

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 1

INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF MES DE ENERO

FECHA: Zarzal, 28 de enero de 2026

ELABORADO POR: Isabel Cristina Arias Parra-Trabajadora social

1. OBJETIVO:

Medir los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en los diferentes canales de atención durante el mes de enero de 2026.

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES:

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

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Correo Electrónico	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	7						7
Reclamo							
Petición							
Sugerencia	1						1
Felicitación	1						1
TOTAL							9

3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Durante el mes de enero se recibieron 9 PQRSF y el tiempo promedio de respuesta fue de 7.4 días donde se logran los tiempos establecidos legalmente para el trámite legal de los requerimientos.

Mes	Tiempo promedio (días)
Enero	7.4 días

ISABEL CRISTINA ARIAS PARRA

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social