

	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 ENERO

FECHA: Zarzal, 28 de febrero de 2026

ELABORADO POR: Leidy Vannesa Osorio – **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 febrero por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de febrero se recibieron 9 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

RECEPCION DE PQRSF MES DE ENERO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	5	2				7
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	4					4
Felicitación	9					9
TOTAL						20

Durante el mes de febrero se recepcionarán un total de 7 quejas, 9 felicitación y 4 sugerencia.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urgencia	2				1	3
Consulta externa	3			4	4	11
citás	1					1
Ginecología	1				1	2
Hospitalización					1	1
Pediatría					2	2

Durante el mes de febrero de 2026 se recepcionarán 20 PQRSF:

- 2 quejas y 1 felicitación para urgencia.
- 3 quejas, 4 sugerencia, 4 felicitaciones para el área de consulta externa.
- 1 queja para citas.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2221011

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-01
		VERSIÓN: 01
	LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 4

- 1 queja y 1 felicitación para ginecología
- 1 felicitación para hospitalización.
- 2 felicitaciones para pediatría.

3. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
urgencia	Falta de comunicación de comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario. Prestación del servicio adecuado.	Queja (1) QUEJA Felicitación (1)	Pertenecía. Humanización
Consulta externa	Atención y trato digno al paciente. Atención y comunicación asertiva por parte de funcionario a paciente. Atención respetuosa y oportuna para el paciente. Falta de accesibilidad ante el servicio. Mal estado de las bancas de espera, ocasionando accidentes al paciente. Eso inadecuado de los materiales de procedimientos.	Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1) Queja (1) Queja (1) Queja (1)	Humanización Humanización Accesibilidad Infraestructura Seguridad.
citas	Falta de accesibilidad al servicio.	Queja (1)	Accesibilidad
Ginecología	Atención y trato digno al paciente. Falta de accesibilidad al servicio.	Felicitación (1) Queja (1)	Humanización Accesibilidad
Hospitalización	Atención y trato digno al paciente.	Felicitación (1)	Humanización
Pediatría	Atención y trato digno al paciente.	Felicitación (2)	Humanización

	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 SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	TRD:
		PÁGINA: 3 de 4

--	--	--	--

- 4 queja y 1 felicitación que afecta el atributo de humanización
- 1 queja que afectan el atributo de pertinencia
- 2 queja y 1 sugerencia que afecta 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
Urgencia	Queja (1) Queja (1)	Falta de comunicación de comunicación asertiva entre el funcionario y el usuario. Falta de comunicación de funcionario al usuario.	12-02-2026 28-02-2026	03-03-2026 11-02-2026	14 días 11 días
Consulta externa	Queja (1) Queja (1) Queja (1)	.Falta de accesibilidad ante el servicio. .Mal estado de las bancas de espera, ocasionando accidentes al paciente. .Eso inadecuado de los materiales de procedimientos.	24-02-2026 19-02-2026 20-02-2026	03-03-2026 03-03-2026 05-03-2026	6 días 9 días 10 días

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Urgencias 2221011

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: SI-AU-OD-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	TRD:
		PÁGINA: 4 de 4

Citas	Queja (1)	Falta de accesibilidad al servicio.	10-02-2026	18-02-2026	7 días
Ginecología	Queja (1)	Falta de accesibilidad al servicio.	27-01-2026	11-02-2026	12 días

LEIDY VANNESA OSORIO OSORIO

Líder de procesos de SIAU

Trabajadora social