACIONES	41
9. CONCLUSIONES	42

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 3 de 43

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública.” la Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del primer semestre comprendido entre el (01) del mes de enero al 30 de junio del 2025, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF y las Encuestas aplicadas a diferentes usuarios en el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF y las encuestas realizadas durante el primer semestre del año 2025 (enero a junio), enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les realizó el debido proceso de la solución y respuestas oportunas a través del Comité de PQRSF. Para este semestre se contó con el apoyo del asesor de Calidad en la consolidación de la información.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Buzones de Sugerencias, ventanilla única, Oficina del SIAU, Wasap, presencial, página web, correo electrónico del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica. Las cuales se presentan ante el comité de PQRSF donde son analizadas y se toman acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011” Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la E.S.E y tomar acciones de mejora frente a las encuestas aplicadas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	TRD: PÁGINA: 4 de 43

3. ALCANCE

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el primer semestre de enero a junio de la vigencia 2025 del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de Zarzal. El cual se elabora en el mes de julio de la vigencia 2025.

CUADRO No.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSF

MEDIO DE RADICACIÓN DE PQRSF PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO VIGENCIA 2025 ELABORADO EN JULIO DEL 2025									
CLASE SOLICITUD	BUZON DE SUGERENCIAS	OFICINA SIAU	PÁGINA WEB	WASAP	PRESENCIAL	LLAMADA TELEF.	CORREO ELECTRÓNICO	VENTANILLA ÚNICA	TOTAL
FELICITACIÓN	103	0	0	0	0	0	1	0	104
PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	52	2	0	0	0	0	1	6	61
RECLAMO SIMPLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	7	0	0	0	0	0	0	0	7
TOTAL	162	2	0	0	0	0	2	6	172

Durante el primer semestre del año 2025 (enero a junio), se presentaron un total de 172 PQRSF de las cuales 162 se recibieron a través del buzón de sugerencias, en la oficina del SIAU, 2 por correo electrónico se recibieron 2 y 6 la hicieron por la Ventanilla Única.

En el cuadro No.1, se puede observar que durante el primer semestre de la presente vigencia, la comunidad expresa sus inquietudes a través de los diferentes medios que el Hospital tiene a disposición para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-recomendaciones o felicitaciones, los cuáles utilizaron los buzones de sugerencias, correo electrónico, y en la oficina del SIAU, para este semestre la comunidad no presentaron PQRSF por medio de la página web, wasap, presenciales, ni por llamadas telefónica, evidenciando que el medio más utilizado por los usuario son los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y en los puestos de salud extramurales.

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 5 de 43

Se evidencia que las felicitaciones efectuadas representan el 60.0% que corresponden a 104 usuarios satisfechos con los diferentes servicios recibidos por el Hospital Departamental San Rafael, estas manifestaciones de gratitud por parte de los usuarios y sus familias reflejan el compromiso, la dedicación y la calidad humana con la que se desempeña el personal médico, de enfermería y de apoyo.

Las quejas representan el 35% para un total 61 usuarios inconformes por los servicios recibidos expresando las situaciones presentadas y el 4% de 7 usuarios dieron algunas sugerencias que serán tenidas en cuenta para mejorar los servicios.

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales se presentan para análisis en el comité de PQRFSF y son enviadas a su respectivo líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados según las orientaciones de dicho comité, donde el Señor Gerente se empodera del proceso con el fin de minimizar cada día más las solicitudes de inconformidad presentadas, en aras de buscar el mejoramiento continuo de cada proceso asistencial y administrativo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 6 de 43

CUADRO No. 2 RELACIÓN PQRSF POR SERVICIOS PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA 2025

PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) VIGENCIA 2025 ELABORADO EN JULIO DEL 2025				
SERVICIO	FELICITACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	TOTAL, GENERAL
CIRUGÍA	16	1	0	17
CITAS	5	10	2	17
CONSULTA EXTERNA	9	10	0	19
CONSULTA EXTERNA, ENFERMERAS AUXILIARES, CIRUGIA,	1	0	0	1
CRONICOS	0	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	0	1
ESTADÍSTICA	0	2	1	3
FACTURACIÓN	1	5	1	7
FISIOTERAPIA	0	5	0	5
GINECOLOGÍA	19	2	1	22
HOSPITALIZACIÓN	19	3	0	22
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	2	0	0	2
HOSPITALIZACION, MANTENIMIENTO Y ASEO	0	1	0	1
LABORATORIO	0	2	0	2
PEDIATRÍA	5	1	0	6
PLANIFICACIÓN	2	0	0	2
PUESTO DE SALUD BARRIO BOLIVAR	1	0	0	1
PYP CRÓNICOS,	3	0	0	3
RESTAURANTE	0	0	2	2
SERVICIOS AMIGABLES	1	0	0	1
SERVICIOS AMIGABLES, FACTURACION	0	1	0	1
SERVICIOS GENERALES	0	2	0	2
SIAU	2	0	0	2
URGENCIAS	8	15	0	23
URGENCIAS HOSPITALIZACION	1	0	0	1
URGENCIAS Y SIAU	1	0	0	1
URGENCIAS, HOSPITALIZACION Y CIRUGIA	1	0	0	1
VACUNACION	1	0	0	1
(en blanco)	6	0	0	6
TOTAL GENERAL	104	61	7	172

**RELACIÓN DE PQRSF POR NIVEL DE SATISFACCIÓN
PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) VIGENCIA 2025
ELABORADO EN JULIO DEL 2025**

SERVICIO	SATISFACCIÓN	INSATISFACCIÓN	TOTAL GENERAL
CIRUGÍA	16	1	17
CITAS	5	12	17
CONSULTA EXTERNA	9	10	19
CONSULTA EXTERNA, ENFERMERAS AUXILIARES, CIRUGIA,	1	0	1
CRONICOS	0	0	0
ENFERMERÍA	0	1	1
ESTADÍSTICA	0	3	3
FACTURACIÓN	1	6	7
FISIOTERAPIA	0	5	5
GINECOLOGÍA	19	3	22
HOSPITALIZACIÓN	19	3	22
HOSPITALIZACIÓN Y URGENCIAS	2	0	2
HOSPITALIZACION, MANTENIMIENTO Y ASEO	0	1	1
LABORATORIO	0	2	2
PEDIATRÍA	5	1	6
PLANIFICACIÓN	2	0	2
PUESTO DE SALUD	1	0	1
PYP CRÓNICOS,	3	0	3
RESTAURANTE	0	2	2
SERVICIOS AMIGABLES	1	0	1
SERVICIOS AMIGABLES, FACTURACION	0	1	1
SERVICIOS GENERALES	0	2	2
SIAU	2	0	2
URGENCIAS	8	15	23
URGENCIAS HOSPITALIZACION	1	0	1
URGENCIAS Y SIAU	1	0	1
URGENCIAS, HOSPITALIZACION Y CIRUGIA	1	0	1
VACUNACION	1	0	1
(en blanco)	6	0	6
TTOTAL GENERAL	104	68	172

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 8 de 43

El cuadro numero 2 presenta la clasificación según el tipo de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones por los Servicios Prestados, ya que el nivel de satisfacción se presenta en cuadro independiente. Los cuales se analizan de la siguiente manera:

Para el primer semestre de la vigencia 2025 en relación al segundo semestre del año 2024 se evidencia un incremento en las PQRSF del 277% equivalente a 172 usuarios que expreso su conformidad o inconformidad por la atención recibida en la E.S.E., prevaleciendo las satisfacciones, lo cual obedece al interés de la Gerencia en buscar el mejoramiento continuo de la Entidad, y tomar acciones correctivas a las inconformidades presentadas.

A continuación, se describen las PQRSF más significativas por servicio según el nivel de satisfacción de mayor a menor:

- **Urgencias:**

Durante el primer semestre (enero a junio) del 2025 se presentaron 23 PQRSF, de las cuales 15 fueron Quejas donde los usuarios se encuentran insatisfechos por los servicios recibidos del personal asistencial del área, 8 felicitaciones, siendo las más relevantes:

Analizadas las quejas se consolidan en los siguientes aspectos

1. El día 9 siendo las 4pm después de una hora nos atendió el Triage la enfermera de turno nos dijo que la presión estaba, estable pero la señora María Luz estaba con un cólico gastrointestinal, mareo, sudoración, y diarrea, a la hora nos llamó el doctor Quintero al cual le dijimos que la señora era alérgica al medicamento dipirona, pasaron 45 minutos y ninguna enfermera nos atendía, al rato llamo a la señora la jefe de turno naranjo y le inyecto una buscapina intravenosa y le puso una destroza con dipirona a sabiendas que se le había dicho al médico que ella no toleraba, inmediatamente se le dijo al doctor que le cambiara el medicamento el doctor, se enoja y después de media hora nos dijo que esperaríamos porque habían más pacientes. la paciente quiso firmar acta voluntaria y se la entregue a la auxiliar y nunca le informo a la jefe ni nada, y el celador no nos dejaba ir y fue así como por este mal procedimiento de la enfermera me grito que la respetara y yo le dije que me respetara y organizara el proceso de boletas de salida.
2. El día 16 acudí a urgencias por un dolor de hace tres días ya que me cayó una moto en un pie, el doctor Quintero que me atendió ese día, me dijo que no era una Urgencia y me mando para consulta externa, la cual atendió la doctora Benavidez y me dio orden de radiografía y un solo día de incapacidad, la inconformidad es que la radiografía se demora 3 a 4 días poniendo en riesgo la lesión. y yo no consulte el mismo día pensando que era solo el golpe y que iba a mejorar, le manifesté al doctor que si al otro día me

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 9 de 43

seguía el dolor que hacía y me dijo que era normal que doliera por el golpe. y que solo me daba un día de incapacidad, al otro día me fui a trabajar a colombina donde camino y subo escaleras todo el tiempo y no me aguante más regrese y pedí otra cita con otro médico y me atendió la Doctora Isaza, la cual al ver el pie hinchado me dio incapacidad hasta la llegada de la radiografía, la cual cuando llego el resultado fue fractura del metatarso, donde ahí si me inmovilizaron con yeso, las tres consultas me generaron 3 copagos de 18,200, retraso en el proceso de recuperación y una incapacidad a destiempo en la empresa.

3. Mi hijo menor ingresa a las 4:30 pm a urgencias en compañía de mi esposa con temperatura 38,6 eran ya las 6:30 pm y no lo habían atendido, mi esposa le volvió a tomar la temperatura y ya tenía 39,1 paso una enfermera y le dice a mi esposa que ya le iba a decir a un médico, paso de nuevo y me dice que el medico ordena que lo bañe, espere que la enfermera me dijera donde pero estaba ocupada, al rato voy a buscar al doctor Cifuentes y le digo que si le podía dar algo a mi hijo y me responde: le dije la enfermera que lo bañara y mi esposa va y le da una ducha y el niño continua con la fiebre, pasa el doctor Santrich y una enfermera le pide que si puede ver al niño pero él le contesta que tiene que hacer un informe de una señora que salió de urgencia entubada, ya pasada las 7 ingreso para ver como esta mi hijo y le tomamos temperatura y tenía 40 voy y toco a un consultorio y le digo a los médicos que estaban ahí reunidos que si por favor atienden a mi hijo y la doctora Soto me responde: que más tiene su hijo ? le digo fiebre y me contesta ya convulsiono ?, le digo no para eso lo traje, para evitar eso, le digo si no lo pueden atender deme la salida y me responde que fuera a la entrada por ella a lo que me fui y me lo lleve para Roldanillo. Cabe resaltar que es la primera vez que me pasa esto.
4. Para denunciar el Hospital Departamental San Rafael, por la mala atención de los médicos que se la pasan pegados del celular y no atienden bien a los pacientes dejándolos prácticamente morir, no les aplican los medicamentos oportunamente.
5. La paciente ingreso a urgencias por el dolor en un brazo fracturado y una inflamación en la barriga, paso con el médico y la atendió con normalidad, luego cuando le pusieron el medicamento la paciente se da cuenta de que el líquido no estaba pasando, ella llamo a las enfermeras varias veces pero ninguna fue a atenderla porque estaban ocupadas, después de eso la paciente se estresa y manifiesta que se quería ir y entonces le dijeron que debía firmar un papel pero ella no lo quiso firmar y se sentó en la sala de espera, luego una enfermera lo vio y le quito la canalización y la llevaron hasta la casa en ambulancia.

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 10 de 43

6. El día de hoy lunes 10 de febrero de 2025 me dirijo al Hospital por Urgencias con mi hijo Samuel Alejandro Jaramillo a consultar porque hace tres días presenta dolor en la garganta y no está comiendo bien, adicional a esto estaba presentando fiebre el día anterior, la enfermera jefe que estaba en el Triage le tomo los signos y dijo que como no tenía fiebre no lo podían atender, yo le expreso que está bien que yo me lo llevo pero que me recomienden un medicamento que yo lo compro para dárselo en la casa, la enfermera llama al doctor Polania, el cual se acerca y medio le reviso la boca al niño, no se demoró ni 5 segundos y expresa que el niño no tiene nada, que le dé solo caldo y sopa en la casa, que si le doy algo duro le puede doler, a lo que yo le digo, que si le duele es porque algo tiene y el responde que la garganta también duele de la nada. y él le empieza a contar a la jefe que había ahí en el Triage que lo habían mandado para la casa porque había 4 médicos y ahí termino mi consulta "bueno la de mi hijo". al no recibir ninguna atención por parte de urgencias, me vine para consulta externa y me atendió muy amablemente Vanesa de Trabajo Social la cual me ayudo a gestionar cita con médico general y el doctor Santrich, atendió a mi hijo bien, de manera adecuada examinándole bien la boca a mi hijo encontrándole una inflamación leve en la garganta y estado viral agudo mandándole medicamento para la casa e incapacidad medica por tres días. Porque ponen médicos en urgencias, si no va atender como el paciente se lo merece. nadie viene al hospital porque quiere, si uno viene es porque necesita atención, no para que lo manden para la casa sin ni siquiera revisarlo.
7. El día de hoy sábado 1 de febrero estuve en urgencias con mi niño que llevaba 4 días con fiebre y mucha tos y la doctora que me lo atendido no me le quiso hacer exámenes ni nada, ya que al momento de la consulta al niño se le había pasado la fiebre, yo le explico que él ha tenido esta fiebre que se le quita le sube por ratos a lo que ella responde que es simplemente un cuadro viral sin hacer ningún tipo de exámenes para descartar algún tipo de infecciones, ya que la fiebre es señal de alguna infección en el organismo, ella solo le da formula médica, ordenando acetaminofén y loratadina para una supuesta alergia, creo el precedente por este medio ya que si a mi hijo le llega a pasar algo es culpa de esta funcionaria, ya que no le hizo los respectivos exámenes para descartar cualquier otro tipo de infección en el organismo, y ni mucho menos un tiempo de observación ni hidratación con sueros intravenosos, ya que el niño llevaba más de dos días sin recibir ningún tipo de alimento, para ella que un niño de 4 años lleve 4 días con fiebre suba y baje y sin comer es lo más normal del mundo. Espero que esto sirva para mejorar la atención un poco hacia los niños en este hospital, ya que no es la primera vez que voy y me prestan un mal servicio.
8. Buenos días, siendo las 10 am llegue con un niño y la señora Luz Estela que estaba en los signos estaba chateando y nos atendió a las 11:30 no es posible que la tengan en urgencias chateando cuando los pacientes están bien mal.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 11 de 43

En resumen, en el primer semestre de la vigencia 2025, las quejas presentadas por parte de los usuarios que han acudido al servicio de urgencias. La gran mayoría están directamente relacionados con la mala atención brindada por el personal de salud y la inoportunidad en la prestación del servicio.

Muchos pacientes han manifestado que, al llegar al área de urgencias, no fueron atendidos con la prontitud que su condición requería, presentándose tiempos de espera excesivos incluso en casos de aparente gravedad como alta fiebre de un niño. En varios testimonios, se hace énfasis en la falta de empatía, amabilidad y profesionalismo por parte de algunos trabajadores, lo cual ha generado un ambiente de inconformidad generalizado.

Asimismo, se han reportado múltiples casos en los que los pacientes no recibieron una valoración médica oportuna, lo que ha derivado en complicaciones que podrían haberse evitado con una atención más diligente. La deficiencia en los tiempos de respuesta, sumada a la sensación de desinterés por parte del personal, ha generado insatisfacción de parte de los usuarios

Esta situación pone en evidencia la necesidad urgente de revisar los procesos internos del servicio de urgencias, reforzar la capacitación del personal en trato humanizado y garantizar una atención ágil y eficaz, que responda verdaderamente a las necesidades de quienes acuden a este servicio en momentos de enfermedad.

Las cuales se remiten a la Subdirección Científica y a Servi Colombia, para iniciar el proceso a las averiguaciones y hacer el llamado de atención, donde los profesionales involucrados se comprometen con la Institución que estos casos no se volverán a presentar, cabe también mencionar que algunos pacientes expresan su disgusto sin mencionar el trato inadecuado con que se dirigen al personal del área, pues existe los deberes y derechos que tienen los pacientes, igualmente son analizadas en el Comité y se toman acciones correspondientes, es así como se vio la necesidad de realizar cambios en el servicio, lo que ha permitido un mejoramiento en la atención.

8 felicitaciones donde los usuarios han manifestado su agradecimiento por la atención medica recibida, la actitud amable y profesional de los médicos auxiliares de enfermería, son excelentes seres humanos, informa muy bien sobre el estado del paciente, las enfermeras de turno muy pendientes de los medicamentos y a nuestro llamado.

Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 12 de 43

• Hospitalización:

El servicio de Hospitalización durante el primer semestre del 2025, recibió un total de 22 PQRSF, de las cuales 19 felicitaciones y 3 quejas de usuarios insatisfechos en el servicio, por los siguientes motivos:

1. Mi hija me recibió en la mañana y yo le recibí y en la tarde y mi hija salió y se le quedo el celular en la habitación, mi hija le informa al portero dos veces que si por favor no me demoro puedo ir por el celular y vuelvo y salgo y el afuera grosero el alza la voz y le dice que no, mi hija le dijo de malas y él se puso ya que le pegaba y mi marido que se encuentra hospitalizado al ver la situación salió a buscarlo, pero no lo encontró, mi hija en el parquecito se puso a llorar.
2. No estoy de acuerdo con la actitud de la doctora Luisa Torres, me dirigía con mi hijo de 16 años de edad para hospitalización, ella tiene una actitud muy grosera y arrogante no solo con la enfermera ya que me sentí incomoda como se dirige hacia mi hijo que no lo iba a recibir y empezó a gritar desde la sala 10 y nosotros estábamos en la sala 15 y no es la forma de expresarse, tiene que saber hablar y dirigirse tanto al personal como hacia el paciente, no parece tener actitud ni respeto hacia los demás.
3. Yo Luz Edilma mona como identificada con cedula 1113302700 doy fe de la excelente atención del personal del Hospital San Rafael de su calidad humana me voy muy agradecida por cómo se manejaron con mi hijo y con mi persona tanto las señoras del paseo y cocina como las doctoras y enfermeras dios me les bendiga mucho pero así como me refiero a lo bueno también es porque me descontento con el señor Daimiro Rangel quien para mi concepto es un señor que la verdad sus pocas palabras lo único que hace es ocasionar pánico con los usuarios ya que el señor quería que mi hijo caminara en tres días de una cirugía de rodilla

Se notifica al subdirector Científico y la Agremiación Sindical SERVI COLOMBIA para los fines correspondientes y se tomen acciones de mejora.

Durante el primer semestre del 2025 se presentaron 19 felicitaciones donde los usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos por todo el personal asistencial de Hospitalización, son excelentes seres humanos, informa muy bien sobre el estado del paciente, las enfermeras de turno muy pendientes de los medicamentos y a nuestro llamado.

Estas manifestaciones de gratitud por parte de los usuarios y sus familias reflejan el compromiso, la dedicación y la calidad humana con la que se desempeña el personal médico, de enfermería y de apoyo.

Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 13 de 43

- **Ginecología:**

En este servicio se recibieron 22 PQRSF, siendo diecinueve (19) felicitaciones por la atención recibida en el área, dos (2) quejas de usuarios insatisfechos por la atención y una (1) sugerencia para mejorar el servicio.

Las quejas fueron por:

1. Entre por urgencias en la noche con 40 semanas de embarazo, me ingresaron a maternidad, las auxiliares hicieron muy buen trabajo pero a los médicos les faltó mucho tacto para atender a mujeres embarazadas, pasa las situaciones desapercibidas, me remitieron casi después de 24 horas de haber roto membrana a pesar del riesgo que corríamos mi bebé y yo, en Tuluá me hicieron Cesárea de emergencia mi bebé tuvo crisis respiratoria y estuvo 5 días hospitalizada por eso, en Tuluá los profesionales dijeron que un corto más de tiempo y no tendría a mi bebé.
2. Asisto a cita médica con la especialista Doctora Luisa Gaitán y encuentro una actitud muy descortés de su parte muestra un lenguaje corporal despectivo frente a mi diagnóstico de epilepsia, gesticulando un asombro exagerado al leer en el sistema la medicación que tomo en el momento, seguido a esto ordena grotescamente que me realice cirugía para no tener hijo, sin preguntar si es mi deseo ni conocer bien mi caso no pregunta tan siquiera mi motivo de consulta y cuando le refiero que deseo realizarme revisión del día abre sus ojos exageradamente refiriendo: ¿para qué?" eso simplemente se pone y se retira cada 10 años " al notar ya mis respuestas con incomodidad me expresa "te noto incomoda, mejor pide cita con otro especialista"

Los 19 usuarios satisfechos manifestaron las felicitaciones por la excelente atención y cuidado con las mamás, niños y familiares que recibieron durante la visita y estadía en el área de ginecología, (Doctoras Gaitán, Valencia, Mórelo, enfermera María del Socorro, Lina Vélez) y en general a todo el personal médico especialistas en ginecología y enfermeras, por su profesionalismo, amabilidad, dedicación, paciencia, sensibilidad y compromiso en la atención recibida, la cual reciben con calidad humana, lo que los hace personas íntegras, llenas de amor y con sentido de pertenencia por su trabajo, haciendo que los pacientes se sientan en confianza y seguros, igualmente realizan el suministro de medicamentos de manera oportuna y adecuada.

Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 14 de 43

- **Consulta Externa:**

Se recepcionaron 19 PQRSF de las cuales diez (10) fueron quejas de clientes insatisfechos por la atención prestada y nueve (9) son felicitación por la atención ofrecida en el servicio con calidad humana.

Las 10 quejas recepcionadas obedecieron a:

1. Traje a mi hijo a control de crecimiento y desarrollo, su cita era a las 2:00 p.m. estábamos desde la 1:30 p.m. y son las 2:50 p.m. y me acerco a preguntarle al médico, el cual se encontraba en el celular, y no en forma cordial me responde que hacía rato lo había llamado, por lo cual le expreso que afuera se encontraba un curso psicoprofiláctico y no se escuchaba cuando llamaba, el cómo medico debía pararse y llamar al paciente a los cual me responde que iba a llamar al siguiente paciente, el cual también lo hizo desde su escritorio y tampoco acudieron, a lo cual le toco pararse del puesto a hacerlo. deberían poner otro tipo de médicos y más si es para la atención a niños, de acuerdo a eso pasare los respectivos controles al Barrio Bolívar.
2. Consulte por gastritis y dolor de cabeza, como no me dieron los medicamentos en Emssanar, le solicite respetuosamente según el art 23 de la c.p.n colombiana y el medico en un tono arrogante me respondió: que yo no tenía por qué decirle que le formulara, le pedí naproxeno y me dijo que sería la única que no sabía que eso daña los riñones, le agradecí que me enseñara pero no es la manera de tratar y si pase con él era porque no había agenda con los médicos anteriores, pido disculpas por presentar queja pero por ignorantes que somos merecemos respeto.
3. El día jueves 13 de febrero de 2025 vengo a una cita, la cual era a las 2:45 la doctora no se encuentra en el consultorio que se tenía visto para ella, después de preguntar por la doctora donde se encontraba no sabían de ella, aun así me hicieron mover del lugar que porque ella estaba consultando en otro consultorio en el cual tampoco estaba allí, me hacen devolver otra vez al otro consultorio en el cual ella debería estar pero vaya sorpresa la doctora después de 25 minutos, la doctora llega y así aun una enfermera dice que estaba en otro consultorio en el cual no era así, por lo tanto la doctora Luisa Torres venia era entrando de la calle, no estaba en el Hospital.
4. Que me presento al Hospital el día 15 de febrero a una cita con la niña me retrase en la cola para facturar y me retrase, luego me presento al médico David Fernando Arana y él no me atendió la niña porque llegamos 6 minutos retrasados y luego voy con la señorita de la caja y ella fue y hablo con el médico y no la quiso atender porque llegamos seis minutos tarde la señorita de facturación le dice que fue la demora en la cola y así dijo: que no, él no tenía más pacientes a esa hora.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 15 de 43

5. Me dirijo a ustedes para expresar mi insatisfacción con la atención que recibí en el consultorio de ecografías el sábado 15 de febrero del 2025 a las 3 de la tarde, el doctor Carlos Andrés Trejos Ramírez, me realizo una ecografía obstétrica transvaginal, el cual no me proporciona ninguna información detallada sobre el estado de mi embarazo y el desarrollo de mi bebe, solo me entrego la ecografía y me informo sobre las semanas y la fecha probable de parto sin brindarme más detalles, me sentí apresurada y sin la oportunidad de hacer preguntas o expresar mis inquietudes, me pareció que la atención fue muy rápida, ya que no me demore en el consultorio más de 5 minutos, incluso antes de que pudiera cambiarme ya estaba entrando la siguiente paciente, entiendo que es posible que ese día hubiera una gran demanda de pacientes porque eso percibí ese día y quizás por ese motivo no tuve una buena atención. Agradezco su atención a este asunto y espero que en el futuro se puedan tomar medidas para garantizar que las pacientes en estado de embarazo reciban la atención y el tiempo necesario para sus consultas.
6. La semana pasada un niño se lesiono en una varilla y platina que dejaron en el piso cuando despegaron la puerta del antiguo urgencias, hoy regreso y todavía esta la varilla en su sitio, espero la retiren para que esto no llegue a mayores, gracias.
7. La presente nota es para solicitar la atención de la Doctora Tatiana Soto en el servicio de urgencias, porque es una profesional que se desempeña muy bien en su labor y que serviría de gran apoyo y porque me ha ayudado en tratar bien mi enfermedad y me gustaría que estuviera allá en urgencias.
8. Buenas tardes, la presente es para informar una anomalía que tuve en la farmacia de la nueva EPS, me encontraba en la espera de los medicamentos de mi tía cuando oí que llamaron con el nombre de Maria Elpidia Becerra y se paró otra persona a reclamar dicha formula. yo me pare y pregunte porque otra persona extraña a mi estaba reclamando medicamentos a nombre de mi tía, la señora se fue y el chico de la farmacia verifico y dijo que, si era nombre de mi tía, esos medicamentos a ella se los entregan por un lapso de tiempo, pero ya no porque nunca había, el chico me dio la copia de la fórmula que es formulada del Hospital San Rafael de Zarzal, por medico ortopedista, lo más extraño es que nunca he pasado a mi tía con ortopedista en dicho Hospital.
9. Llevamos más de 3 horas y media esperando al Doctor hay personas de la tercera edad Yolanda Leidy Aguirre, José Ramírez, José Bernardo Soto, Maria Blanco, Blanca Lucia Osorio y Yesenin Aguirre.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 16 de 43

10. Sugiero que las fórmulas e historia clínica se pueden mandar en la misma oficina como lo hacen en la IPS, nueva EPS o en otras clínicas es muy inconveniente hacer fila para medicamentos para formulas luego hacer fila en otro lado para historia clínica, también lo de la facturación que sea 20 minutos de cada cita y no tener que madrugar para cada cita. gracias.

Felicitaciones

Estas obedecen a que 9 usuarios expresaron sus agradecimientos por la atención prestada en el servicio de consulta externa por el doctor Santrich, su atención es excelente con calidad humana, con amor y vocación, por lo tanto, se hace el reconocimiento a la buena labor ofrecida por el personal con la entrega de un diploma y un compartir.

- **Cirugía**

Los usuarios presentaron durante el primer semestre del 2025 17 PQRSF, de las cuales diecisiete (16) fueron felicitaciones de clientes satisfechos por la atención prestada y una (1) queja por la cual obedeció a la mala atención al paciente pone en tela de juicio a un buen ecógrafo, esta se envió al coordinador médico y Servi Colombia. A la fecha del informe está pendiente la acción correctiva.

Felicitaciones

Las 16 felicitaciones obedecen a las manifestaciones de gratitud de los usuarios en el servicio de Cirugía, por su excelente trabajo, profesionalismo, habilidad, comprensión y dedicación en la atención a los pacientes donde se ve la calidad humana y dedicación de todo el personal que allá labora incluyendo el camillero.

- **Citas:**

Durante el primer semestre del 2025 en el servicio de Citas se presentaron 17 PQRSF, de las cuales once (10) son Quejas de usuarios insatisfechos por diferentes situaciones presentadas, cinco (5) usuarios exteriorizaron sus felicitaciones y dos (2) corresponden a sugerencias de mejoramiento para la atención. Las cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Quejas

1. Llego el día de hoy a las 2 pm ya que por Whatsapp me asignaron una cita para el día de hoy, al verificar la persona que factura indica que la cita es para el día de mañana, pero en el mensaje que me enviaron decían que la cita era para el día de hoy, soy el casero de una finca de quebrada nueva por favor prestar más atención para agendar citas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 17 de 43

2. Se le pide el favor a la funcionaria del Hospital para que agende 3 citas para el mismo horario de la tarde la cual dice que no hay ningún problema, agenda las citas y dice que son para las 3 pm que no pueden faltar y que recuerde llegar antes para facturar, confiando en las indicaciones de la funcionaria, llega el día de la cita y al momento de facturar solo facturaron dos porque la otra cita era en el horario de la mañana (se había perdido la cita), al momento de informarle a la funcionaria del error ella responde es que usted no lee, le respondo que me confié de sus indicaciones y ella responde ya la perdió no la van atender en la tarde porque solo atienden menores y si va reagendar le toca esperar porque voy para un examen.
3. La funcionaria que presta el servicio de citas para odontología, coloca las citas el día y el horario que a ella mejor le parece sin tomar en cuenta a el usuario y cuando se le pide un horario no le presta el servicio al usuario.
4. Hace ya algún tiempo la Policía Nacional y el Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, realizaron un convenio en donde se tendría una ventanilla única para tramites de los usuarios con la EPS de la Policía, luego de un tiempo nos pasaron hacer la solicitud en la misma ventanilla de las otras EPS, puntualmente solicite desde diciembre cita de urología y hace ya una semana oftalmología y cada vez que se pide una cita no se obtiene un agendamiento siempre se queda en espera, esto genera pérdida de tiempo y la no atención por parte de especialistas que son de vital importancia. por lo tanto, con base en los esbozado en el acápite anterior, solicito lo siguiente: Solicito comedidamente que en el momento de radicar la documentación para la cita den el oportuno agendamiento como es el deber ser. En esta ocasión requiero cita en la especialidad de urología y oftalmología.
5. Llevo varios meses solicitando cita con nutricionista, la respuesta es que queda en lista de espera y nunca me llamaron pueden revisar historial de llamadas y verificar si la razón es por la EPS, me lo pueden hacer saber y me comunico directamente con ellos gracias.
6. Ha habido inconvenientes en esta área de citas con los usuarios de la salud, las personas cada que vienen a pedir las citas vienen en la fecha y estas niñas de esta área y las devuelvan diciendo que no hay agenda hay personas de Emssanar que han venido hasta tres veces para que le den una cita y tienen que trasladarse a Tuluá. muchas gracias por la atención prestada.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 18 de 43

7. El día viernes 6/6/2025, después de cita médica me acerco a solicitar cita para una onicectomía, la joven Valentina me dice que el lunes debo acercarme a solicitarla. efectivamente regreso el lunes 9/6/2025 y me expresa que ya no hay citas con el doctor Solarte para dicho procedimiento, me dice que vuelva el jueves para agendarme para el viernes, le expreso que si me la puede agendar y ella de manera empática dice que es el jueves, hablo con el doctor Solarte y el viene y le expresa que me las agende porque es una cita prioritaria, solicitando muy comedidamente, pero ella dice que no que debo regresar el jueves. hoy jueves estoy de las 5:30 am y me dicen que ya no hay agenda, que debo volver el jueves. hoy jueves estoy desde las 5:30 am y me dicen que ya no hay agenda, que debo volver el lunes, me parece una falta de respeto y de mala información de parte de Valentina, que me tiene desde el viernes volteando.
8. Estamos haciendo fila para solicitar citas y las funcionarias de citas dan la espalda hablan y todos estamos en espera queda muy difícil hacer fila y las funcionarias hablando como por si trabajar no les pagan.
9. Hoy con cita con ortopedia 8:20 pero no llegado hay paciente para atención a las 8:00 am, entonces como se hace si el especialista tiene otras ocupaciones como urgencia y otros entonces no den la hora para que yo facturo a las 8:00 am.
10. Buenos días, expreso mi inconformidad con dicha cajera (Nancy Arco) ya que desde el día martes vengo en busca de una cita para procedimiento con dermatólogo y ella me contesta: no hay agenda sin mirarlo a uno, le pregunte para cuando, no sé, debe venir todos los días a preguntar, y hoy me acerco a la niña de labor social y me indica que es con la jefe porque la cajera afro no podía levantar su mirada bien y me hubiera evitado venir todos los días. muy mala atención por parte de la cajera Nancy sabiendo que esta para atender público.

Las cuales son enviadas al Sub Dirección Científica y la Agremiación Sindical Servi Colombia, para que se dé repuesta pertinente y pedir las excusas a cada usuario según el caso y se inicie el proceso de llamado de atención a las personas involucradas, así mismo se estudian en el Comité de PQRSF donde se analizan y dan las recomendaciones de las acciones correctivas, se dan capacitaciones de humanización al personal del área de citas y si es el caso realizar cambios con el fin lograr los objetivos Institucionales de transformar la atención en Salud. Es de aclarar que por el volumen de usuarios que se manejan en esta área es arduo que todos los usuarios estén satisfechos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 19 de 43

Felicitaciones

Los usuarios expresan a través de los diferentes medios que tiene la E.S.E. la satisfacción por la atención ofrecida por el personal de citas.

Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

Sugerencias

1. A manera de sugerencia manifiesto que deben reconsiderar las citas con el cirujano y no deberían asignarlas cuando le programan cirugías ya que la espera para los pacientes se hace muy prolongada ya que son horas y horas esperando.
2. El día 3 de junio de 2025 vine al Hospital a solicitar cita para mi niña Dariana Castañeda, me la dieron para hoy 7 de junio del 2025 con el ortopedista (Damiro Rangel) pague dos pasajes el de mi niña y el mío, me encuentro en la facturación donde me dicen que el ortopedista no tenía agenda y que habían llamado a los pacientes cancelados dicha cita, a mí nunca me llamaron valido con la cajera mi número de celular y se encuentra actualizado es de aclarar que cuando solicite la cita la niña Valentina Riaño me dijo muy segura que el día de hoy me atendía, el ortopedista por favor solicito q' tengan más empatía con los usuarios ya q' no somos de zarzal y nos toca pagar doble pasaje para venir a solicitar cita y para asistir.

Las sugerencias son estudiadas en el comité de PQRSF con el propósito de elaborar acciones de mejora, se envían oficios a los usuarios pidiendo las excusas correspondientes y se hace el debido proceso con los empleados implicados.

• Facturación

En esta área durante el primer semestre 2025, se recepcionaron siete (07) PQRSSF, donde un (01) fueron felicitaciones, cinco (05) quejas y una sugerencia. Expresadas d la siguiente manera:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 20 de 43

Queja

Las 5 queja por la insatisfacción de los usuarios en estos servicios fueron por

1. Siendo las 5:40 am hice fila afuera Del hospital con mi bebe de 3 meses para realizarme exámenes de sangre, al ingresar al Hospital las mismas personas de la fila me dicen que pase por la ventana preferencial, pues tenía mi bebe cargada, cuando paso la señora me pregunta qué si los exámenes son para mi o para mi bebe que porque la fila preferencial solo era si los exámenes eran para ella que no para utilizarla a lo que le respondo que no la estoy utilizando, que no tengo con quien dejarla y por eso madrugue hacer la fila y los mismos pacientes me habían dicho que pasara entre las 2 funcionarias de laboratorio facturación decían que no, me parecieron super groseras porque uno no trae un bebe al Hospital porque le gusta y para eso la fila preferencial.
2. Buenos días que pena, pero estoy desde las 7 de la mañana y la cita era a las 7:40 y me dicen que ya no puedo, que me sacaron del sistema eso es el colmo son muy lentas organicen el personal, esto es el colmo que uno pierda la cita por dos lentas que se pusieron a hablar y después atienden yo trabajo, a mí no me gusta venir pero es porque estoy enferma por lo último es que uno viene.
3. En reiteradas ocasiones ha pasado que uno va a facturar una cita y los cajeros son en una charla y charla demorando a los usuarios la vez pasada, por esta situación le hicieron perder la cita a mi hermanita más de una hora esperando y cuando la facturaron ya no la atendieron y el día de hoy la señorita Isabella en constante charla con el joven Sergio y otra muchacha la cual estaba ahí, pero no estaba ni uniformada en un short eran charle y charle y nada que agilizaban, la verdad me parece una falta de respeto porque todos los usuarios vamos al médico.
4. En la fecha con la hora me ubico en la ventanilla de facturación y la señorita ubicada en la casilla cerca de la pared quien informa que se llama Yohana, atendió de manera desobligante e irrespetuosa con sus gestos al preguntar si en este Hospital toman el examen biopsia de endometrio y para salir del paso me responde inmediatamente que ese examen no lo toman, a lo que le manifiesto que la nueva EPS nos autorizó el examen para acá, me pidió de nuevo los documentos y con mala cara y con una mirada brava al usuarios le dio la respuesta y dejo de mala gana los papeles en la ventanilla, el Hospital ha venido mejorando los servicios a los usuarios pero personas como esta señorita opacan todo el esfuerzo, se requiere capacitación al personal en atención al usuario.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 21 de 43

5. La señora Gloria Amparo Díaz le dieron salida de la Clínica San Francisco el día 19 del mes en curso a las 3:00 pm, cabe anotar que durante su Hospitalizaciones desde el viernes 13 de junio del 2025 sifrop ima cv, además sufre de trastornos de ansiedad, es diabética, hipertensa, al acudir a la farmacia con la formula recetada desde la clínica San Francisco, Emssanar no entrego dichos medicamentos, aludiendo que la formula debe ser transcrita por el Hospital San Rafael Zarzal, aquí aplica un paseo de la muerte para la patología de la paciente, esto porque sucedió día viernes, al hacer fila para pedir cita, me informaron que solo hasta el martes, anexo a todo esto la paciente es de vallejuelo (zona rural) nota: agradezco a la oficina SIAU y sus funcionaria agradezco al coordinador de Facturacion por buscar soluciones a la inquietud presentada.

Las cuales son enviadas a la agremiación sindical Servi Colombia y a la Subdirección Científica quienes envían oficio excusando las situaciones presentadas, así mismo hacen el llamado de atención a las personas involucradas, se presentan ante el comité de PQRSF, dónde se toman acciones de mejoramientos para evitar que se continúe presentando estas situaciones.

Felicitaciones

La felicitación obedeció a que una usuaria refiere que la atención fue cordial, con mucha paciencia me explico muy bien el proceso que yo estaba realizando, si el Hospital tuviera más personas como ella (Luisa Ramírez), todo sería diferente.

Sugerencia

En modo de observación yo realice la fila tan larga en caja principal, el joven que me atendió al llegar a mi hora, el joven me indica que no me puede facturar que debo ir a la otra caja para que me facturaran odontología. Se toman acciones correctivas y se hace el llamado de atención correspondiente.

• **Pediatría**

Se recibieron seis (6) PQRSF durante el primer semestre del 2025, cinco (05) felicitaciones por usuarios satisfechos con el servicio y una (1) quejas por usuarios inconformes por la atención prestada.

Quejas

1. El día 8/6/2025 consulto por urgencias con mi hija Sharon Camila García, por intento de suicidio la atención fue rápida, quedando en espera de valoración por psiquiatría, el día 9/6/2025 la psiquiatra se encuentra en atención de consulta externa y se niega a brindar la atención a mi hija, por el motivo expuesto anteriormente quiero expresar mi

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 22 de 43

inconformidad con la psiquiatra por negar su atención incurriendo en negligencia médica ya que la ley de salud mental 1616 de 2013 otorga prioridad en atención en casos específicos, esta inconformidad la hare en la superintendencia de salud.

Esta se remite a Servi Colombia y Sub director Científico para que envíen los oficios de excusas y se tomen las medidas correctivas con las personas vinculadas en las quejas y evitar se sigan presentando dichas irregularidades.

Felicitaciones

Las 5 felicitaciones obedecen a los usuarios que expresan los agradecimientos a todo el personal del área, especialmente a los doctores López, Isaza y Trejos, enfermeras Gladys y Luz Dary, por tan excelente servicio, calidad humana, las auxiliares son las personitas que sacan la cara por la institución, su comprensión, empatía hacen sentir bien a los pacientes y familiares. Se envía oficio al área de felicitaciones, se entrega diploma al personal y se hace un compartir con el finde incentivar su trabajo en aras de que cada día busquen la excelencia del servicio.

• Fisioterapia

Se recepcionaron cinco (6) PQRSF en el primer semestre del 2025, presentadas por los usuarios con las siguientes inconformidades:

1. Me mandaron unas terapias del nervio asiático pero la funcionaria se la pasa con el móvil a todo momento, no me da prioridad a mis ejercicios, de muy mal carácter, las terapias para mi deben de durar máximo una media hora o una hora, cuando empecé fueron 30 min, después se fue acortando el tiempo, por lo menos ayer fueron 12 minutos de terapia que me fui inconforme y no pienso volver. espero le pongan solución a eso, soy una usuaria muy inconforme con el servicio.
2. Por favor espero que acepten mi decisión de no volver a estas terapias. las dos veces que he venido he quedado inconforme con la forma de atención prestada. avisare personalmente soy funcionaria de la SOS.
3. Me permito la presente para expresar una queja formal en relación con los servicios prestados por la terapeuta Diana Patricia Arana, quien se ha encargado de la rehabilitación de mi señor padre, Luis Antonio Cano con cedula de ciudadanía No. 1.263.661 de Belén de Umbría. lamentablemente, tras un proceso de aproximadamente 30 terapias, hemos observado que no se han presentado avances significativos ni mejoría en su recuperación. adicionalmente, he podido notar que la terapeuta no demuestra el nivel de compromiso y dedición necesarios para el tratamiento adecuado

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 23 de 43

de los pacientes, especialmente en el caso de los adultos mayores. en particular, mi padre no ha recibido la orientación apropiada para realizar las terapias de forma adecuada, y en muchos casos ha llevado a cabo las mismas sin la supervisión adecuada otro aspecto preocupante es que no se cuenta con un ayudante o personal de apoyo que brinde acompañamiento y orientación durante las terapias, lo que genera un riesgo significativo de caídas que podrían ocasionar mayores daños en su salud. por lo anterior, solicito muy respetuosamente que se trasladen las terapias de mi señor padre a otra entidad que cuente con los recursos y personal capacitado para ofrecer una atención adecuada y que permita lograr resultados positivos en su proceso de rehabilitación.

4. Dios y Patria buenos días la presente es para poner en conocimiento sobre los servicios de terapia física de sanidad Roldanillo los cuales están contratadas en el Hospital de zarzal y los cuales son un pésimo servicio ya que la profesional que realiza las terapias es indiferente al servicio ya que no pregunta el motivo de las terapias con profesionalismo de igual manera las terapias que realiza son ejercicios que se pueden realizar en casa sin supervisión de ella, no utiliza aparatos tecnológicos que puedan ayudar para el programa físico y a mi parecer son obsoletos, deberían contratar con el Hospital de Roldanillo que si cuenta con un excelente servicio para estas terapias.
5. Lugar no adecuado para terapias mala atención del profesional, aparatos no aptos en su presentación prácticamente se atiende uno solo, terapeuta con adicción al teléfono.

Por lo anterior son remitidas al Subdirección Científica y a Servi Colombia para que conjuntamente den las respuestas necesarias dentro de los términos requeridos y en comité de PQRSF se analizan y se toman acciones correctivas.

Durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2025 se pudo observar que en la institución recibió mínimas quejas en los siguientes servicios:

Estadística dos (2) quejas y una (1) sugerencia
P y P Crónicos tres (3) felicitaciones
Hospitalización Urgencias dos (02) felicitaciones
Laboratorio Clínico dos (2) quejas
Planificación dos (02) felicitaciones
Restaurante dos (02) Sugerencias
Servicios Generales dos (2) quejas
SIAU dos (02) felicitaciones

Consulta Externa, enfermerías, auxiliares y cirugía. Puesto de Salud Barrio Bolívar. Servicios Amigables. Urgencias Hospitalización. Urgencias SIAU, Urgencias Hospitalización, Cirugía y

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 24 de 43

Vacunación, se observó que cada una de estas, los usuarios manifestaron su felicitación por la atención recibida.

Enfermería. Hospitalización-mantenimiento y aseo obtuvieron de una queja.

También durante el primer semestre del 2025 se presentaron 6 felicitaciones por la excelente atención y calidad humana recibida en el Hospital, pero no hicieron referencia a ningún servicio en especial

Los servicios que se destacaron por un excelente servicio fueron las áreas de:

Ginecología y Hospitalización con diecinueve (19) felicitaciones cada área.
Cirugía dieciséis (16) felicitaciones.

4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO) DE LA VIGENCIA FISCAL 2025.

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como una Institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear la percepción que tiene la comunidad del Municipio de Zarzal en su zona Urbana y Rural, sobre los servicios que presta la E.S.E., con el fin de mejorar y buscar el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos Institucionales y así transformar la atención en salud.

4.1 Objetivo de la Encuesta:

Medir la satisfacción de la Comunidad de la Zona Urbana y Rural del Municipio de Zarzal, con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal Valle, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de excelente calidad, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios transformando la atención en Salud.

4.2 Propósito de la encuesta:

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal durante el primer semestre (enero a junio) 2025, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.

Durante el Primer Semestre de la presente vigencia 2025, se han realizaron las encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Laboratorio Clínico, el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 25 de 43

5. CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO					
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024 (JULIO A DICIEMBRE)					
MESES	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	TOTAL
ENERO	136	141	73	133	483
FEBRERO	73	31	73	130	307
MARZO	132	129	132	123	516
ABRIL	83	54	19	56	212
MAYO	124	143	44	125	436
JUNIO	146	144	79	134	503
TOTAL	694	642	420	701	2457

En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio durante el primer semestre (enero a junio) del 2025, reflejando un total de respuestas de 2.457 encuestas aplicadas clasificada en consulta externa con 694 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 642, en hospitalización 420 y el Laboratorio Clínico 701, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el presente informe.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 26 de 43

6. CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR SERVICIO Y TIPO DE PREGUNTA DE ENERO A JUNIO DEL 2025

6.1 Consulta Externa:

El total de encuestas aplicadas en el servicio de consulta externa para el primer semestre del 2025 fue de 694 a diferentes personas que requieren de los servicios

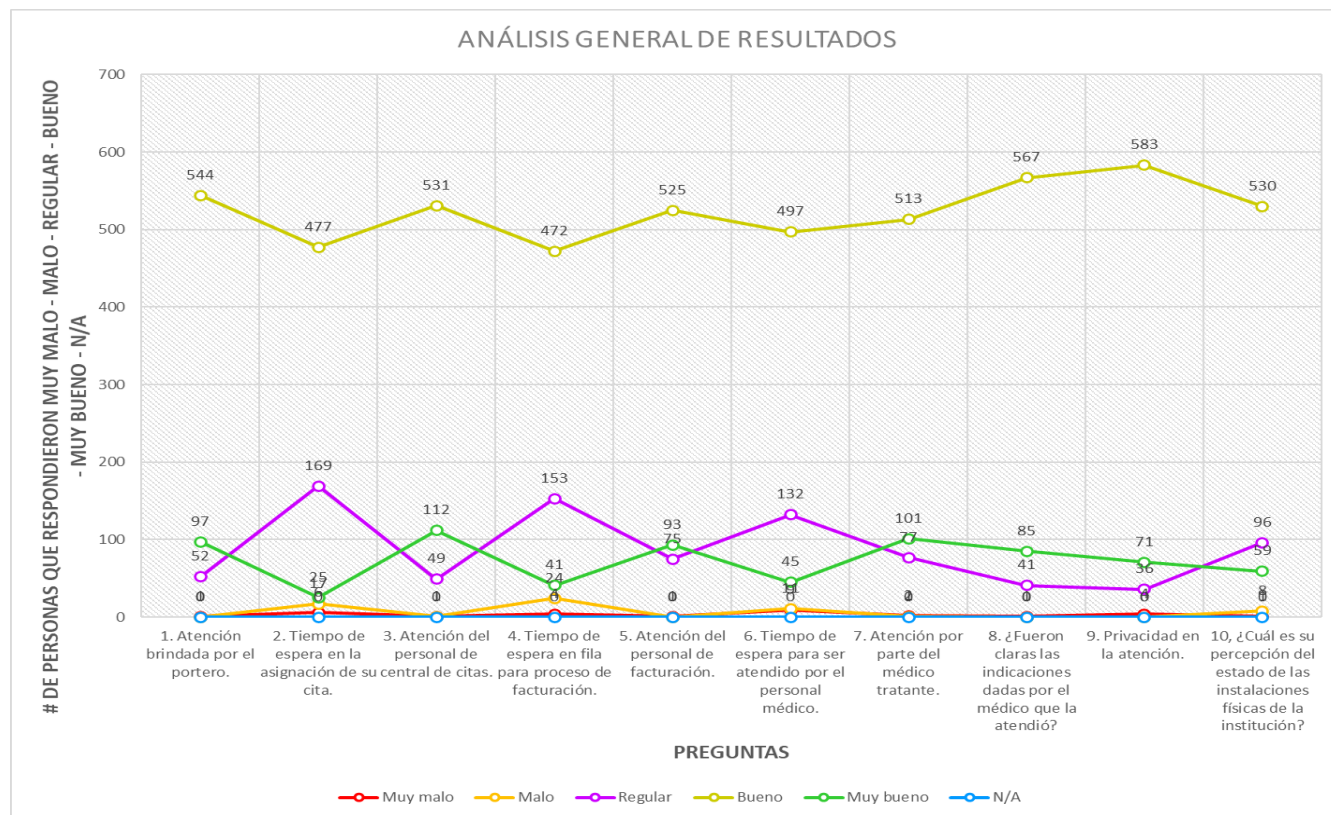
Preguntas	N° DE ENCUESTAS						No.ENCUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
1. Atención brindada por el portero.	1	0	52	544	97	0	694	0,14%	0,00%	7,49%	78,39%	13,98%	0,00%
2. Tiempo de espera en la asignación de su cita.	6	17	169	477	25	0	694	0,86%	2,45%	24,35%	68,73%	3,60%	0,00%
3. Atención del personal de central de citas.	1	1	49	531	112	0	694	0,14%	0,14%	7,06%	76,51%	16,14%	0,00%
4. Tiempo de espera en fila para proceso de facturación.	4	24	153	472	41	0	694	0,58%	3,46%	22,05%	68,01%	5,91%	0,00%
5. Atención del personal de facturación.	1	0	75	525	93	0	694	0,14%	0,00%	10,81%	75,65%	13,40%	0,00%
6. Tiempo de espera para ser atendido por el personal médico.	9	11	132	497	45	0	694	1,30%	1,59%	19,02%	71,61%	6,48%	0,00%
7. Atención por parte del médico tratante.	2	1	77	513	101	0	694	0,29%	0,14%	11,10%	73,92%	14,55%	0,00%
8. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que la atendió?	1	0	41	567	85	0	694	0,14%	0,00%	5,91%	81,70%	12,25%	0,00%
9. Privacidad en la atención.	4	0	36	583	71	0	694	0,58%	0,00%	5,19%	84,01%	10,23%	0,00%
10. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas de la institución?	1	8	96	530	59	0	694	0,14%	1,15%	13,83%	76,37%	8,50%	0,00%
TOTAL RESPUESTAS	30	62	880	5239	729	0	6940						

TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS: 694

NUMERO TOTAL DE RESPUESTAS: 6.940

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	1	4	26	592	71	0	0,14%	0,58%	3,75%	85,30%	10,23%	0,00%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)				
	Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	5	0	15	291	0	1,61%	0,00%	4,82%	93,57%	0,00%



En el servicio de consulta externa para el primer semestre de la vigencia 2025 se aplicaron 694 encuestas correspondientes a 10 preguntas para un total de respuestas de 6.940, de las cuales los usuarios se pronuncian respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.43%
Malo	0.89%
Regular	12.70%
Bueno	75.48%
Muy Bueno	10.50%
TOTAL	100%

Se observa que 85.98% de las personas encuestas se encuentran satisfechos por la atención recibida en el Hospital y el 14.02% no están satisfechos por la atención prestada en consulta externa, las insatisfacciones son estudiadas en el comité de PQRSF donde se toman las acciones correctivas con el fin de buscar la excelencia en el servicio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 28 de 43

En relación a la pregunta aplicada a consulta externa de cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante el primer semestre 2025, un (1) usuario responde que el servicio del área es muy malo con un porcentaje del 0.14% de insatisfacción, 4 personas responden que la atención fue mala representado con el 0.58% de clientes molestos por el servicio recibido, 26 personas manifiestan que la atención en consulta externa es regular con el 3.75% de inconformidad, 592 usuarios responden que se sintieron bien atendidos con el 85.30% de satisfacción y el 10.23% que corresponden a 71 pacientes dicen que el servicio fue muy bueno. Donde se observa que de las 652 encuestas aplicadas a los visitantes en el servicio de consulta externa se encuentran satisfechos que corresponden al 95.53% de usuarios complacidos con por la atención recibida en el Hospital.

En la pregunta si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Eze Zarzal. Se aplicaron 694 encuestas a consulta externa de los cuales:

5 usuarios dicen que definitivamente no recomendarían a utilizar los servicios del Hospital
15 usuarios dicen que probablemente si lo recomendaría con el 4.82%

291 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, con el 93.57% de encuestados.

Lo que refleja el compromiso con el mejoramiento continuo con calidad y accesibilidad de los servicios ofertados en consulta externa.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 29 de 43

6.2 Hospitalización:

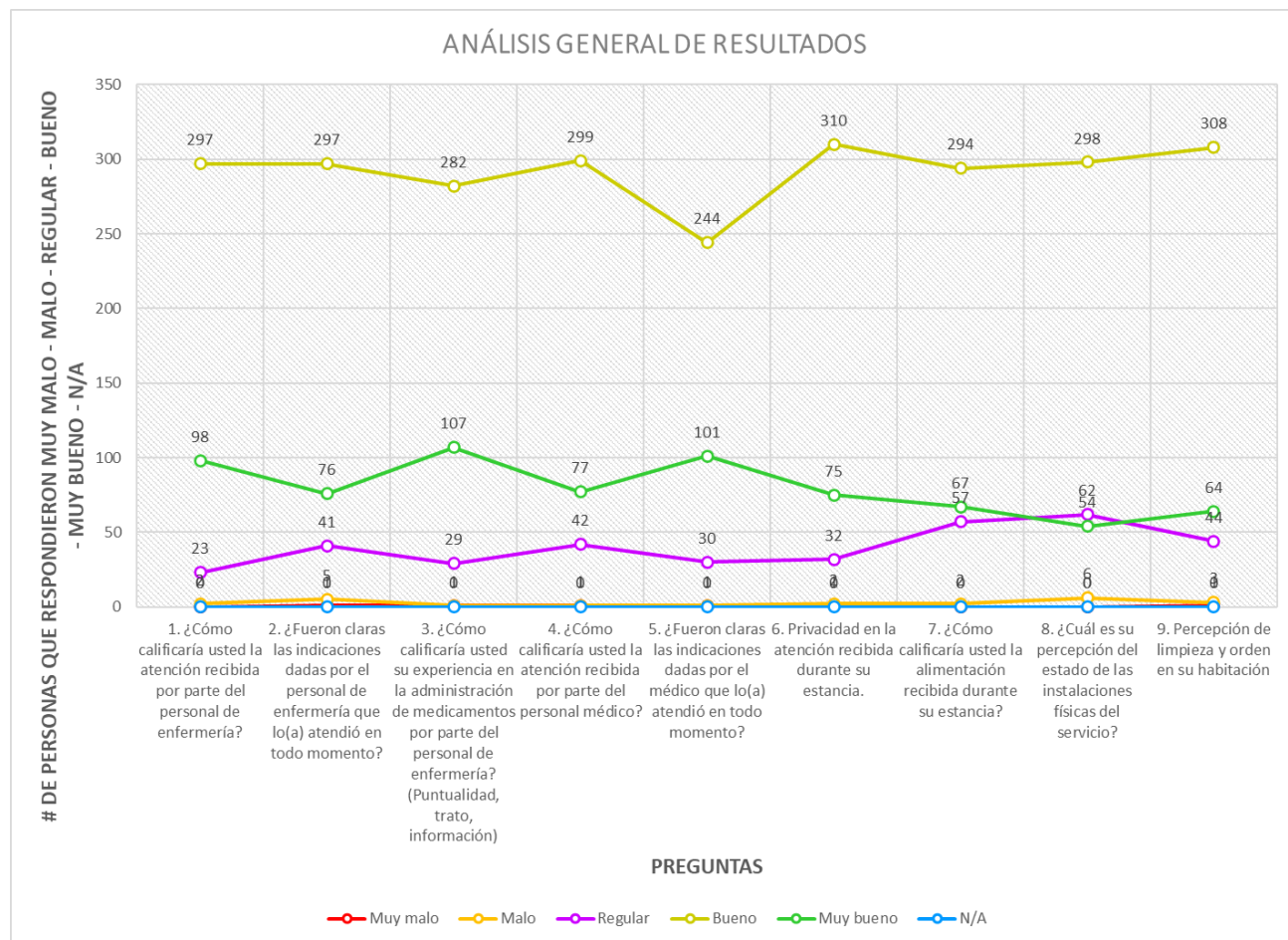
Preguntas	N° DE ENCUESTAS							FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
1. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal de enfermería ?	0	2	23	297	98	0	420	0,00%	0,48%	5,48%	70,71%	23,33%	0,00%
2. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el personal de enfermería que lo(a) atendió en todo momento?	1	5	41	297	76	0	420	0,24%	1,19%	9,76%	70,71%	18,10%	0,00%
3. ¿Cómo calificaría usted su experiencia en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería? (Puntualidad, trato, información)	1	1	29	282	107	0	420	0,24%	0,24%	6,90%	67,14%	25,48%	0,00%
4. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal médico ?	1	1	42	299	77	0	420	0,24%	0,24%	10,00%	71,19%	18,33%	0,00%
5. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que lo(a) atendió en todo momento?	1	1	30	244	101	0	377	0,24%	0,24%	7,14%	58,10%	24,05%	0,00%
6. Privacidad en la atención recibida durante su estancia.	1	2	32	310	75	0	420	0,24%	0,48%	7,62%	73,81%	17,86%	0,00%
7. ¿Cómo calificaría usted la alimentación recibida durante su estancia?	0	2	57	294	67	0	420	0,00%	0,48%	13,57%	70,00%	15,95%	0,00%
8. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas del servicio?	0	6	62	298	54	0	420	0,00%	1,43%	14,76%	70,95%	12,86%	0,00%
9. Percepción de limpieza y orden en su habitación	1	3	44	308	64	0	420	0,24%	0,71%	10,48%	73,33%	15,24%	0,00%
	6	23	360	2629	719	0	3737						

TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS: 420

NUMERO TOTAL DE RESPUESTAS: 3.737

Preguntas	N° DE ENCUESTAS							FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	1	0	5	352	62	0		0,24%	0,00%	1,19%	83,81%	14,76%	0,00%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)				
	Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A		Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	3	0	28	365	0	0,76%		0,00%	7,07%	92,17%	0,00%



En el servicio de Hospitalización durante el primer semestre de la vigencia 2025 se aplicaron 420 encuestas correspondientes a 9 preguntas para un total de respuestas de 3.737, de las cuales los usuarios manifestaron:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.16%
Malo	0.62%
Regular	9.63%
Bueno	70.35%
Muy Bueno	19.24%
TOTAL	100%

Se observa que el 89.59% de las personas se encuentran satisfechos con la atención del personal asistencial del área y el 10.41%, no están satisfechos por la atención ofrecida por el

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 31 de 43

personal asistencial de urgencias. Por lo tanto, se estudian en el comité de PQRSF y se toman acciones correctivas para el mejoramiento continuo del servicio.

En relación a la pregunta aplicada en el servicio de Hospitalización de **cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud** recibidos durante el primer semestre de la presente vigencia 2025 responden:

Un cliente dice que servicio es malo para el 0.24% de una persona insatisfecha
5 usuarios respondieron que el servicio es regular con el 1.19% de inconformidad.
362 contestan que el servicio es bueno, con el 83.81 de usuarios satisfechos con la atención prestada en urgencias.
62 usuarios reconocen que el servicio de urgencias es muy bueno con el 14.76 de agradecimiento por la atención brindada.

En la pregunta **si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital** Departamental San Rafael Ese Zarzal. Se aplicaron 817 encuestas a consulta externa de los cuales:

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Definitiva mente no	Probable mente no	Probable mente si	Definitiva mente si	N/A	Probable mente no		Definitiva mente no	Probable mente si	Definitiva mente si	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	3	0	28	365	0	0,76%		0,00%	7,07%	92,17%	0,00%

3 usuarios contestan que definitivamente no lo recomendarían con un 0.76% de insatisfacción con la atención ofrecida en el servicio.
28 usuarios respondieron que probablemente si la recomendaría con el 7.07%.
365 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal, con el 92.17% de encuestados satisfechos. Lo que refleja el compromiso de la Gerencia con la mejora continua en la prestación del servicio de Hospitalización.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	TRD: PÁGINA: 32 de 43

6.3 Urgencias:

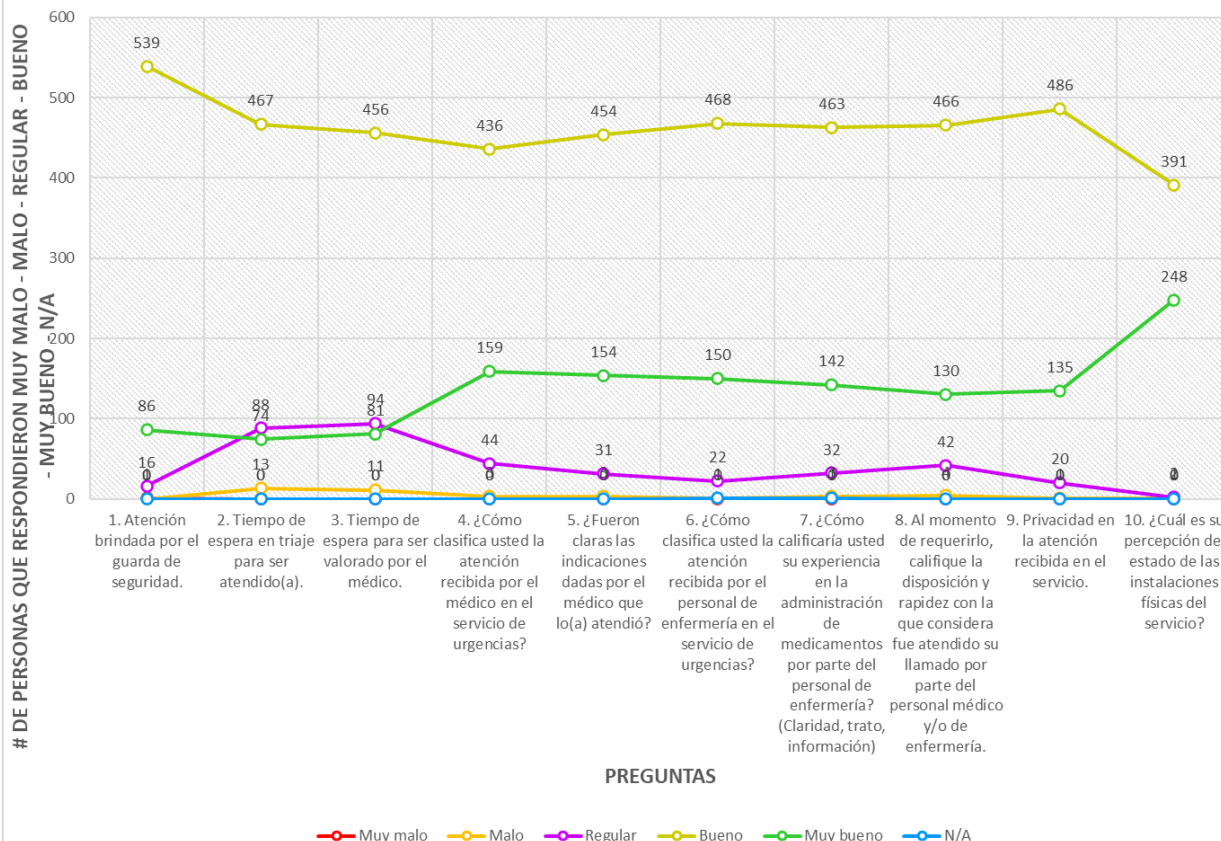
Preguntas	N° DE ENCUESTAS						TOTAL ENCUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
1. Atención brindada por el guarda de seguridad.	1	0	16	539	86	0	642	0,16%	0,00%	2,49%	83,96%	13,40%	0,00%
2. Tiempo de espera en triaje para ser atendido(a).	0	13	88	467	74	0	642	0,00%	2,02%	13,71%	72,74%	11,53%	0,00%
3. Tiempo de espera para ser valorado por el médico.	0	11	94	456	81	0	642	0,00%	1,71%	14,64%	71,03%	12,62%	0,00%
4. ¿Cómo clasifica usted la atención recibida por el médico en el servicio de urgencias?	0	3	44	436	159	0	642	0,00%	0,47%	6,85%	67,91%	24,77%	0,00%
5. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que lo(a) atendió?	0	3	31	454	154	0	642	0,00%	0,47%	4,83%	70,72%	23,99%	0,00%
6. ¿Cómo clasifica usted la atención recibida por el personal de enfermería en el servicio de urgencias?	0	1	22	468	150	1	642	0,00%	0,16%	3,43%	72,90%	23,36%	0,16%
7. ¿Cómo calificaría usted su experiencia en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería? (Claridad, trato, información)	0	3	32	463	142	1	641	0,00%	0,47%	4,98%	72,12%	22,12%	0,16%
8. Al momento de requerirlo, califique la disposición y rapidez con la que considera fue atendido su llamado por parte del personal médico y/o de enfermería.	0	4	42	466	130	0	642	0,00%	0,62%	6,54%	72,59%	20,25%	0,00%
9. Privacidad en la atención recibida en el servicio.	0	1	20	486	135	0	642	0,00%	0,16%	3,12%	75,70%	21,03%	0,00%
10. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas del servicio?	0	1	2	391	248	0	642	0,00%	0,16%	0,31%	60,90%	38,63%	0,00%
TOTAL RESPUESTAS	1	40	391	4626	1359	2	6419						

TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS: 642

NUMERO TOTAL DE RESPUESTAS: 6.419

Preguntas	N° DE ENCUESTAS							FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	2	3	26	475	136	0		0,31%	0,47%	4,05%	73,99%	21,18%	0,00%

ANÁLISIS GENERAL DE RESULTADOS



El servicio de Urgencias durante el primer semestre de la vigencia 2025 se aplicaron 642 encuestas correspondientes a 10 preguntas para un total de respuestas de 6.419, de las cuales los usuarios se pronuncian respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.02%
Malo	0.62%
Regular	6.09%
Bueno	72.07%
Muy Bueno	21.17%
No Aplica	0.03%
TOTAL	100%

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 34 de 43

Se observa que el 93.24% de las personas se encuentran satisfechos durante su estudio en urgencias con la atención recibida por el personal, el 6.76% no están satisfechos por la atención prestada y el 0.03 no opinan al respecto. Se observa que prevalecen las hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Eze Zarzal.

En relación a la pregunta aplicada en el servicio de Hospitalización de cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante el primer semestre 2025 responden:

2 personas responden que el servicio es malo para un porcentaje del 0.31% de insatisfacción

3 personas responden que el servicio es muy malo con el 0.47% no satisfechas

26 usuarios respondieron que el servicio es regular equivalente al 4.06% no les agrada mucho la atención.

475 contestan que el servicio es bueno con el 73.99% de satisfacción

136 usuarios reconocen que el servicio de urgencias es muy bueno con un 21.18% contentas con la atención brindada.

Lo que refleja el compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio de urgencias.

En la pregunta si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Eze Zarzal no se recibió respuesta alguna por los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 35 de 43

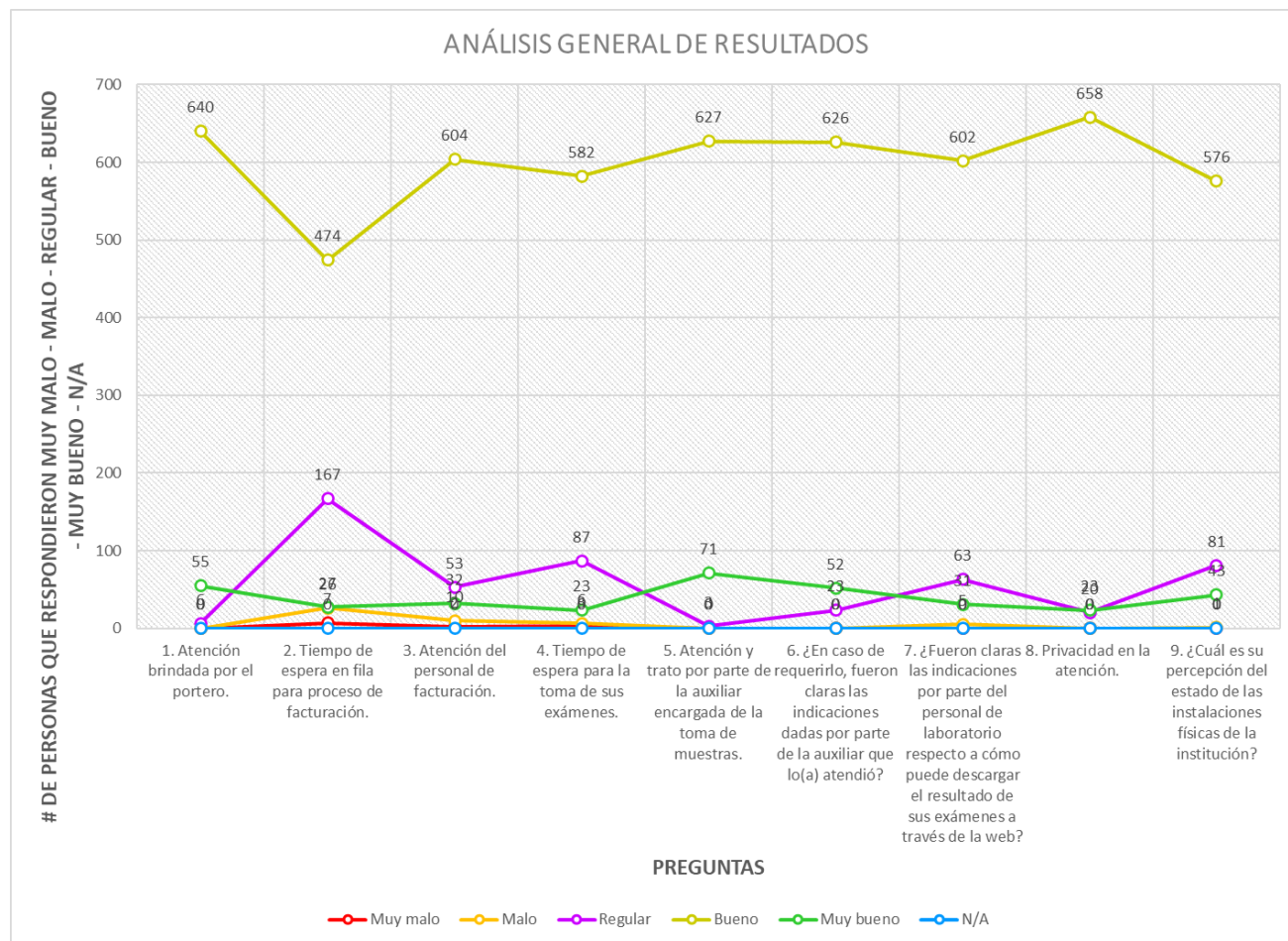
6.4 Laboratorio Clínico:

ENCUESTAS APLICADAS AL LABORATORIO CLINICO DE ENERO A JUNIO DEL 2025

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						TOTAL ENCUESTAS	FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A		Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
1. Atención brindada por el portero.	0	0	6	640	55	0	701	0,00%	0,00%	0,86%	91,30%	7,85%	0,00%
2. Tiempo de espera en fila para proceso de facturación.	7	26	167	474	27	0	701	1,00%	3,71%	23,82%	67,62%	3,85%	0,00%
3. Atención del personal de facturación.	2	10	53	604	32	0	701	0,29%	1,43%	7,56%	86,16%	4,56%	0,00%
4. Tiempo de espera para la toma de sus exámenes.	3	6	87	582	23	0	701	0,43%	0,86%	12,41%	83,02%	3,28%	0,00%
5. Atención y trato por parte de la auxiliar encargada de la toma de muestras.	0	0	3	627	71	0	701	0,00%	0,00%	0,43%	89,44%	10,13%	0,00%
6. ¿En caso de requerirlo, fueron claras las indicaciones dadas por parte de la auxiliar que lo(a) atendió?	0	0	23	626	52	0	701	0,00%	0,00%	3,28%	89,30%	7,42%	0,00%
7. ¿Fueron claras las indicaciones por parte del personal de laboratorio respecto a cómo puede descargar el resultado de sus exámenes a través de la web?	0	5	63	602	31	0	701	0,00%	0,71%	8,99%	85,88%	4,42%	0,00%
8. Privacidad en la atención.	0	0	20	658	23	0	701	0,00%	0,00%	2,85%	93,87%	3,28%	0,00%
9. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas de la institución?	0	1	81	576	43	0	701	0,00%	0,14%	11,55%	82,17%	6,13%	0,00%
TOTAL RESPUESTAS	12	48	503	5389	357	0	6309						

TOTAL, ENCUESTAS APLICADAS: 701

NUMERO TOTAL DE RESPUESTAS: 6.309



El Laboratorio Clínico durante el primer semestre de la vigencia 2025 se aplicaron 701 encuestas correspondientes a 9 preguntas para un total de respuestas de 6.309, de las cuales los usuarios manifiestan su opinión respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.19%
Malo	0.76%
Regular	7.97%
Bueno	85.42%
Muy Bueno	5.66%
TOTAL	100%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 37 de 43

Se observa que 91.08% de las personas se encuentran satisfechos con la atención recibida y el 8.92% no están satisfechos por la atención recibida en el Laboratorio por las filas tan largas y la demora en la facturación.

Observando que hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal.

Las encuestas solo se realizaron a dichos servicios por ser los más visitados por la comunidad zarzaleña y de Municipios Vecinos.

En el cuadro se visualiza claramente el nivel de respuesta que aportan los visitantes externos en solicitar un servicio de salud al Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, las cuales son analizadas por el Comité, donde el gerente muestra su gran interés para dar solución de fondo a las diferentes solicitudes con el fin de lograr cada día el mejoramiento continuo de los servicios ofertados por la E.S.E. para transformar la atención en salud.

7. CUADRO No 4 CONSOLIDADO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)					TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
	Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	Definitivamente no	Probablemente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	5	0	15	291	0	1.61%	0.00%	4.82%	93.57%	0.00%	694
	3	0	28	365	0	0.76%	0.00%	7.07%	92.17%	0.00%	420
	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	642
TOTAL	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	1756

El resumen, respecto a la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 1.756 encuestas distribuidas a los usuarios aplicadas a los servicios de Consulta Eterna, Hospitalización y Urgencias durante los meses de enero a junio del 2025 respondieron de la siguiente manera:

7.1 Consulta Externa:

Se recibieron 694 formatos debidamente diligenciados, donde:

5 usuarios expresan que definitivamente no recomienda a las personas a que busquen los servicios de salud del Hospital

15 usuarios manifiestan que probablemente si recomendaría a demás personas a visitar el Hospital

291 usuarios respondieron que definitivamente si recomienda a familiares y amigos para que asistan al Hospital Departamental San Rafael a buscar cualquier tipo de servicio por su excelente y oportuna atención.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 38 de 43

7.2 Hospitalización:

En este servicio se recibieron 420 encuestas diligenciadas por los usuarios, de los cuales

3 usuarios expresan que definitivamente no recomienda a las personas a que busquen los servicios de Hospitalización del Hospital.

28 responden que probablemente si la recomiendan.

365 usuarios respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a utilizar los servicios de hospitalización del Hospital.

Lo anterior se observa que la mayoría de los pacientes y acompañantes se encuentran satisfechos con los servicios asistenciales recibidos por el área de hospitalización.

7.3 Urgencias:

Se aplicaron 642 encuestas de los cuales En este servicio no se evidenciaron respuestas a la pregunta si recomendaría a familiares y amigos a buscar la atención en el Hospital.

Se evidencia la satisfacción de los encuestados en los servicios brindados por el hospital, en consulta externa, hospitalización y urgencias, donde recomiendan a las personas a visitar y utilizar dichos servicios.

Se concluye el empoderamiento y compromiso de la Alta Gerencia de mejorar cada día la atención en los diferentes servicios y transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales hasta llegar hacer ajustes en los recursos de infraestructura, económicos y de Talento Humano para brindar una atención humanizada, oportuna y de calidad.

8. DEBILIDADES

- Se reitera la falta de humanización por algún personal asistencial y en Facturación (asignación de citas) para atender de manera respetuosa y eficiente a los clientes externos que requieren los servicios del Hospital pues se siguen presentado quejas por mala atención e insolencia de algunos médicos de urgencias, consulta externa, prevención mantenimiento, y personal de facturación.
- En el primer semestre de la vigencia 2025, continúan las inconformidades de algunos pacientes por las largas filas en la caja de facturación del laboratorio. Situación que se corrige con la adecuación de la sala de espera para el laboratorio, donde se coloca un fichero automático y televisión con el llamado según el orden.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 39 de 43

- c. La Entidad no cuenta con el Manual de atención preferencial y no hay señalización de atención preferencial para las mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos (as), enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de alguna enfermedad huérfana y pacientes de alto costo. como lo establece la Ley 27408“.
- d. Los Usuarios se quejan por la demora en la atención en las citas programadas.
- e. Muchos pacientes han manifestado que, al llegar al área de urgencias, no fueron atendidos con la prontitud que su condición requería, presentándose tiempos de espera excesivos incluso en casos de aparente gravedad como alta fiebre de un niño. En varios testimonios, se hace énfasis en la falta de empatía, amabilidad y profesionalismo por parte de algunos trabajadores, lo cual ha generado un ambiente de inconformidad
- f. Se presentaron inconformidades por la atención en cajas de facturación.
- g. Falta de orientación y señalización de los servicios ofertados en las cajas facturadoras, ya que después de largas filas en un tiempo considerable al llegar a la caja facturadora, responden que el servicio es con otra persona.
- h. Suministro de un medicamento al que el paciente era alérgico.
- i. Algunos pacientes se quejan por la falta de humanización, mala atención que tienen unos médicos, además les falta mucho tacto para atender mujeres embarazadas.
- j. SE presentan diferentes PQRSF, debido a que es imposible la comunicación para solicitar citas ya que no responden y cuando uno va personalmente lo dejan en lista de espera o le dicen que no hay agenda.

Para el primer semestre del 2025 algunos usuarios presentaron inconformidades mediante, correo electrónico, presencial, sobresaliendo los buzones de sugerencias de quejas, reclamos, peticiones o alguna sugerencia por el servicio recibido. Tales como: médicos groseros, no dan citas, demora para ser atendidos, entre otras, las cuales se les dio la respectiva respuesta.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 40 de 43

9. FORTALEZAS

- a. Se tiene el Comité de PQRSF, creado mediante Resolución No.090-2022 del 06 de abril del 2022.
- b. Es de resaltar la gestión de la trabajadora social respecto en la atención de adultos mayores, niños, niñas y comunidad en general por la oportuna atención con calidad humana, así mismo da respuesta oportuna de acuerdo a la normatividad a las diferentes PQRSF, igualmente mantienen excelentes relaciones con las diferentes entidades del municipio, la secretaria de Salud municipal, la Personería Municipal con el fin de solucionar diferentes situaciones presentadas con las diferentes EPS.
- c. Con el personal profesional Trabajadoras Social del SIAU, con un representante de los usuarios, calidad, un representante de la Secretaría de Salud Municipal y control interno, realizaron durante el primer semestre del 2025, realizaron la apertura de los buzones ubicados en las instalaciones del Hospital todos los martes, con el fin de identificar las inconformidades de los visitantes y tomar acciones correctivas a las diferentes PAQRSF, las cuales son analizadas en el Comité con el fin de continuar el fortalecimiento de los servicios de salud con calidad. Se hace claridad que pocas veces hace presencia el representante de la asociación de usuarios, también se recibieron diversas felicitaciones de los usuarios satisfechos por los diferentes servicios prestados las cuales predominan sobre clientes insatisfechos.
- d. El Hospital tiene los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:
 - Buzones de sugerencias
 - Link en la página WEB del Hospital.
 - Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
 - Línea telefónica.
 - Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
 - Cuenta con oficina del SIAU para la atención personalizada de los usuarios.
 - Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de la Paila.
 - Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de Vallejuelo.
 - Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud del Barrio Simón Bolívar.

como medios de comunicación entre la comunidad y el Hospital para que los usuarios visitantes expresen su satisfacción o insatisfacción con los servicios ofrecidos por el Hospital. lo que permite a la E.S.E. identificar las debilidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.

Se observa que los usuarios satisfechos son mayores a las inconformidades-

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 41 de 43

10.RECOMENDACIONES

Con el fin de buscar la excelencia en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal respetuosamente me permito dejar las siguientes recomendaciones para tener en cuenta como acciones de mejora:

1. Establecer políticas de Capacitación de Humanidad al personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios como trato digno y atención al usuario ya que se continúa presentado inconformidades por la mala atención brindada algunos usuarios.
2. Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con lo establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” y el Plan Anual de Austeridad del Gasto Público, cuando el usuario registra sus datos.
3. Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta explicando el motivo).
4. Se Reitera la recomendación que al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, se envíe copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias como una posible investigación disciplinaria si diera lugar o en su defecto comunicar por escrito a las agremiaciones encargadas de la contratación de personal.
5. Establecer controles de seguimientos periódicos a los diferentes servicios asistenciales que permitan identificar si se está prestando el servicio con honestidad, ética profesional, con respeto y un buen trato digno al paciente y acompañante si lo tiene.
6. Se recomienda buscar mecanismos para el mejoramiento de la atención de los pacientes en las cajas facturadoras y en la asignación de citas de manera oportuna.
7. Se recomienda registrar en la casilla de observación de la matriz del PQRSF, las respuestas a las inconformidades presentadas y el seguimiento realizado de parte de la oficina del SIAU.
8. Se recomienda clasificar bien las PQRSF ya que se evidenciaron algunas quejas que por su contexto es una petición, una sugerencia, pero en si es más una queja, así mismo se evidencia una sugerencia como queja

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 42 de 43

9. CONCLUSIONES

Se evidencia el compromiso y liderazgo de la Gerencia a cargo del Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, para dar solución a la gran mayoría de las peticiones de los usuarios lo que conlleva a que cada día se busque el mejoramiento continuo y por ende transformar la atención en salud a través del Comité de PQRSF. Donde el Gerente toma acciones correctivas y si es del caso hace cambio de personal. Como también hace incentivo a las felicitaciones presentadas por la buena atención en los servicios como entregar un diploma.

El Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas, además se creó un formulario donde la comunidad puede denunciar posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la Entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Las insatisfacción correspondientes al área asistencial son remitidas a la Subdirección Científica y las administrativas a subgerencia administrativa, quienes inician el proceso correspondiente a los descargos por parte de los profesionales involucrados y si amerita son enviados a control interno disciplinario, con el fin de que se inicien las averiguaciones y correcciones necesarias, los funcionarios que por su tipo de vínculo pertenecen a una agremiación de manera coordinada se inician los llamados pertinentes a través de dicha agremiación quien es la encargada de hacer el debido proceso y tomar las acciones correspondientes en aras de buscar el mejoramiento en la atención prestada.

La Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal durante el primer semestre (enero a junio) del presente año 2025, presento fortalezas en las diferentes actividades desarrolladas por el SIAU, debido a grupo interdisciplinario con que cuenta a la fecha.

A pesar de los esfuerzos de la Gerencia por capacitar cada día a su equipo de trabajo en temas de humanización, se continúan evidenciando PQRSF por la mala atención de algún personal administrativo y asistencial independientemente del tipo de vinculación

Es de resaltar el compromiso que tiene la Gerencia y la líder del SIAU con el personal que recibe las felicitaciones, donde trimestralmente se llaman a reunión en la Gerencia y se les hace entrega de un incentivo el **diploma de felicitaciones** y se les hace un compartir, por el esmero permanente con la atención a los pacientes y cuidadores.

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD:
		PÁGINA: 43 de 43

Las manifestaciones de gratitud por parte de los usuarios y sus familias reflejan el compromiso. La dedicación y la calidad humana con que se desempeña el personal médico. Enfermería y auxiliares del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de zarzal.

Igualmente se destaca especialmente el trato respetuoso y empático hacia los pacientes, así como la constante disposición para brindar información clara y oportuna a los familiares, lo que ha contribuido significativamente a generar confianza y tranquilidad en momentos difíciles.

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO

Asesora Control Interno

Original Firmado