

	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 5

INFORME PQRSF MES DE MAYO

FECHA: Zarzal, 31 de mayo 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 mayo por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de mayo se recibieron 32 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	22	1			1	24
Reclamo						
Petición						
Sugerencia	3					3
Felicitación	5					5
TOTAL						32

Durante el mes de mayo se recepcionarán un total de 24 quejas, 5 felicitación y 3 sugerencia.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Urgencia	3			1		4
Consulta externa	8				1	9
Puesto de salud la paila	3					3
Ginecología	1				1	2
Hospitalización					1	1
Pediatría	9			2	2	13

Durante el mes de mayo de 2026 se recepcionarán 32 PQRSF:

- 3 quejas y 1 sugerencia para urgencia.
- 8 quejas, 1 felicitaciones para el área de consulta externa.

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

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: SI-AU-OD-01
		VERSIÓN: 01
	LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 5

- 3 quejas para el puesto de salud de la paila
- 1 felicitación y 1 queja para ginecología
- 1 felicitación para hospitalización.
- 9 queja, 2 sugerencia y 2 felicitaciones para pediatría.

3. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Urgencia	Tema de infraestructura Devuelta del traige a paciente Comunicación asertiva funcionaria a paciente Buen trato y orientación a los usuarios	Sugerencia (1) Queja (1) Queja(1) Queja (1)	Infraestructura Oportunidad Accesibilidad Humanización
Consulta externa	Organización de las horas en la cita. Trato de funcionarios a los pacientes Atención por parte de los funcionarios Atención por parte de los funcionarios Atención por parte de los funcionarios Buen trato y orientación a los usuarios Atención por redes sociales Oportunidad en fichas de curación	Queja (1) Queja (1) Queja (1) Queja (1) Queja (1) Felicitación (1) Queja (1) Queja (1)	Oportunidad Humanización Humanizaicon Pertenencia Oportunidad Humanizacion Accesibilidad Oportunidad
Puesto de salud la Paila	Buen trato y orientación a los usuarios	Queja (3)	Humanizacion
Ginecología	Buen trato hacia el usuario Falta comunicación asertiva	Felicitación (1) Queja (1)	Humanización Humanización
Hospitalización	Atención y trato digno al paciente.	Felicitación (1)	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
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 5
LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS		

Pediatría	Alimentación de los niños. Atención por parte del personal hacia los usuarios. Trato digno a los usuarios Temas de infraestructura y acomodación	Queja (1) Queja (8) Felicitaciones (2) Infraestructura (2)	Humanización Pertenencia Humanización Infraestructura

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)	DEVUELTA DEL TRAIGE A PACIENTE COMUNICACIÓN ASERTIVA FUNCIONARI A A PACIENTE BUEN TRATO Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS	19 DE MAYO 16 DE MAYO 26 DE MAYO	5 JUNIO 30 MAYO 9 JUNIO	13 DIAS 10 DIAS 10 DIAS
CONSULTA EXTERNA	QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1) QUEJA (1)	ORGANIZACIÓN DE LAS HORAS EN LA CITA. TRATO DE FUNCIONARIOS A LOS PACIENTES. ATENCIÓN POR PARTE	05 DE MAYO 05 MAYO 12 MAYO 19 DE MAYO 22 DE MAYO 26 DE MAYO	13 DE MAYO 21 DE MAYO 25 DE MAYO 5 DE JUNIO	5 DIAS 12 DIAS 9 DIAS 13 DIAS 12 DIAS 11 DIAS 11 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 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: 4 de 5
LIBRETO DE LLAMADA PARA MEDIR LA SATISFACCION RESPECTO A LA RESPUESTA DE LAS QUEJAS		

		DE LOS FUNCIONARIOS. ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS. ATENCIÓN POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS. ATENCIÓN POR REDES SOCIALES. OPORTUNIDAD EN LAS FICHAS DE CURACIÓN.	26 DE MAYO	9 DE JUNIO 11 DE JUNIO 11 DE JUNIO	
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
PUESTO DE SALUD LA PAILA	QUEJA (3)	BUEN TRATO Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS	7 DE MAYO	27 DE MAYO	14 DIAS

 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: 5 de 5

GINECOLOGÍA	QUEJA (1)	FALTA DE COMUNICACI ÓN ASERTIVA	5 DE MAYO	22 DE MAYO	13 DIAS
-------------	-----------	---------------------------------------	-----------	---------------	---------

LEIDY VANNESA OSORIO OSORIO

Líder de procesos de SIAU

Trabajadora social