

	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 6

INFORME PQRSF MES DE JUNIO

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

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de junio se recibieron 38 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

RECEPCION DE PQRSF MES DE ABRIL

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	15					15
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	4					4
Felicitación	19					19
TOTAL						38

Durante el mes de junio se recepcionarán un total de 15 quejas, 19 felicitación y 4 sugerencia.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urgencia	4				6	10
Consulta externa	10			2	2	14
Cirugía	1					1
Ginecología					4	4
Hospitalización					4	4
Pediatría				2	3	5

Durante el mes de junio de 2026 se recepcionarán 38 PQRSF:

- 4 quejas y 6 felicitaciones para urgencia.
- 10 quejas, 2 felicitaciones y 2 sugerencia para el área de consulta externa.
- 1 queja para el área de cirugía

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 6

- 4 felicitación paraginecología
- 4 felicitación para hospitalización.
- 2 sugerencia y 3 felicitaciones para pediatría.

3. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencia	Buen trato y comunicación con los pacientes. Buen trato y comunicación con los pacientes. Buen trato y comunicación con los pacientes. Falta de comunicación con el paciente en la explicación o entendimiento de diagnostico. Falta de humanización Buen trato y comunicación con los pacientes. Buen trato y comunicación con los pacientes. Falta de atención y educación del proceso de triage Falta de comunicación asertiva en cuanto al diagnóstico.	Felicitaciones (1) Felicitaciones (1) Felicitaciones (1) Queja (1) Queja (1) Felicitación(1) Felicitación(1) Queja (1) Queja (1)	Humanización Humanización Humanización Pertinencia Humanización Humanización Humanización Oportunidad Oportunidad
Consulta externa	Buen trato y atención hacia los usuarios. Falta de oportunidad en las citas con medico general. Falta de oportunidad en las citas con medico general. Falta de oportunidad en las citas con medico general. Falta de oportunidad en las citas con medico general. Falta de oportunidad en las citas con medico general. Falta de comunicación con el paciente donde deja una alerta de salud menta. Falta de comunicación con el paciente. Falta de privacidad en la atención Falta de comunicación y explicación del diagnostico al paciente. Falta de accesibilidad en la entrega de historia clínica.	Felicitación (1) Queja (1) Queja(1) Queja (1) Queja(1) Queja(1) Queja (1) Sugerencia (1) Queja (1) Queja (1) Queja (1) Queja (1) Sugerencia (1)	Humanización Oportunidad Oportunidad Oportunidad Oportunidad Oportunidad Humanización Pertinencia Infraestructura. Oportunidad Accesibilidad

 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
	LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
PÁGINA: 3 de 6		

	Falta de accesibilidad en la entrega de historia clínica. Falta de compresión del paciente. Falta en la infraestructura para que las personas no se desplacen de un lugar a otro		Accesibilidad Humanización Infraestructura
Cirugía	Falta de oportunidad en el quirófano	Queja (1)	Oportunidad
Ginecología	Buen trato hacia el usuario Buen trato hacia el usuario Buen trato hacia el usuario Buen trato hacia el usuario	Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1)	Humanización Humanización Humanización Humanización
Hospitalización	Atención y trato digno al paciente. Atención y trato digno al paciente. Atención y trato digno al paciente. Atención y trato digno al paciente.	Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1)	Humanización Humanización Humanización Humanización
Pediatría	Trato digno a los usuarios Trato digno a los usuarios Trato digno a los usuarios Adecuaciones en el área de pediatría Lugar para funcionarios del hospital en el área de pediatría.	Felicitación (1) Felicitación (1) Felicitación (1) Sugerencia (1) Sugerencia(1)	Humanización Humanización Humanización Humanización Infraestructura Infraestructura

 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 6

--	--	--	--

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) QUEJA (1) QUEJA (1)	FALTA DE COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE EN LA EXPLICACIÓN O ENTENDIMIENTO DE DIAGNOSTICO.	9 DE JUNIO	20 DE JUNIO	9 DIAS
		FALTA DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN DEL PROCESO DE TRIAGE	23 DE JUNIO	13 DE JULIO	15 DIAS
		FALTA DE COMUNICACIÓN ASERTIVA EN CUANTO AL DIAGNÓSTICO.	30 DE JUNIO	13 DE JULIO	10 DIAS
			30 DE JUNIO	13 DE JULIO	10 DIAS
CONSULTA EXTERNA	QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1)	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LAS CITAS CON MEDICO GENERAL.	02 DE JUNIO	11 DE JUNIO	8 DIAS
			02 DE JUNIO	11 DE JUNIO	8 DIAS

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 SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 6 de 6
LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS		

		FALTA DE COMPRESIÓN DEL PACIENTE.			
PEDIATRÍA	QUEJA (1) QUEJA (8)	ALIMENTACIÓN DE LOS NIÑOS. ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL HACIA LOS USUARIOS.	11 DE MAYO 26 DE MAYO	22 DE MAYO 10 JUNIO	9 DIAS 11 DIAS
CIRUGIA	QUEJA (1)	FALTA DE OPORTUNIDAD EN EL QUIRÓFANO	16 DE JUNIO	04 DE JULIO	14 DIAS

LEIDY VANNESA OSORIO OSORIO

Líder de procesos de SIAU

Trabajadora social