

	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 2

INFORME TIEMPOS DE RESPUESTA DE PQRSF MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 31 marzo de 2026

ELABORADO POR: Leidy Vannesa Osorio - 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 febrero de 2026.

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

Durante el mes de marzo se recibieron 19 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, página web.

DESCRIPCIÓN	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	7	2			1	10
Reclamo						
Petición						
Sugerencia						
Felicitación	8	1				9
						19

3. TIEMPOS DE RESPUESTA:

Durante el mes de marzo se recibieron 19 PQRSF y el tiempo promedio de respuesta fue de 9.4 días donde se logran los tiempos establecidos legalmente para el trámite legal de los requerimientos.

Mes	Tiempo promedio (días)
Enero	7.4 días
Febrero	9.8 días
Marzo	9.4 días

LEIDY VANNESA OSORIO

Líder de procesos del área de SIAU

 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: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 08/01/2021
	INFORME DE GESTIÓN	TRD:
		PÁGINA: 2 de 2

Trabajadora social