

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 1 de 37

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2025

1. INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011 “Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad del Control de la Gestión Pública.” el Asesor de Control Interno presenta el informe consolidado del segundo semestre comprendido entre el (01) del de julio al 31 de diciembre de 2025, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades PQRSF del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF del segundo semestre del año 2025 (julio a diciembre), enviado por la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificación del debido proceso de la solución y respuestas oportunas de las PQRSF.

La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Buzones de Sugerencias, ventanilla única, Oficina del SIAU, WhatsApp, presencial, página web, correo electrónico del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica.

2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011” Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los Mecanismos de Prevención, Investigación y Sanción de Actos de Corrupción y la Efectividad de Control de la Gestión Pública.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la E.S.E y tomar acciones de mejora frente a las encuestas aplicadas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 37

3. ALCANCE

Seguimiento y revisión continúa con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el segundo semestre (julio a diciembre) de la vigencia 2025 del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

CUADRO No.1 TOTAL DE PQRSF

TOTAL DE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE JULIO A DICIEMBRE VIGENCIA 2025	
CLASE SOLICITUD	TOTAL
FELICITACIÓN	48
PETICION	2
QUEJA	68
SUGERENCIA	7
TOTAL	125

Durante el segundo semestre del año 2025 (julio a diciembre), se presentaron un total de **125** PQRSF.

En el cuadro No.1, se puede observar que, durante el segundo semestre de la presente vigencia, la comunidad expresa sus inquietudes a través de los diferentes medios que el Hospital tiene a disposición para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-recomendaciones o felicitaciones, los cuáles utilizaron los buzones de sugerencias, correo electrónico, y en la oficina del SIAU.

Se evidencia que las felicitaciones efectuadas representan el 38.4% que corresponden a **48** usuarios satisfechos con los diferentes servicios recibidos por el Hospital Departamental San Rafael; estas manifestaciones de gratitud por parte de los usuarios y sus familias reflejan el compromiso, la dedicación y la calidad humana con la que se desempeña el personal médico, de enfermería y de apoyo.

Las quejas representan el 54.4% para un total **68** usuarios inconformes por los servicios recibidos expresando las situaciones presentadas

Las sugerencias representan un 5.6% equivalente a 7 usuarios, donde sus manifestaciones serán tenidas en cuenta para mejorar los servicios.

De igual forma se presentaron 2 Peticiones durante el semestre en mención.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585

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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 3 de 37

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en las respectivas áreas donde fueron atendidos. Estas son enviadas al líder del proceso vinculado para realizar su respectivo trámite investigativo y así solucionar la dificultades para posteriormente dar respuesta al usuario que interpuso la PQRSF.

A continuación, se describen las PQRSF recibidas en la entidad durante el segundo semestre de 2025:

FECHA	TIPO DE PQRSF	DESCRIPCIÓN	MEDIO DONDE SE INTERPUSO
martes, 1 de julio de 2025	FELICITACIÓN	GRUPO MEDICO Y ENFERMERAS. TUVIERON MUY BONITA ATENCION, LAS NIÑAS DE LA LIMPIEZA, PORTEROS, ETC. LES QUEDO MUY AGRADECIDA. DIOS LOS BENDIGA	BUZÓN
martes, 1 de julio de 2025	FELICITACIÓN	EN EL HOSPITAL LA ATENCION ES MUY BUENA, LOS PACIENTES SALEN ALENTADOS DEL HOSPITAL,LOS ENFERMEROS TIENEN BUENA ATENCION CON LOS PCTES NO TENGO QUEJA	BUZÓN
viernes, 27 de junio de 2025	FELICITACIÓN	STELLA MURILLO ME ATENDIO MUY BIEN, MUY AMABLE, CARIÑOSA CONMIGO, CON MI MADRE Y MUY PENDIENTE CON LAS DROGAS Y ATENCION MUY BUENA, NO HAY NADA DE QUE QUEJARME DE ELLA PORQUE SE PORTO MUY BIEN. EXCELENTE ENFERMERA	BUZÓN
martes, 24 de junio de 2025	FELICITACIÓN	QUIERO FELICITAR A ESTA FUNCIONARIA PORQUE ME ATENDIO MUY CORDIALMENTE AYUDO MUCHO PORQUE YO NO ENTENDIA EL RPOCESO QUE YO ESTABA HACIENDO, ELLA ME EXPLICO MUY BIEN Y CON MUCHA PACIENCIA, ME SENTI MUY BIEN ATENDIDA , OJALA EL HOSPITAL TUVIERA MAS PERSONAS COMO ELLA. FELICITACIONES PARA ELLA.	BUZÓN
martes, 1 de julio de 2025	QUEJA	ME LLAMAN A LAS 10:40 PARA INFORMARME DE LA ECOGRAFIA VAGINAL, LES DIJE VIVO PAILA ARRIBA, A LOQ UE ME DIJERON QUE DEBIA ESTAR A LAS 11:50 ME DIJERON TRATE DE LLEGAR SIQUIERA A LAS 11:50 MIENTRAS FACTURA Y LLEGUE PUNTUAL SOLO MIENTRAS FACTURE Y L GINECOLOGO SE HABIA IDO A LAS 12 EN PUNTO NO ME DIO 5 MIN DE ESPERA	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 4 de 37

miércoles, 25 de junio de 2025	QUEJA	CONSULTO EL 25 DE JUNIO POR URGENCIAS, LA DOCTORA ME ATENDIO Y ME TOMO LOS SIGNOS VITALES YO TENIA DOLOR ABDOMINAL, PORQUE SUFRO DEL COLON Y YO CONSULTO CADA RARO POR ESTE MISMO DOLOR Y TAMBIEN TENIA LA PRESION ALTA 214/107 /135 Y NO QUISO PONERME MEDICAMENTO Y TENIA DOLOR DE CBEZA Y NO QUISO PONERME NADA Y ME DESPACHO PARA LA CASA . POR ESO ME QUEJO DE LA DOCTORA POR SU ATENCION.	BUZÓN
viernes, 27 de junio de 2025	QUEJA	BUENOS DIAS, EXPRESO MI INCONFORMIDAD CON DICHA CAJERA YA QUE DESDE ELD IA MARTES VENGO EN BUSCA DE UNA CITA PARA PROCEDIMIENTO CON DERMATOLOGO Y ELLA ME CONTESTA NO HAY AGENDA SIN MIRARLO A UNO , LE PREGUNTE PARA CUANDO, NO SE DEBE VENIR TODOS LOS DIAS A PREGUNTAR, Y HOY ME ASERCO A LA NIÑA DE LABOR SOCIAL Y ME INDICA QUE ES CONLA JEFE. PORQUE LA CAJERA AFRO NO PODIA LEVANTAR SU MIRADA BIEN Y ME HUBIERA EVITADO VENIR TODOS LOS DIAS. MUY MALA ATENCION POR PARTE DELA CAJERA NANCY SABIENDO QUE ESTA PARA ATENDER PUBLICO.	BUZÓN
martes, 8 de julio de 2025	FELICITACIÓN	QUIERO AGRADECERLES POR LA EXCELENTE ATENCIÓN QUE HE TENIDO CON EL PERSONAL DE ESTE HOSPITAL. EXCELENTE CALIDAD HUMANA Y AGRADECER A LA SEÑORA NANCY RUBY ARCO RENTERIA POR SU PACIENCIA PARA ATENDERME, MIL GRACIAS	BUZÓN
martes, 8 de julio de 2025	FELICITACIÓN	EL SEÑOR BETTO PLAZA QUISIERA FELICITARLO POR SU BUENA ACTITUD Y DISPOSICION. EL JUEVES PASADO LLEGUE A LA CAJA A LAS 4:40PM YA QUE LA SEÑORITA JHOANA ME DIJO LO DE LA FACTURACION EN LA TARDE YA ELLA NO SE ENCONTRABA Y SIENDO LAS 4:45PM MIENTRAS LA OTRA SEÑORITA CHARLABA CON SU COMPAÑERO ME DIJO QUE YA NO PODIA FACTURARME QUE YA HABIA LIQUIDADO. IBA BAJANDO EL JEFE DE FACTURACION, LE COMENTE LO SUCEDIDO Y EL ME COLABORO FACTURANDOME LOS EXAMENES DE LOS ABUELOS.	BUZÓN
martes, 8 de julio de 2025	FELICITACIÓN	LA FACTURADORA JHOANA FUE MUY AMABLE A LA HORA DE ATENDERME, ME OFRECIO QUE PARA NO TRAER LOS ABUELOS TAN TEMPRANO A FACTURAR QUE ELLA ME PODIA FACTURAR EL DIA ANTERIOR. ,MUCHAS GRACIAS. OJALA TODAS FUERAN ASI.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 5 de 37

martes, 8 de julio de 2025	FELICITACIÓN	LA ENFERMERA VIVIANA ROSERO SE PRESTO PARA AYUDARME A ORGANIZAR LAS HISTORIAS CLINICAS DE LOS ABUELOS Y EN CONJUNTO CON LA JEFE MAIRA PINEDA NOS PUSIMOS DEACUERDO PARA QUE EL MEDICO TRATANTE NOS VISITARA E EL HOGAR PARA HACERLE EL SEGUIMIENTO A LOS ABUELOS. GRACIAS POR ENTENDER QUE SON UNA POBLACION VULNERABLE	BUZÓN
viernes, 4 de julio de 2025	FELICITACIÓN	LA ATENCIÓN PRESTADA POR LA ENFERMERA FUE EXCELENTE YA QUE ESTUVO PENDIENTE POR SI NECESITABA ALGO O PREGUNTABA SI TENIA ALGUN DOLOR Y ESTUVO PENDIENTE DE MIS MEDICAMENTOS Y SIGNOS VITALES. AGRADEZCO SU ATENCIÓN Y DEDICACION EN MI CUIDADO	BUZÓN
viernes, 4 de julio de 2025	FELICITACIÓN	AGRADECIMIENTO TOTAL CON TODO EL PERSONAL QUE ESTUVO PENDIENTE DE MI, DURANTE MIS 7 DIAS DE HOSPITALIZACION, GRACIAS A LOS MEDICOS, A LOS INTERNISTAS, A LOS JEFES DE ENFERMERIAA, A TODAS LAS ENFERMERAS, AL PERSONAL DE COCINA, AL PERSONAL DE ASEO Y VIGILANTES. GRACIAS POR LA SANA Y PRONTA RECUPERACION QUE TUVE EN MIS DIAS DE HOSPITALIZACION. PRO CADA MEDICAMENTO, PRO CADA TOMA DE SIGNOS, POR LA ALIMENTACION Y POR LA HABITACION CON BAÑO QUE NOS BRINDARON, GRACIAS POR SU EQUIPO DE TRABAJO PORQUE TUVO UNA PRONTA RECUPERACION Y AL ASISTENCIA MEDICA FUE OPROTUNA, POR LA PREOCUPACIONY ATENMCION DE CADA ENFERMERO POR TODOS MIS MEDICAMENTOS PUNTUALES Y PORQUE HOY PUEDO SALIR CON LA SATISFACCION DE SALIR ALIVIADO Y CON UNA BUENA IMAGEN DEL HOSPITAL Y DE TODO EL PERSONAL QUE ME ATENDIO. MUCHAS GRACIAS DE CORAZON Y QUE DIOS BENDIGA SU PROFESION Y SUS FAMILIAS.	
viernes, 4 de julio de 2025	FELICITACIÓN	ESTUVE HOSPITALIZADO POR 5 DIAS LOS CUALES TUVE UNA ATENCIÓN MUY BUENA Y TUVE UN PERSONAL EXCELENTE , MEDICOS Y AUXILIARES TODOS BIEN. GRACIAS LES QUEDAMOS MUY AGRADECIDOS. DIOS LOS BENDIGA	BUZÓN
domingo, 13 de julio de 2025	QUEJA	QUE ELLA ME DIJO QUE LA MAMA TENIA 30 Y CUANTOS AÑOS Y ELLA SE SABIA LA EDAD Y LA TALLA DE LA BBE PORQUE A MI SE ME OLVIDO, ME OCMPARA CON LA MAMA SOLO POR NO SABER LA TALLA Y EL PESO DE MI BEBE, Y NISQUIERA LA RVISO NI NADA, PAR ELLA NO TENIA NADA. PERSONAS ASI NO DEBERIAN TRABAJAR CON ESE GENIO, ESTAN PARA ATENDER Y BRINDAR APOYO NO RECHAZO	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 6 de 37

jueves, 10 de julio de 2025	SUGERENCIA	ME GUSTARIA QUE EN LA OFICINA DONDE DAN LAS CITAS PARA ESPECIALISTAS O EXAMENES EN GENERAL, HAYA UNA FILA PRIORITARIA PARA ADULTOS MAYORES. EMBARAZADAS, YO SOY BACTERIOLOGA PENSIONADA POR INVALIDEZ OPERADA 3 VECES DEL CRANEO PORQUE TENGO 5 TRAUMAS CEREBRAL, Y LLEGUE CON MUCHO DOLOR DE CABEZA LES DIJE QUE X POR FAVOR ME ATENDIERAN Y EXPUSE MI CASO E HICIERON CASO OMISO HICE UNA COLA DE 20 PERSONAS NO ES JUSTO POR FAVOR QUE HAYA UNA FILA PRIORITARIA	BUZÓN
lunes, 14 de julio de 2025	QUEJA	YO GINA JHOANA ARENAS CASTAÑEDA EN REPRESENTACION DE MI SEÑORA, AUELA EDELMIRA MORALES. PONGO MI PQRSF EN BASE A LA FALTA DE RESPETO EN EL HORARIO DE ATENCIÓN EN LA CITA MEDICA CON EL ESPECIALISTA CIRUJANO GENERAL ADOLFO LEON ROLDAN CHICA. EL CUAL HASTA EL MOMENTO DE LA HORA ESCITA, NO HA LLEGADO A SU RESPECTIVA CONSULTA; DONDE MI ABUELA TIENE AGENDADAS LA CITA CITA A LAS 1:00 01PM Y AFECTA OTRAS CITAS AGENDADAS PARA ECOGRAFIAS. "VIA URINARIA ETC" POR FAVOR DEBEN RESPETAR A LOS USUARIOS SUS TIEMPOS Y DEMAS. ES DECIR, QUE LA INSTITUCION DEBE MEJORAR POR UNA ATENCION OPORTUNA Y DE CALIDAD EFICIENTE Y EFICAZ, LOS ESPECIALISTAS TAMBIEN DEBEN SER PERSONAL CON HUMANIZACION DEL SERVICIO.	BUZÓN
viernes, 11 de julio de 2025	QUEJA	ABRO LA VETANA Y METO LA MANO PARA ENTREGAR LAS ORDENES PARA FACTURAR LA TRABAJADORA SOCIAL ME DICE QUE ME HAGA EN ESE PUNTO YA QUE LA CITA ESTA PARA 1 PM CON EL INTERNISTA EL FACTURADOR ME DICE QUE PORQUE ESTOY ENOJADA Y QUE PORQUE LE TIRO LOS DOCUMENTOS EN NINGUN MOMENTO SUECEDE ESO NO LOS TIRE Y LE DIGO AL JOVEN QUE TRABAJO AQUI QUE ESO NO SUCEDIO NO HARIA NUNCA ESTO Y ME CONTESTA QUE ME IMPORTA QUE USTED TRABAJA ACA. IGUAL LE PIDO DISCULPAS POR ABRIR LA VENTANA A PESAR DE TANTA GENETE PARA FACTURAR HAY QYE ESPERAR QUE ELLOS LLEGUEN Y HAGAN TODO SU PROTOCOLO PARA PODER EMPEZAR ATENDER NOS LES IMPORTA QUE LOS USUARIOS PIERDAN SUS CITAS ASIGNADAS.	BUZÓN
domingo, 13 de julio de 2025	FELICITACIÓN	ESTUVIMOS DURANTE 7 DIAS MUY BIEN ATENDIDOS POR TODOS LOS SERVICIO DE HOSPITALIZACION-ESPECIALISTAS-MEDICOS-DOCTORES-PERSONAL DE ENFERMERIA-ASEO-ALIMENTACION-VIGILANCIA-ADMON-LA AMABILIDAD DEDICACION Y AMOR CON LA QUE ATENDIERON A MI MAMA MERECE AL SER RECONOCIDA POR QUIENES DEDICAN A REALIZAR LA ESTADISTICA DEL "EXCELENTE SERVICIO" NO TENEMOS PALABRAS PARA AGREDECERLES TANTO CARIÑO Y AMOR. LES DESAMOS MUHCOS EXITOS A CADA UNO Y LOS TENDREMOS EN NUESTRAS ORACIONES REALMENTE EN EL HOSPITAL SAN RADAFAEL DE ZARZAL SI HAY VOCACION Y SERVICIO- FELICITACIONES LOS RECORDAREMOS SIEMPRE	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 7 de 37

martes, 15 de julio de 2025	FELICITACIÓN	AFIRMO QUE LA ATENCIÓN DE LA ENFERMERA STELLA MURILLO FUE MUY BUENA EN LOS DÍAS QUE ATENDIÓ A MI MAMÁ. MUY PENDIENTE Y DANDO BUENAS RECOMENDACIONES PARA EL CUIDADO DE MI MADRE. PENDIENTE EN LOS MEDICAMENTOS.MUCHAS GRACIAS	BUZÓN
miércoles, 16 de julio de 2025	QUEJA	LLEGO A LAS 6 DE LA MAÑANA Y DICEN QUE YA NO HAY FICHAS PARA LABORATORIO Y OSEA NO ME PARESE POR QUE ESTO ES UN LABORARORIO DE HOSPITAL Y RESPETAN MUY POCOS FICHAS LAS CHICAS DE TRABAJO SOCIAL ME COLABORARÓN Y LUEGO PASO POR FILA DE CAJA PREFERENCIAL Y ESO LLENO DE PERSONAS QUE NO TIENEN NINGUN TIPO DE DISCAPACIDAD NUNCA AQUI EN ESTE HOSPITAL RESPETAN LA ATENCION PREFERENCIAL NI LE SEDEN EL PASO A UNO YO ESTOY EMBARAZADA CON 37 SEMANAS CON LOS PIES INCHADOS Y LLEGA MI TURNO DE FACTURACION POR QUE UNA SEÑORA ME COLABORO Y LA CHICA DE FACTURACION ME DISE QUE POR TENER LA FICHA DE COLOR VERDE YO TENIA QUE ESPERAR QUE TODOS PASARAN ME DEVOLVIO DESPUES DE YO TENER MAS DE UNA HORA DE PIE ME DEVOLVIO NO QUISO PASARME Y SIEMPRE ES LO MISMO NUNCA RESPETAN LA CAJA PREFERENCIALES PERSONAS DE 70 AÑOS ESPERANDO LARGAS FILAS, EMBARAZADAS VIOLAN LAS REGLAS Y NADIE DICE NADA	BUZÓN
martes, 22 de julio de 2025	QUEJA	LLEGUE CON ANTICIPACION A LA CITA PARA FACTURAR Y EL CHICO DE LA CAJA SE DEMORO Y PERDI LA CITA YA QUE SE DEMORA EN LA ATENCIÓN , SIEMPRE ES LO MISMO, NO HAY ATENCIÓN PREFERENCIAL POR ENCONTRARME EN GESTACION, EL TIEMPO DE ESPERA ES LO MISMO. NO ME QUEDA SI NO EL MAL SABOR DE NO SER ATENDIDA.	BUZÓN
viernes, 18 de julio de 2025	QUEJA	HOY 18 DE JULIO TENIA 2 CITAS MEDICAS A LAS 11 AM A LA MISMA HORA PSIQUIATRA Y DERMATOLOGIA, LLEGO A MI TURNO DESPUES DE MAS DE 30 MINUTOS DE FILA PARA FACTURAR AMBAS CITAS Y EL JOVEN ME CONTESTA "ESTAS 2 CITAS NO LAS PUEDO FACTURAR PORQUE SON A LA MISMA HORA " ADEMAS HAY MUCHA GENTE EN LA FILA. NO ME SOLUCIONO, LE SOLICITE ALMENOS FACTURAR LA DEL PSIQUIATRA POR MI ESTADO ACTUAL DE ANSIEDAD Y DEPRESION Y NAD AME INFORMO QUE SUBIERA AL SEGUNDO PISO PARA QUE ME SOLUCIONARAN. GRACIAS A MI CONOCIDA RUBIELA LIBREROS QUE FUE A TODAS LAS OFICINAS A SOLUCIONARME. SUGERENCIA RESPETUOSA= FOMAG TIENE CONTRATO CON EL HOSPITAL HACE UN MES MAS O MENOS, LOS DOCETES TENEMOS PERMISOS POR HORAS PARA ASISTIR, DEBERIAMOS TENER UNA VENTANA ESPECIAL PARA QUE LA ATENCION SEA EFECTIVA COMO EN OTRAS CLINICAS Y HOSPITALES.	BUZÓN

viernes, 18 de julio de 2025	QUEJA	ME DIRIJO A USTEDES CON TODO RESPECTO VINE PARA PEDIR UNA CITA Y LA MUCHCACHA DE LAS CITAS LA QUE TIENE UN BOSARRON Y NO TIENE CULTURA PARA ATENDER EL PACIENTE NI PARA DAR CITAS POR ENSIMA NO MAS SE VE EN SU PRESENTACION COMO ATIENDE UNO COMO USUARIO MERECE RESPETO ASI COMO UNO SE LOS DA ME INDIGNA SU ATENCION LE FALTA ETICA SEPAN ELEGIR QUIEN VA ATENDER AL USUARIO	BUZÓN
martes, 22 de julio de 2025	FELICITACIÓN	EXPRESO MI MÁS SINCERO AGRADECIMIENTO AL PROFESIONALISMO DE LA ENFERMERA STELLA, POSIBILITANDO EN LA SITUACION DE SALUD DE MI MADRE, POR SU CUIDADO Y ENTREGAR POR ESTAR ATENTO Y BRINDAR APOYO HACIENDO LLEVADERO ESTE PROCESO PARA ELLA Y PARA TODA MI FAMILIA. DIOS LA BENDIGA POR SU HERMOSA LABOR Y EN GENERAL A TODO EL PERSONAL QUE ATENDIO A MI MADRE LOS ENFERMEROS Y ENFERMERAS RESPETUOSOS Y AMBOS PARA ATENDER Y DAR RECOMENDACIONES PRONTAS. TAMBIEN LOS VIGILANTES, ALIMENTACION, SUPER ATENTOS Y AMABLES A DAR OIENTACIÓN SEGURA.	BUZÓN
viernes, 18 de julio de 2025	SUGERENCIA	AYER FUI A VISITAR A MI HERMANO LA ENFERMERA ENTRA AL CUARTO Y NO SALUD ENTONCES MI ESPOSO LE DICE BUENAS TARDES LA SEÑORA NO CONTESTA DE MAL GENIIO Y LE DICE A MI HERMANO QUE BOTE EL ORINE QUE TIENE EN LA BOLSA COMO YO SABIA QUE LE ESTAN HACIENDO UN SEGUIMIENTO ME HACERCO DONDE EL MEDICO Y LE PREGUNTO QUE SI MI HERMANO YA PUEDE BOTAR EL ORINE EL CUAL EL MEDICO ME DICE QUE NO HASTA QUE LA BOLSA ESTE LLENA PORQUE LE ESTAN HACIENDO EL SEGUIMIENTO, BUELBE A ENTRAR LA ENFERMERA Y LE DICE QUE NO PORQUE NO A BOTADO EL ORINE YO LE RESPONDI QUE EL MEDICO ME DIJO QUE AUN NO POR EL SEGUIMIENTO ELLA DICE HACE RATO LE ESTOY DICIENDO AL SEÑOR QUE LO BOTE YO LE DIGO ENTONCES A QUIEN LE HAGO CASO SI AL MEDICO O A ELLA Y DICE QUE EL MEDICO NO SABE NADA SE VA Y EL MEDICO INGRESDE NUEVO Y ME DICE YA LO PUEDE BOTAR QUE LA ENFERMERA YA LE HIZO EL SEGUIMIENTO NO SABIA COMO ABRIR LA BOLSA PARA BOTAR EL ORINE VOY PIDO EL FAVOR PARA QUE ME EXPLICARAN Y ME NO LO HICIERON AL VER QUE YO SALI DEL CUARTO A PONER LA QUEJA Y REGRESO HAY SI HABIA IDO A EXPLICARLE PERO ES UNA ENFERMERA QUE LA VERDAD ES DE MAL GENIO, MAL EDUCADA	BUZÓN
martes, 22 de julio de 2025	FELICITACIÓN	DESDE QUE FUE INGRESADA M MADRE LA SEÑORA. ALBA MERY MARINO DE LOPEZ FUE ATENDIDA POR EL PERSONAL DEL HOSPITAL HASTA SU RECUPERACION CADA PROFESIONAL DEMOSTRO UN ALTO COMPROMISO CALIDA DHUMANA Y CALIDAD EN EL TRATO , LO CUAL FUE FUNDAMENTAL PARA SU RECUPERACIÓN Y BIENESTAR. DESTACO EL EXCELENTE MANEJO MEDICO POR PARTE DE LOS DOCTORES INTERNISTAS, SIEMPRE REALIZANDO EL DIAGNÓSTICO CORRECTO Y OFRECIENDO UN TRATAMIENTO ADECUADO, QUE PERMITIO SU PRONTA MEJORIA, EL COMPROMISO DE LOS INTERNISTAS NOS DIERON CONFIANZA Y TRANQUILIDAD EN UN MOMENTO DIFÍCIL.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 9 de 37

martes, 22 de julio de 2025	QUEJA	ME DIRIGI A URGENCIAS PARA QUE ATENDIERAN A MI AMIGO QUE SE CYAO DE UNA MOTO IBA DE PARRILLERO NO TENIAMO SSEGURO,ESTUVO RAJA LA NARIZ, Y ME DICE LA CAJERA QUE CONSIGA OTRO SEGURO DE MOTO YA CUANTO LO CONSEGUI YA ME DICE QUE NO QUE PARA ATENDERLO TIENE QUE PAGAR PARTICULAR. ME APRECE UNA FALTA DE RESPETO TENGO ENTENDIDO QUE ES UN HOSPITAL PUBLICO Y NI ASI LO ATIENDEN.	BUZÓN
viernes, 18 de julio de 2025	QUEJA	EL DÍA DE HOY SE ACERCA UNA SEÑORA A LA VENTANILLA PARA QUE LE AGENDARAN UNA CITA. ME MUESTRA EL CELULAR CON UNA AUTORIZACIÓN DE OPTOMETRÍA, ALGO QUE YO LE RESPONDI EN MUY BUEN TONO DE VOZ, DIGO POR FAVOR, SI TRAÍA LA ORDEN DE AUTORIZACIÓN EN FÍSICO ELLA ME DICE QUE SI , PERO ERA DE OFTALMOLOGÍA Y LE INFORMO QUE TIENE ORDEN DE OFTAMOLOGIA, QUE DEBE IR A LA EPS PARA QUE LE DEN LA ORDEN DE OPTOMETRÍA YA QUE NO CONTAMOS CON EL ANTERIOR ESPECIALISTA. LA SEÑORA, INDEPENDIENTEMENTE, SE ENOJA, TOMANDO UNA ACTITUD MUY DESAGRADABLE, SEENFUERECE EN LA CUAL ME SIENTO AGREDIDA Y MALTRATADA.DESPUÉS QUE BUSCO EN UNA CANTIDAD DE PAPELES ENCUENTRO LA DE OPTOMETRÍA. DE IGUAL MANERA OFREZCO DISCULPAS SI MI ATENCIÓN SEGÚN ELLA NO FUE LA ADECUADA, DE IGUAL MANERA ME SENTI AGREDIDA E INTIMIDADA QUESI NO HUBEIRA HABIDO UNA VENTANA DE POR MEDIO NOS E QUE HUBIERA PASADO. PDTA: YO ENTIENDO QUE LAS PERSONAS PUEDAN TENER SITUACIONES COMPLEJAS PERO ESO NO LES DA DERECHO DE VENIR A MALTRATAR A LOS USUARIOS.	BUZÓN
miércoles, 23 de julio de 2025	QUEJA	PEDI UN DIA DE TRABAJO MIS DOS NIIÑAS FALTARON EN CLSES, Y PERDI MIS TIEMPO Y DINERO POR FALTA DE INFORMACION.LA PERSONA QUE ME ASIGNO LA CITA NO ME INFORMO SOBRE LA PREPARACION DE EXAMEN DE RADIOGRAFIA	BUZÓN
viernes, 25 de julio de 2025	QUEJA	BUEN DÍA. EL 24 DE JULIO MADRUGUÉ A SOLICITAR CITA CON MÉDICO GENERAL Y LA NIÑA ENCARGADA ME DIO LA CITA PARA EL 26 DE JULIO/25 A LAS 2:40 PM, CREI QUE ERA PARA EL MISMO DÍA. VINE A LAS 2 A FACTURAR Y ME DICEN QUE NO ERA PARA ESE DÍA SINO PARA EL SÁBADO. ME ACERCO DONDE LA MUCHACHA A PREGUNTARLE Y ME DICE MUY SONRIENTE QUE CITAS PARA HOY NO HABÍAN, LE DIJE PORQUE NO ME HABÍA DICHO NADA CUANDO LA PEDÍ Y SIMPLEMENTE LE DABA RISA. SERÍA BUENO QUE ACONDICIONARAN ESO. SE SUPONE QUE SI YO MADRUGO A PEDIR UNA CITA ES PORQUE LA NECESITO PARA ESE DÍA O EN SU EFECTO QUE LA SEÑORITA INFORME QUE NO ES PARA ESE DÍA.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 10 de 37

sábado, 26 de julio de 2025	QUEJA	QUIERO HACER UNA QUEJA SOBRE LAS CITAS MÉDICAS, CÓMO ES POSIBLE QUE VENGA A PEDIR CITA CON MÉDICO GENERAL Y ME LA DAN 3 DÍAS DESPUÉS OSEA QUE DEBO SABER QUÉ DÍA ME VOY A ENFERMAR PARA PODER PEDIR LA CITA. ESTOY DE ACUERDO CUANDO ES ESPECIALISTA PERO MÉDICO GENERAL ESTÁ MUY MAL. VIENE UNO POR URGENCIAS Y AHÍ LO DEJAN A UNO ESPERANDO PORQUE PARA ELLOS NO ES URGENCIA, NOS VIVEN DICIENDO QUE NOS AUTOMEDIQUEMOS, PERO A VECES TOCA PORQUE EL SISTEMA DE CITAS ESTÁ DEMASIADO DEMORADO. MUCHAS GRACIAS Y OJALÁ SOLUCIONEN ESTE INCONVENIENTE POR EL BIEN DE LA COMUNIDAD.	BUZÓN
lunes, 28 de julio de 2025	QUEJA	EN LA MAÑANA DEL LUNES 28 DE JULIO DEL PRESENTE AÑO, SE OBSERVÓ UNA LARGA FILA EN LA VENTANILLA DE ASIGNACIÓN DE CITAS, LA CUAL SE MUEVE CON LENTITUD YA QUE SOLO ESTÁ ATENDIENDO 1 SOLO ASESOR, CONSIDERANDO QUE EL DÍA DE HOY SE ABRE AGENDA PARA ASIGNACIÓN DE CITAS. EN LA FILA SE ENCUENTRAN ADULTOS MAYORES, LO CUAL PERMITE CONSIDERAR QUE NO SE ESTA TENIENDO EN CUENTA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN LA PRÁCTICA, TENIENDO EN CUENTA QUE EL HDSR ESTA IMPLEMENTACION LA ATENCIÓN PREFERENCIAL CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS	BUZÓN
jueves, 17 de julio de 2025	QUEJA	POR MEDIO DE LA PRESENTE ME DIRIJO ANTE USTEDES COMO ENTIDAD DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DEL MUNICIPIO DE ZARZAL, VALLE, EN CALIDAD DE MADRE DE UN PACIENTE; YA QUE EL DÍA 17-JUNIO/2025, SIENDO LAS 4:07 P.M., SE CONSULTA CON LA ESPECIALIDAD DE CIRUGÍA POR LA DOCTORA DARITZABEL P. GARAVITO, EN LA CUAL QUEDANDO UNA INCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN PRESTADA DEBIDO A QUE LA DOCTORA NO HACE UNA BUENA REVISIÓN DE LOS RESULTADOS QUE SE LE PRESENTAN Y DANDO A ENTENDER QUE ES MENTIRA EL PROCESO QUE SE LLEVA CON LOS DIFERENTES DOCTORES Y ESPECIALISTAS POR ENDE NO GENERA LA CONFIANZA PARA REALIZAR LA CIRUGÍA REQUERIDA; ADEMÁS DE ESTO FUE GROSERA EN LA ATENCIÓN PRESTADA	BUZÓN
martes, 29 de julio de 2025	QUEJA	INGRESÉ CON MI HIJO POR URGENCIAS Y LO DEJE CON LOS MEDICOS PORQUE ME SACARON, EL ES UN PACIENTE QUE SUFRE DE COMBULCIONES Y ES ALERGICO EL VIGILANTE ME DIJO SALGA SEÑORA EL TIENE 20 AÑOS Y TIENEN QUE SALIR YO LE DIJE QUE ME DEJARA EN ESAS SILLAS DIGO QUE NO SALGA YO LE DIJE QUIERO SABER COMO ESTA ME DIJO BIEN CON MEDICAMENTO YO LE DIJE ES LA 3VES QUE ES GROSERO CONMIGO LA PRIMERA FUE CUANDO TRAJE A MI SOBRINA Y DOS PUES YA OTRA SEMANA CUANDO ME INGRESARON CON ARITMIAS Y ALERGIAS POR LAS HAIMES Y AHORA CON MI HIJO DIJ QUE ES BUENO PARA LA BOTELLA COMO SI NOS CONOCIERA Y EL SE DEFIENDE SOLO SÍ YO SE PERO NO ES EL COMPORTAMIENTO ADECUADO PARA EL QUE ESTA HOY PAA PRESTAR EL SERVICIO DE ATENDERNOS BIEN	BUZÓN

martes, 29 de julio de 2025	QUEJA	PARA COMENTARLES LO Q ME SUCEDIO EL DIA 21 DE JULIO/25 H: APROX 11:30 AM NECESITABA IR DONDE LA JEFE LUZ KARIME PARA UNA PROGRAMACION, MI HERMANA CONSUELO CASTRO ES LA PACIENTE TRAITA CON DEMATÓLOGO ELLA ES UNA PACIENTE MUY LIMITADA A CAUSA DE UN ANEURISMA CEREBRAL Q SUFRIO DEBIDO A ELLOS SUS SECUELAS: DIFICULTAD PARA LA MARCHA Y SU CONDICION NEUOLOGICA NO ES NORMAL POR TAL MOTIVO LA DEJÉ SENTADA EN UNAS SILLAS VACIAS UBICAS A LA ENTRADA PARA CIRUGIA-HOSPITALIZACION MIENTRAS ENTRE DONDE LA JEFE Y SALI DE NUEVO NO ENCONTRE A MI HERMANA DONDE LA DEJE, LA BUSQUE POR TODO LADO HASTA HAYARLA EN C EXT DESUBICADA. LE PREGUNTE X Q SE HABIA MOVIDO DONDE LA DEJE Y ME DIJO QUE EL VIGILANTE LE HABIA DICHO Q SE QUITARA DE DALLI Q ALLI NO PODIA ESTAR Y ESE LUGAR ESTABA OCUPADO. MI INCONFORMIDAD ¿PORQ''? VIENDOLA Q' NO PODIA NI CAMINAR Y SI HUBIERA SALIDO Y LA HUBIERA ATROPELLADO UN CARRO, UNA MOTO? ESTO EN UNA INSTITUCION DE SALUD NO TIENE POR Q PASAR. MUCHAS GRACIAS X SU ATENCIÓN	BUZÓN
jueves, 24 de julio de 2025	FELICITACIÓN	GRACIAS A DIOS LA ATENCIÓN FUE MUY BUENA EN HOSPITALIZACION Y EN URGENCIAS	BUZÓN
domingo, 27 de julio de 2025	FELICITACIÓN	HOSPITALIZACION EXCELENTE, TANTO COMO LOS MEDICOS COMO LAS ENFERMERAS , EXCELENTE ATENCIÓN EN LA ALIMENTACION. SE VIO MEJORIA A MI PADRE. GRACIAS POR TODO. TODOS LOS ESPECIALISTAS ESTABAN PENDIENTES. EN URGENCIAS TODO FUE EXCELENTE EN LA ATENCIÓN.	BUZÓN
jueves, 24 de julio de 2025	FELICITACIÓN	ATENCIÓN EXCELENTE , DIOS LOS BENDIGA EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACION	BUZÓN
martes, 22 de julio de 2025	FELICITACIÓN	ME DIRIJO A USTED EN CALIDAD DE MADRE DE UN PACIENTE PARA EXPRESAR MIS AGRADECIMIENTOS POR LA ATENCIÓN PRESTADA POR PARTE DEL DERMATOLOGO JORGE EMANUEL PIZARRO EL DIA 22-03-2025 SIENDO LAS 5:02 PM YA QUE PRESTO UNA ATENCIÓN EXCELENTE RESOLVIENDO ASI LAS DUDAS QUE SE PRESENTARON AL MOMENTO DE LA CONSULTA, PUES SU CALIDEZ HUMANA Y PROFESIONALISMO HACE QUE PRESTE UN OPTIMO SERVICIO.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 12 de 37

viernes, 1 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	LA ATENCIÓN TINTO DE LOS MEDICOS COMO DE LAS ENFERMERAS ESTABA EXCELENTE MUY CUMPLIDOS PARA LA APLICACIÓN DE MEDICAMENTOS, SIEMPRE PREOCUPADOS POR QUE EL PACIENTE ESTUVIERA BIEN ATENDIDO	BUZÓN
miércoles, 6 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	LOS FUNCIONARIOS QUE ME ATENDIERON EL DIA DE HOY LO HICIERON DE UNA MANERA PROFESIONAL, LA CUAL NO TENGO NINGUNA QUEJA	BUZÓN
martes, 29 de julio de 2025	FELICITACIÓN	EL INGRESO FUE RAPIDO, EL ENFERMERO HA SIDO AMABLE. PACIENTE Y EFICAZ HA SIDO RESPETUOSO Y DELICADO AL MOMENTO DE ATENDERME. LA DOCTORA HA SIDO AMABLE, HA SIDO CLARA A LA HORA DEL DIAGNOSTICO Y PACIENTE.	BUZÓN
martes, 29 de julio de 2025	FELICITACIÓN	EXCELENTE ATNECION Y MUY BUENAS PERSONAS EXCELENTE ATENCIÓN DE LA DOCTORA TREJOS Y LEO MUY BUENA ATENCIÓN PARA MI Y MI BEBE SATISFECHA Y CONTENTA POR LA ATENCIÓN RECIBIDA, ATENCIÓN EXCELENTE Y SONRRISAS QUE TE HACEN SENTIR MEJOR Y MUY AGRADECIDA CON LA DOCTORA TREJOS POR SU ATENCION Y SER TAN LINDA Y BUENA PERSONA CONMIGO Y POR AYUDARME Y LA TRANQUILIDAD QUE ME TRANSMITE LA DOCTORA TEJOS Y LEO MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION QUE HAN BRINDADO	BUZÓN
jueves, 31 de julio de 2025	QUEJA	SOLICITO SE MEJORE LOS CANCALES PARA SOLICITAR CITAS MEDICAS Y CON ESPECIALISTAS YA QUE LOS ACTUALES NO FUNCIONAN BIEN POR WHATAP NUNCA CONTESTAN Y CUANDO SE VIENE HASTA EL HOSPITAL DE MANERA PRESENCIAL, LA FILA ES DEMASIADO LARGA Y DEMORADA PARA LA ATENCIÓN. DEBEN DE TENER EN CUENTA A LAS PERSONAS QUE VIVEN LEJOS DE LA CIUDAD, COMO YO QUE VENGO DESDE VERSALLES VALLE A SACAR LA CITA CON MEDICINA INTERNA Y DESPUES DE ESPERAR 2 HORAS EN LA FILA Y DE PIE ME DICEN QUE NO HAY AGENDA Y POR LO TANTO ME VOY SIN DICHA CITA DE CONTROL CON ESPECIALISTA DE MEDICINA INTERNA-.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
			VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 13 de 37

martes, 5 de agosto de 2025	QUEJA	BUEN DIA CONSIDERO QUE CUANDO UNO HACE UNA FILA PARA SOLICITAR UNA CITA MEDICA-MERECEMOS RESPETO AL TIEMPO DE LA ESPERA NO ES JUSTO QUE DESPUES DE TANTO TIEMPO EN FILA SALGAN Y TE DEJAN QUE YA NO HAY- PLANIFIICACION ES LO QUE NECESITAN PARA AGENDAR LAS DEBEN TENER EN CUENTA CUANTAS CITAS DISPONIBLES QUEDAN PARA QUE UNO COMO USUARIO NO PERDIO SU TIEMPO YA VAN DOS VECES CON LA MISMA PROBLEMATIC EL USUARIO MERECE RESPETO	BUZÓN
jueves, 31 de julio de 2025	QUEJA	EL DIA 31 DE JULIO TENIA UNA CITA CON MEDICO GENERAL... CITA QUE SE INDICO DESDE EL DIA 28 DE JULIO LLEGO Y ME INDICAN QUE FUE UNA CONFUSION QUE NO TENIAN CONVENIO CON LA EPS	BUZÓN
miércoles, 30 de julio de 2025	QUEJA	LLEGO A LA CAJA A FACTURAR Y LA SRA DEL LADO SE PARA DEL PUESTI DE TRABAJO SALE Y DICE A 2 PERSONAS QUE ESTAN EN LA FILA DE ELLA QUE PASEN A OTRA FILA SE PARA DEL LUGAR AL MIRARLE SACA UNA LONCHERA, Y SE SIENTA EN EL ESCRITORIO DEL FUNCIONARIO QUE ME ESTA ATENDIENDO ME CONTESTA "QUIEN DESYUNA A LAS 5:30 AM" ENTIENDO QUE TIENES TIEMPO PARA EL DESAYUNO PERO A ESA HORA CON GENTE EN COLA HACER ESO ME PARECE MUCHA FALTA DE RESPETO CON LOS USUARIOS ELLOS NO TIENEN LA CULPA NI ES EL LUGAR NI LA HORA PARA HACER ALGO ASI: NOTA: ES LA SEGUNDA VEZ QUE VEO A LA FUNCIONARIA HACIENDO ESO LA ANTERIOR PUSE EN MARZO QUE ESTUVE EN LA CITA	BUZÓN
miércoles, 30 de julio de 2025	QUEJA	ESCRIBO A PEDIR UNA CITA PARA EL PEDIATRA Y PARA RADIOGRAFIA DE MI HIJO Y ME CONTESTAN ES "PRESENCIAL FACTURA Y CASA CON EL MEDICO " Y LLEGO EL DIA DE HOY DESDE VERSALLES. SOY DE BAJOS RECURSOS, ALLA ME AYUDAN, PARA EL TRANSPORTE Y PIERDO LA VENIDA PORQUE SI ERA CON CITA, SEGUN ESO NO LEYO TODA LA INFORMACION QUE LE ENVIE Y ME PARECE RESPONDE POR RESPONDER ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO	BUZÓN
lunes, 4 de agosto de 2025	QUEJA	YO LINA MARIA CAMPUZANO VALENCIA, IDENTIFICADA CON CEDULA DE CIUDADANIA Nro 38,755,815 DE LA CUYDAD DE SEVULLA DEL CAUCA, RESIDENTE EN LA CIUDAD DE ZARZAL EN LA DIRECCIÓN FÍSICA DIAGONAL 9 BUS Nro 17-48, PERSONA CON DISCAPACIDAD VISUAL Y EN MI CALIDAD DE COTIZANTE, ME REMITO A USTEDES POR MEDIO DE ESTE ESCRITO CON EL FIN DE EXPRESAR MI QUEJA Y MOLESTIA CON RELACIÓN SERVICIO PRESTADO, POR EL ESPECIALISTA QUE APARECE EN EL ÁCAPITE DE PRESENTACIÓN. EN FECHA DEL 1 DE AGOSTO DEL AÑO EN CURSO, ACUDÍ AL HOSPITAL SAN RAFAEL DE ZARZAL CON EL FIN DEVALORAR LOS EXÁMENES DE ELECTRONDUCCIÓN Y ELECTROMIOGRAFÍA QUE EL MISMO MEDICO ESPECAILISTA ME HABIA MANDADO EN ANTERIOR OPORTUNIDAD. SIN EMBARGO, DESDE EL MOMENTO DE SU LLEGADA FUE EVIDENTE LA FALTA DE	SIAU

		CONSIDERACIÓN Y EMPATÍA Y PREPARACIÓN DE ESPECIALISTA FRENTE A MI CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD. EN LUGAR DE ENCONTRAR UN ENTORNO ACCESIBLE Y DISPUESTO A FACILITARME LA EXPERIENCIA, FUI TRATADA CON INDIFERENCIA, IMPACIENCIA E INCLUSO CON UN TONO QUE ROZÓ LA HOSTILIDAD. LAMENTABLEMENTE, ESTE NO ES UN CASO AISLADO, SINO QUE EVIDENCIA UNA GRAVE FALTA DE SENSIBILIZACIÓN Y DE CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL QUE EXIGE LA NORMATIVIDAD COLOMBIANA EN MATERIA DE DISCAPACIDAD. RECORDAMOS QUE LA LEY 1346 DE 2009 (CONVENCIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD) Y LA LEY 1618 DE 2013 ESTABLECEN LA OBLIGACIÓN DE TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS QUE PRESTAN SERVICIOS AL PÚBLICO DE GARANTIZAR CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD, RESPETO Y TRATO DIGNO A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ES INACEPTABLE QUE UNA ENTIDAD ENCARGADA DE SERVIR A LA COMUNIDAD IGNORE ESTAS DISPOSICIONES Y REPRODUZCA BARRERAS QUE AFECTAN LA DIGNIDAD E INTEGRIDAD EMOCIONAL DE QUIENES YA ENFRENTAN DESAFÍOS DIARIOS. POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, SOLICITO RESPETUOSAMENTE: -QUE SE REALICE UNA INVESTIGACIÓN INTERNA FRENTE A LO SUCEDIDO Y SE ADOPTEN MEDIDAS CORRECTIVAS INMEDIATAS. -QUE SE CAPACITE AL PERSONAL EN ATENCIÓN INCLUYENTE, ACCESIBLE Y CON ENFOQUE DIFERENCIAL. -QUE SE GARANTICE LA IMPLEMENTACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DE PROTOCOLOS CLAROS Y EFECTIVOS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	
martes, 5 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	TODO EL PERSONAL DE PEDIATRIA TUVO UNA EXCELENTE ATENCIÓN CON EL NIÑO NICOLAS GRANJA ZAPATA HOSPITALIZADO DESDE EL PASADO DOMINGO CON UNA MUY MUY BUENA ATENCIÓN DEL TODO EL PERSONAL. MIL Y MIL GRACIAS	BUZÓN
miércoles, 20 de agosto de 2025	QUEJA	LLEGA USURARIO CON QUEJA DE QUE LA IPS CONTRATADA POR EMSSANAR NO LE HA QUERIDO ASIGNAR LA CITA CON ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGIA, EL USUARIO ESTA SOLICITANDO LA CITA HACE 15 DIAS PERO LE DICEN QUE TIENE QUE ESPERAR QUE NO HAY AGENDA Y EL USUARIO NO PUEDE DORMIR DEL DOLOR DEBIDO A SU ESRADO DE SALUD, POR ESO SE SOLICITA URGENTE ESTA CITA, PARA SOLUCION DEL CASO	CORREO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
			VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 15 de 37

viernes, 15 de agosto de 2025	QUEJA	LA VERDAD ME PARECE MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA FUNCIONARIA A LA HORA DE ATENDERME PORQUE LLEGO CON MALA ACTITUD PORQUE VENIA DE URGENCIAS A HACER UN TURNO QUE NO LE TOCABA ME OPERARON Y ELLA ME HIZO BAJAR DE LA CAMILLA SOLA A LA SILLA DE RUEDAS PORQUE DICE ELLA QUE YO IBA DE EGRESO Y NO NECESITABA CAMILLA.	BUZÓN
domingo, 18 de mayo de 2025	SUGERENCIA	PARA SOLICITAR QUE EN EL PUESTO DE SALUD DE LA PAILA SE AUTORICE ENTREGA DEL FORMATO DE MEDICAMENTOS DE CONTROL, DE RECJO QUE SE VEMOA ENTREGANDO PORQUE EPS EN CONVENIO CON EL HOSPITAL NO NOS PAGAN EL PASAJE PARA IR Y VOLVER	BUZÓN
viernes, 15 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	PARA FELICITAR A LA DOCTORA VALENCIA AUX BALDERRAMA Y SOCORRITO TAMBIEN A LA DOCTORA MURIEL POR TAN EXCELENTE LABOR Y SERVICIO EN MI PROCESO AGRADECIDA POR TODOS LOS CUIDADOS Y ATENCIÓN A LA HORA DE BRINDARME SU SERVICIO, QUEDO MUY CONTENTA Y AGRADECIDA CON ELLOS	BUZÓN
jueves, 14 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	SON PERSONAS CON MUCHOS VALORES LA ATENCIÓN FUE ESPECTACULAR CON PROFESIONALES CADA UNO EN SU LABOR ESTUVE EN MUY BUENAS MANOS, ME HICIERON CESAREA	BUZÓN
miércoles, 20 de agosto de 2025	SUGERENCIA	QUIERO FELICITAR AL HOSPITAL SAN RAFAEL DE ZARZAL VALLE Y AL PERSONAL DE PEDIATRIA POR LA EXCELENTE ATENCIÓN, EL BUEN SERVICIO QUE RECIBIMOS DURANTE LA HOSPITALIZACION DE MI HIJO GABRIEL VARGAS. TAMBIEN QUIERO DAR UNA SUGERENCIA PARA LOS CUARTOS QUE PONGAN CORTINAS O PERSIANAS EN LOS VENTANALES YA QUE NO HAY PRIVACIDAD DE LOS PACIENTES.	BUZÓN
jueves, 7 de agosto de 2025	QUEJA	EL DÍA DE AYER 08 DE AGOSTO DEL 2025, INGRESÓ A LAS 4:30 PM POR EL SERVICIO DE URGENCIAS DEBIDO A UN DOLOR DE CABEZA DEMASIADO FUERTE, ME TOMAN LOS DATOS Y ME DICEN QUE ESPERE AL LLAMADO EL TRIAGE Y LAS 6:04 ME PASARON A ESPERAR EL LLAMADO DEL MÉDICO, A LAS 6:45 ME VE EL MÉDICO CARVAJAL DESPUÉS DE VALORARME ME DICE QUE SI TENGO ALGUNA DUDA Y YO LE DIGO QUE SI, QUE YO 8 DÍAS ANTES HABÍA RECIBIDO UN GOLPE EN LA CABEZA QUE SI DEPRONTO ESO ME AFECTABA Y ME DICE QUE NO QUE PORQUE NO PRESENTABA	BUZÓN

		SIGNOS DE ALARMA Y ME PREGUNTA QUE SI YO HABÍA SENTIDO DOLOR ANTERIORMENTE Y YO LE DIGO QUE SI QUE POR EL DÍA VIERNES, PERO ME DICE QUE ESO SOLO ES UNA MIGRAÑA, A LAS 7:45 ME LLAMAN PARA CANALIZARME Y APLICARME EL MEDICAMENTO. SIENDO LAS 8:30 SE ME ACABAN LOS MEDICAMENTOS Y UNA DE LAS ENFERMAS ME DICE QUE ESPERE QUE EL MÉDICO ME VA A VALORAR, PASAN AL REDEDOR DE 20 MINUTOS Y NADA ENTONCES TOCÓ EN EL CONSULTORIO DEL DOCTOR CARVAJAL Y ME DICE QUE EL ME PASO A LA DOCTORA MARÍA CAMILA RODRIGUEZ, ME ACERCO A ELLA Y LE DIGO QUE YA SE ME HABÍA TERMINADO EL MEDICAMENTO Y ELLA ME DICE QUE SI YA ESTOY BIEN QUE TENGO QUE ESPERAR A QUE PARA QUE ME DE SALIDA, SIENDO LAS 10:45 DE LA NOCHE LA DOCTORA NO ME DA AÚN SALIDA Y YO DECIDO FIRMAR UN ACTA VOLUNTARIA PORQUE ELLA NO ESTABA EN EL CONSULTORIO Y PROCEDO A RETIRARME. CABE RESALTAR QUE HABÍAMOS 3 PACIENTES MÁS DE ELLA ESPERANDO SALIDA Y LOS 3 FIRMAMOS ACTA VOLUNTARIA YA QUE ELLA A NINGUNO NOS DIO SALIDA, SOLO NOS DECÍA QUE TENÍAMOS QUE ESPERAR, AHORA OTRO ACONTECIMIENTO QUE PASO, ES QUE HABÍA UNA SEÑORA DE LA TERCERA EDAD CON UNA MANO AL PARECER FRACTURADA ELLA ESTABA EN COMPAÑÍA DE UNA HIJA O HERMANA LA CUAL SE DISPONE A PREGUNTARLE A LA SEÑORITA MARÍA CAMILA QUE SI IBAN A ATENDER A LA SEÑORA QUE YA LLEVABAN MUCHO RATO ESPERANDO Y NADA O QUE SI MEJOR SE LA LLEVABAN A OTRO LADO , A LO QUE ELLA LE RESPONDIÓ EN MEDIO DE RISAS, PUES SI, SI QUIERE LLÉVESELA Y PUES SI LA SEÑORA LE HIZO CASO Y TERMINÓ LLEVÁNDOSELA A OTRO LADO (LAS SEÑORAS VENÍAN DE QUEBRADANUEVA)	
miércoles, 20 de agosto de 2025	QUEJA	YO JUAN DAVID SANCHEZ GONZALES VENGO PRESENTANDO UNA INCONFORMIDAD CON EL HOSPITAL YA QUE SOY PACIENTE CODIGO 2000 DONDE HACE UN MES VENGO DE LA CIUDAD DE IBAGUE TOLIMA Y LAS VECES QUE HE LLEGADO A PASAR POR URGENCIAS DE ACA DEL HOSPITAL NO HAN SIDO DISCRETOS EN DECIRME LAS COSAS NI TAMPOCO CON LAS FORMULAS NI LAS HISTORIAS CLINICAS, LOS DOCTORES QUE ME HAN ATENDIDO EM HABLAN EN VOZ ALTA SIN DARSE CUENTA QUE HAY MAS PERSONAS QUE PUEDEN ESCUCHAR YA CON TODAS ESAS INCONFORMIDADES ME HE PUESTO EN CONTACTO Y AYUDA CON LA COORDINADORA DEL SIAU QUIEN ME HA ESCUCHADO Y ME ESTA AYUDANDO, SOLO QUIERO QUE SEAN MUY DISCRETOS EL CUERPO MEDICO DE URGENCIAS YA QUE NO LO ESTAN HACIENDO Y ESO ES MUY INCOMODO PARA UN JOVEN COMO YO.	BUZÓN
lunes, 25 de agosto de 2025	QUEJA	EN EL MOMENTO DE FACTURAR DICEN QUELA CITA ES AL LADO DE ESTADISTICA LLEGA UNO PASAN MAS DE UNA HORA Y NADA QUE LLAMAN, LLEGA LA HORA DE LA CITA Y YA UNO PREGUNTA QUE A DONDE ESTA EL MEDICO YA QUE NO ESTA EN EL CONSULTORIO DEL LADO DE DONDE SACAN LAS ESTADISTICAS, DONDE ME INFORMN QUE EL MEDICO ESTA EN EL CONSULTORIO, EN EL CONTROL DE HIPERTENSION. DEBERIAN DEJAR UNA NOTAINFOMANDO QUE EL MEDICO ES TRASLADADO DE CONSULTORIO, ASI NO HACEN PERDER EL TIEMPO A VARIAS PERSOANS COMO FUE EL CASO.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 17 de 37

martes, 2 de septiembre de 2025	QUEJA	QUE MALA ATENCIONEN ESTE HOSPITAL CON LOS MAYORES DE EDAD Y ESO QUE TIENEN LA PRIORIDAD POR ESO ES QUE HABLAN MAL DE ESTE HOSPITAL. SENA MAS HUMANOS, TENGAN MAS CONSIDERACION, CUANDO TIENEN FAMILIÁRIAS DE ALGUN TRABAJADOR AHÍ SI CORREN Y VOY A DEJAR TODO EN LAS REDES, NI DESAYUNO LE LLEVAN A LOS PACIENTES EN URGENCIAS	BUZÓN
sábado, 30 de agosto de 2025	QUEJA	TENIAMOS PARA EL DIA DE HOY UNA CITA CON MEDICINA GENERAL, NOS DICEN QUE DEBEMOS ESTAR 30MIN ANTES DE LA CITA, LA CITA ERA PARA LAS 9AM Y LLEGAMOS A LAS 8:30 AM FACTURAMOS, SIENDO LAS 9:50 AM Y AUN EL MEDICO NUNCA LLEGO, NADIE SUPO DAR RAZON.	BUZÓN
martes, 2 de septiembre de 2025	QUEJA	YO VINE EL VIERNES 29 DE AGOSTO A PREGUNTAR POR UNA CITA PARA UNA COLONOSCOPIA ME DIJEORN QUE DABAN LAS CITAS Y FICHA DESPUES DE LAS 10:00 DE LA MAÑANA. EL DIA MARTES LAS DABAN, HOY VENGO EL VIGILANTE ME DICE QUE EL YA NO TENIA FICHAS. DEBERIAN DAR LA INFORMACION BIEN, PONERSE DEACUERDO PARA DAR BIEN LA INFORMACION YA QUE VIENEN DE OTRO MUNICIPIO. AVECES A UNO LE TOCA SACAR PERMISO DEL TRABAJO.	BUZÓN
jueves, 28 de agosto de 2025	QUEJA	EL DIA DE AYER 28 DE AGOSTO 2025 PASE POR EL SERVICIO DE URGENCIAS YA QUE LLEVABA DOS DIAS EN DOLRO DE CABEZA, AL PASAR EL TRIAGE EL MEDICO CARLOS BONILLA ME PREGUNTA QUE QUE EPS SOY. LE RESPONDO QUE SOSY ME DICE QUE SE LE COMPLICA DARMER LA ATENCIÓN, PERO QUE COMO SOY TRABAJADORA DEL HOSPITAL ME VA ATENDER, DESPUES ME DICE QUE UN DOLOR DE CABEZA NO ES UN MOTIVO DE URGENCIAS, QUE UN DOLOR DE CABEZA NO ES INCAPACITANTE, APESAR DE QUE LE DIJE QUE HABIA TOMADO PASTAS Y NO SE ME QUITABA, LLEGAN CON UNA PACIENTE Y ME DICE QUE POR FAVOR ESPERE AFUERA DEL CONSULTORIO QUE YA ME PASA LA HOJA CON LOS MEDICAMENTOS QUE DEBO TOMAR.	BUZÓN
sábado, 30 de agosto de 2025	FELICITACIÓN	ME GUSTO MUCHO LA ATENCIÓN QUE RECIBI HOY, PORQUE ME TRATARON CON MUCHO RESPETO Y DE UNA FORMA MUY CORDIAL Y LO MAS IMPORTANTE ES QUE LA ATENCIÓN FUE RAPIDO Y MUY BUENA	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 18 de 37

lunes, 1 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	LLEGANDO A SOLICITAR ATENCIÓN MEDICA POR SERVICIO DE URGENCIAS A MI HERMANA. AGRADECIDA SIEMPRE POR TAN BUENA Y EFICIENTE ATENCIÓN DESDE LA CHICA DE FACTURACION Y DE AUXILIAR NATALI. EL ESTUDIANTE ALEJANDRO TELLEZ FUE EL QUE QUEDO A CARGO DE ELLA. REITERO GRACIAS POR TAN BUENA ATENCION.	BUZÓN
miércoles, 27 de agosto de 2025	SUGERENCIA	OPORTUNIDAD DE MEJORA EN SALA 8. DURANTE LA ESTADIA DE LA PACIENTE MARIA CAROLINA RUIZ (SANIDAD EPS) SE OBSERVA QUE SE REQUIEREN ALGUNAS MEJORAS LOCATIVAS COMO PINTURA, REPARACION DE TOMA CORRIENTE, BRAZO DE LA CAMA QUE SE ENCUENTRA REVENTADO, FALTA DE SEGURO EN LA PARTE INTERNA DEL BAÑO. EN CUANTO A LA ATENCION Y EL TRATO DEL PERSONAL ES AMABLE Y CON UN BUEN SENTIDO DE COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD. COMO SUGERENCIA ESTOY DEJANDO LA POSIBILIDAD DE INCLUIR CUCHARAS EN LOS DESAYUNOS.AGRADEZCO ANTICIPADAMENTE LA ATENCION.	BUZÓN
martes, 9 de septiembre de 2025	QUEJA	YO DIANA CRUZ, ME PERMITO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL POR LA MALA ATENCIÓN RECIBIDA Y POR LA DESINFORMACION PROPORCIONADA POR PARTE DE LAS FUNCIONARIAS AURA CRISTINA Y VANESA OSORIO QUIENES LABORAN EN EL AREA DE CITAS O ATENCIÓN AL USUARIO DE ESTE HOSPITAL. EL PASADO 3 DE SEPTIEMBRE DE 2025. ME PRESENTE PUNTUALMENTE A UNA CITA MEDICA PROGRAMADA A LAS 8AM SEGUN LA INFORMACION QUE ME FUE ENTREGADA PREVIAMENTE. AL LLEGAR SE ME INDICO QUE ME CITA NO ESTABA AGENDADA PARA ESE DIA SINO PARA EL 16 DE SEPTIEMBRE Y QUE DICHO ERROR ERA RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL ENCARGADO. COMO SOLUCION ME INDICARON QUE DEBIA VOLVER EL 9 DE SEPTIEMBRE A LA 1PM. HOY 9 DE SEPTIEMBRE ME PRESENTO NUEVAMENTE AL HOSPITAL A LA HORA INDICADA Y PARA MI SORPRESA SE ME INFORMA QUE NO TENGO UNA CITA ASIGNADA FORMALMENTE Y QUE SI DESEO SER ATENDIDA DEBO ESPERAR A QUE TODOS LOS PACIENTES CON CITAS SEAN VISTOS YA QUE SEGUN EL PERSONAL LO MIO FUE UN ESPACIO ADICIONAL Y NO UNA PROGRAMACION REAL. ESTO REPRESENTA UNA FALTA GRABE DE ORGANIZACION Y RESPETO HACIA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE SALUD. MI TIEMPO TAMBIEN ES VALIOSO Y NO ES JUSTO QUE POR ERRORES INTERNOS DEL HOSPITAL LOS PACIENTES DEBAMOS SOMETERNOS A ESA DESINFORMACIONY MALA ATENCION Y LARGAS ESPERAS SIN GARANTIAS CLARAS DE SER ATENDIDOS. SOLICITO: 1. SE TOMEN LAS CORRECTIVAS NECESARIAS CON LAS FUNCIONARIAS IMPLICADAS. 2. SE ESTABLEZCA UN PROTOCOLO CLARO PARA SOLUCIONAR ESTE TIPO DE SITUACIONES SIN AFECTAR AL USUARIO. 3. SE ME GARANTICE UNA ATENCION MEDICA EN HORARIO FIJO Y SIN NUEVAS DEMORAS POR ERRORES INTERNOS. AGRADEZCO LA ATENCION PRESTADA Y QUEDO ATENTA A UNA RESPUESTA OPORTUNA A ESTA QUEJA CONFORME A LOS TERMINOS ESTABLECIDOS POR LEY.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 19 de 37

miércoles, 3 de septiembre de 2025	QUEJA	SE SUPONE QUE UNO COMO USUARIO CONSULTA AL MEDICO ES PORQUE NO SE SIENTE MUY BIEN DE SALUD. UNO REQUIERE UNA BUENA CONSULTA MEDICA Y UNO DEBE SER ETICO Y PROFESIONAL EN CUANTO A SU LABOR PRESTAR UN BUEN SERVICIO HACIA LA PERSONA A TRATAR ADEMAS ATENDER A LAS PERSONAS CON UN BUEN TRATO. NO SE DEBE SER ARROGANTE Y PREPOTENTE SI UNO COMO PERSONA SE DIRIJE AL PUESTO DE SALUD ES PORQUE NO SE SIENTE MUY BIEN . MUCHAS GRACIAS	BUZÓN
miércoles, 3 de septiembre de 2025	QUEJA	EL DIA 25 DE SEPTIEMBRE SOLICITE UN MIPRES PARA TRANSPORTE PARA TERAPIAS DE REHABILITACION EN CALI Y HASTA EL DIA DE HOY EN EMSSANAR ME REPORTAN QUE NO APARECE NADA EN EL SISTEMA. ESTA SITUACION EM HA SUCEDIDO YA EN DOS OCASIONES MOTIVO POR EL CUAL HE TENIDO QUE SUSPENDER LAS TERAPIAS QUE SON FUNDAMENTALES EN MI PROCESO DE REHABILITACION. COMO SUGERENCIA PODRIA DECIRLES QUE SERIA MEJOR SI SE TUVIERA EN CUENTA PRIMORDIALMENTE EL DIAGNOSTICO DE LOS PACIENTES YA QUE TENGO CONOCIMIENTO DE OTRAS PATOLOGIAS MAS SIMPLES POR ASI DECIRLO Y PARA LAS CUALES EL PROCESO DE VALORACION DE LA JUNTA MEDICA QUE USTEDES MANEJAN HA SIDO MAS RAPIDO. EN ESTE MOMENTO SIENTO QUE USTEDES ME ESTAN VULNERANDO EL DERECHO A REALIZARME DICHAS TERAPIAS Y NO HAN TENIDO EN CUENTA MI DIAGNOSTICO. YA QUE COMO MANIFESTE NO ES PRIMERA VEZ QUE ME SUCEDE.	BUZÓN
viernes, 12 de septiembre de 2025	QUEJA	MUY RESPETUOSAMENTE ME PERMITO MANIFESTAR MI INCONFORMIDAD A LA HORA DE SOLICITAR EN FACTURACION CITAS CON MEDICINA EXTERNA YA QUE POR MOTIVOS PERSONALES LA FUNCIONARIA MARIA JOSE VARELA PEREA SE HA NEGADO A DARMELAS, MANIFESTANDO QUE NO HAY, LA PRIMERA LO TOME NORMAL, PERO YA SON VARIAS LAS VECES QUE ME HE ACERCADO A FACTURACION RECIBIENDO LA MISMAS RESPUESTA. POR LO ANTERIORMENTE MENCIONADO, LE SOLICITO TOMAS LAS MEDIDAS PERTINENTES ANTE ESTE CASO, YA QUE POR EL COMPORTAMIENTO DE DICHA FUNCIONARIA ME ESTAN VULNERANDO EL DERECHO A LA VIDA Y A LA SALUD Y COMO ES EL CONOCIMIENTO DE TODA LA COMUNIDAD DE ESTE MUNICIPIO, EL ESFUERZO QUE USTED ESTA HACIENDO POR CAMBIARLE LA IMAGEN A DICHA EMPRESA Y ES TRISTE QUE UNA FUNCIONARIA POR MOTIVOS PERSONALES OPAQUE LA LABOR QUE USTED ESTA REALIZANDO.	BUZÓN
jueves, 25 de septiembre de 2025	QUEJA	EL PASADO 12 DE SEPTIEMBRE DE 2025 ALLEGUE A SU DESPACHO MI INCONFORMIDAD FRENTE AL COMPORTAMIENTO DE UNA FUNCIONARIA DEL AREA DE FACTURACION MARIA JOSE VARELA PEREA, DE LA CUAL A LA FECHA NO HE RECIBIDO UNA RESPUESTA FORMAL DE PARTE DE USTEDES, PERO SI RECIBI UN AUDIO DE DICHA FUNCIONARIA EL CUAL DURA 3 MINUTOS 55 SEGUNDOS, ARGUMENTANDO QUE ME VA A DEMANDA, QUE LLA NO ME CONOCE, PERO QUE FUE A MI LUGAR DE TRABAJO A BUSCARME PERO YO NO ME ENCONTRABA EN ESE MOMENTO Y TAMPOCO SE COMO CONSIGUIO MI NÚMERO TELEFÓNICO, SITUACIÓN QUE SE	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 20 de 37

		VUELVE MUY INCOMODA PARA MI YA QUE SOLO ESTOY RECLAMANDO MI DERECHO A LA SALUD Y A LA VIDA. POR LO ANTERIOR EXPUESTO SEÑOR GERENTE, SOLICITO A USTED MUY RESPETUOSAMENTE, LE DEN SOLUCION A MI PETICION COMO USUARIA YA QUE ESTA FUNCIONARIA DEJE DE TOMARLO PERSONAL Y ASI NO HAYA VULNERACION DE MIS DERECHOS.	
miércoles, 10 de septiembre de 2025	QUEJA	YO ENTRO E INGRESO AL SERVICIO DE URGENCIAS EN ZARZAL Y ME ATIENDEN COMO A LAS 6:10 Y SIENDO LAS 8 ME MANDAN PARA LA SALA DE RAYOS X, SALIENDO APENAS ME PONEN ALGO PARA EL DOLOR, DE UNA SALGO PARA LA SALA DE ESPERA Y ESTABA SOLAY NADIE LLAMA, CUANDO YA SALGO Y MIRO Y DIGO QUE PORQUE TANTA DEMORA DEL MEDICO SALEN Y DICEN QUE YA ME ATIENDEN SIN HABER NADIE ATENDIENDO SI NO HAY PERSONAS PORQUE LA DEMORA DE UN MEDICO QUE ATIENDE. MANUEL MEDINA GONZALEZ	BUZÓN
lunes, 15 de septiembre de 2025	QUEJA	LE PREGUNTE QUE POR DONDE PODIA ENTRAR ME DIJO QUE A LS 8 DE LA NOCHE SE CERRABA LA PUERTA DE CONSULTA EXTERNA EN UN TONO DE VOS FUERTE Y YO NO SABIA BIEN POR DONDE TENIA QUE ENTRAR A HOSPITALIZACION, NO ME GUSTO EL TONO DE VOZ	BUZÓN
martes, 16 de septiembre de 2025	SUGERENCIA	CORDIAL SALUDO PRIMERO QUE TODO AGRADEZCO AL HOSPITAL SAN RAFAEL POR TAN EXCELENTE SERVICIO, MI MADRE HA RECIBIDO UNA EXCELENTE ATENCIÓN, CUENTAN CON UN EPRSONAL HUMANO QUE HACE QUE LOS PACIENTES NOS SINTAMOS TRQNUILOS, GRACIAS GRACIAS GRACIAS POR TAN BUENA LABOR, NO TENGO QUEJA ALGUNA EN CUANTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS. ESTA CARTA LA HAGO PARA AGRADECER Y DAR UNA PEQUEÑA OPINION QUE A MI PARECER ES UNA INCONFORMIDAD QUE TENGO QUE NO ME AFECTA MUCHO PERO LA HAGO CON MUCHO CARIÑO Y PARA VER SI ESTA NOTA PUEDE AYUDAR Y ES REFERENTE A LOS BAÑOS, CONSIDERO QUE ES UN LUGAR QUE DEBERIA TENER MAS ENFOQUE EN ASEO, HUELEN MUY MAL Y SE QUE NO ES POR FALTA DE ASEO, CREO QUE ES UNA PORQUE HAY USUARIOS QUE NO HACEN BUEN USO Y DOS PIENSO QUE LA ESTRUCTURA YA DEBE SER MODIFICADA UNO POR ESTETICA PORQUE EL HOSPITAL HA TENIDO OBRAS QUE LO HAN ENBELLECIDO, Y DOS POR HIGIENE ESTA UBICADO MUY SERCA DE LOS CONSULTORIOS, GRACIAS SI ESTA NOTA ES TOMADA EN CUENTA Y LA CONSIDEREN COMO UN APOORTE Y NO COMO CRITICA, GRACIAS.	BUZÓN
martes, 23 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	ASISTO A PEDIATRIA POR MOTIVOS DE GRIPA Y POR LA CONGESTION NASAL, LA ENFERMERA FRANCY Y LUZ DARY LA ATIENDEN DE MUY BUENA FORMA ESTUVIERON PENDIENTE DE ELLA DESDE QUE ENTRA HASTA QUE SALE. EXCELENTES INSTALACIONES Y MUY BUEN PERSONAL.	BUZÓN

martes, 23 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	BUENOS DIAS EL PERSONAL DEL PUNTO DE INFORMACION SON FUNCIONARIOS MUY EFICIENTES ATENTOS. ASI ES QUE ESPERO QUE PERMANEZCAN CON SUS ACTITUDES EXCELENTE. INFINITAS BENDICIONES PARA TODOS Y TODAS. LUZ BELLY BETANCOURTH.	BUZÓN
sábado, 20 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	EL DIA 20 DE SEPTIEMBRE LLEGUE A URGENCIAS CON MI BEBE DE 8 MESES AL HOSPITAL SAN RAFAEL, DESDE LA ATENCIÓN DEL PORTERO HASTA ENFERMERAS, MEDICOS Y DEMAS SERVIDORES FUE ESPECTACULAR, MUY BUENA. FELICITACIONES Y DIOS LOS BENDIGA. SE NOTA QUE HACEN SU LABOR CON MUCHO AMOR. DIOS LES PAGUE.	BUZÓN
martes, 23 de septiembre de 2025	SUGERENCIA	LA ATENCIÓN HA SIDO BUENA EN EL AREA DE HOSPITALIZACION PERO EN LOS BAÑOS NO HAY PAPEL HIGIENICO, NO HAY AVISOS PARA QUE LA GENTE NO TIRE PAPELES, LOS PACIENTES TAPAN LOS BAÑOS CONSTANTEMENTE, LAS SABANAS DE LAS CAMAS NO LAS CAMBIAN CONSTANTEMENTE Y PREGUNTE PERO DICEN QUE NO LAS TRAEN LAS ENCARGADAS. FELICITO A LOS MEDICOS Y ENFERMERAS POR EL SERVICIO. SE HACE ESTA QUEJA COMO SUGERENCIA YA QUE EVITARIAN QUE SE ORIGINEN DAÑOS EN TUBERIAS POR TEMAS DE HIGIENE. LAS SABANAS CAMBIAR TODOS LOS DIAS.	BUZÓN
miércoles, 17 de septiembre de 2025	QUEJA	ESTOY EMBARAZADA LAS CHICAS ME DAN LAS CITAS ESPECIALMENTE AURA MARIA OSORIO BLANDON, ME DA UNA CITA DE ECOGRAFIA A LAS 3PM DONDE ME DICE QUE LLEGUE A LAS 2:30, LLEGO TEMPRANO, FACTURO Y SON LAS 5:24 Y AUN ESTOY ESPERANDO, LE PREGUNTO AL GINECOLOGO Y ME DICE QUE ES A LAS 6:30. ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO DONDE SUPUESTAMENTE LAS MUJERES EMBARAZADAS TENEMOS PRIORIDAD. SI VAN A DAR UNA CITA DEBERIAN DECIR LA HORA QUE ES O CAPACITAR PERSONAS QUE REALMENTE DEN UNA BUENA INFORMACION.	BUZÓN
domingo, 21 de septiembre de 2025	QUEJA	INGRESO A URGENCIAS PORQUE TENGO COLICOS, ME ATIENDE LA DOCTORA Y DESPUES DE UN TIEMPO ME DICE QUE ME VAN A REMITIR Y LE DIGO QUE NO TENGO ACOMPAÑANTE A LO QUE ME RESPONDE ESO NO ES PROBLEMA MIO, ES QUE USTED CONSULTA MUCHO AQUÍ. CUANDO ENTREGARON EL TURNO ME DIJO VAYA A QUE LE DEN SALIDA Y NO ME DIO FORMULA NI NADA	BUZÓN
miércoles, 17 de septiembre de 2025	QUEJA	TRAEMOS A MI MAMA POR URGENCIAS POR ELLA ES PACIENTE CANCER TIENE UN SENO CON UN TUMOR Y ESTABA BOTANDO SANGRE, LA LLAMA UN MEDICO CON NOMBRE MICHAEL ANDERSON CARVAJAL Y LE ESPRESA DESASEO, YO NO VOY A MIRAR ESO ESPRESA TAMBIEN. SE LE DIJO DE UN NACIDO DE LA NALGA TAMBIEN DIJO LO MISMO. MI MAMA DECAYO MUCHO POR ESAS PALABRAS DICHAS DE ESE MEDICO Y EN VEZ DE AYUDARNOS	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 22 de 37

		NOS TRATO MAL Y NOS DAÑA MENTALMENTE. GRACIAS POR LA ATENCION PRESTADA.	
martes, 23 de septiembre de 2025	QUEJA	MIRE SOY MEDICO RADIOLOGO ZARZALEÑO MI MADRE LA DOCENTE PATRICIA PAREDES SUFRIO UNA EXPOSICION RABICA EN PALMA DE MANOS EL DIA DE AYER LE FUE BRINDADA LA ATENCIÓN EN EL HOSPITAL DONDE SE REALIZO ESQUEMA VACUNACION RABIA TETANO Y PREESCRIPCION DE AMOXACILAVULANSTRO COMO DICTAN LAS GUIAS COLOMBIANAS PERO AL SER EXPOSICION GRABE CLASIFICA PARA SUERO RABICO. LA JEFE DE VACUNACION MANIFIESTA EL HOSPITAL NO CUENTA CON EL INSUMO Y POSIBLEMENTE LLEGARA EN 5 DIAS PERO LA GUIA DICTA 72 H MAXIMO PORQUE LA TASA DE MORTALIDAD DE LA RABIA ES 99,99% HOY SE CUMPLEN 24 HORAS. ENTONCES LA CUESTION ES QUE ES DEBER Y ES UNA ALERTA EPIDEMIOLOGICA ESTE CASO Y CUALQUIER CASO DE RABIA YO COMO MEDICO ACUDIRE A LA SUPER INTENDENCIA DE SALUD PUESTO QUE SE ESTA PONIENDO EN RIESGO LA VIDA Y SALUD DE MI MADRE FLOR PATRICIA PAREDES LIBREROS, SE QUE EN LAS REDES EPIDEMIOLOGICAS PRESTAN EL INSUMO DONDE SE ENCUENTRA LO UNICO QUE PIDO COMO MEDICO ZARZALEÑO ES QUE MI MADRE RECIBA SU TRATAMIENTO EN EL TIEMPO ESTIPULADO. GRACIAS. POR LO CUAL DEJO ESTE MENSAJE COMO PRECEDENTE SIGUIENDO EL CONDUCTO REGULAR DE UNA PRIMERA QUEJA. HOY IGUALMENTE SE ACUDIO AL AREA DE VACUNACION DONDE NO FUE SOLUCIONADO DICHO PERCANCE.	WHATSAPP
miércoles, 24 de septiembre de 2025	QUEJA	SIENDO EL DIA MIERCOLES 24 DE SEPTIEMBRE DEL AÑO EN CURSO INGRESO A URGENCIAS POR SINTOMAS COMO ESCALOFRIO, DOLOR MUSCULAR, MALESTAR GENERAL Y UN FUERTE DOLOR EN LA PARTE BAJA DE LA EMPRESA, AL INGRESAR TODO NORMAL HASTA LA ATENCIÓN DE TRIAGE Y PERSONAL QUE RECIBE Y GUARDA Y PUESTO DE INGRESO PERO AL INGRESAR AL CONSULTORIO LA MEDICA MANUELA EN UNA MUESTRA DE ARROGANCIA Y PREPOTENCIA NISIQUIERA POR EDUCACION RESPONDE A UN SALUDO RESPETUOSO DE TAL MANERA QUE ME DICE A SOLO UN DOLOR DE ESPALDA, ME EMDECA UNAS INYECCIONES Y NO PONE ATENCION A LO OTRO MENCIONADO, LUEGO QUE ME VUELVE A VALORAR ME DICE YA ESTA BIEN, LO DEMAS POR SU EPS, Y DE MANERA GROSERA PÓRQUE LE DIGO NO ESTAR DEACUERDO YA QUE AUN PRESENTO MOLESTIA Y DOLOR, ME MANIFIESTA QUE TIENE MAS PACIENTES Y DE MANERA GROSERA ME GRITA SU NOMBRE	BUZÓN
martes, 30 de septiembre de 2025	QUEJA	LA CHICA ANA AGUIRRE PASA A UN PCTE SOLO POR SER CONOCIDO Y SIN RESPETAR QUE YO ESTABA HACIENDO LA FILA HACE MAS DE 20 MIN, PASO A LA VENTANILLA Y ME DICE ESPERE UN MOMENTO Y ATIENDE A UN PACIENTE QUE APENAS SALIA DE CONSULTA SIN SIQUIERA HACER LA FILA. ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO YA QUE HABIAMOS MAS USUARIOS ESPERANDO NUESTRO TURNO Y TAMBIEN SIN SIQUIERA RESPONDER A UNA NORMA BASICA DE	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 23 de 37

		CULTURA Y CONVIVENCIA. UN BUENOS DIAS. YO SOLICITABA MI HISTORIA CLINICA.	
martes, 23 de septiembre de 2025	QUEJA	BUENAS TARDES EL DIA 23 DE SEPTIEMBRE ME DIERON UNA CITA CON OTORRINO CON HORA DE 4:44PM AL CUAL ME LLEGA POR CEULAR POR VIA WHATSAPP DEL NUMERO 3232282117 RECORDANDOME EL DIA DE MI CITA Y DONDE DECIA UN CAMBIO DE HORA SERIA A LA 1:00PM DICE ESTAR ANTES PARA FACTURAR, FACTURO CON HORA 12:41 PM Y SON LAS 4:22 PM Y NO SOY ATENDIDA POR EL MEDICO O ESPECIALISTA DONDE LLEVO 4 HORAS ESPERANDO, LA CUAL ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO CON LOS PACIENTES DONDE ME VEO PERJUDICADA YA QUE LABORO EN UNA EMPRESA Y LLEVO MUCHO TIEMPO POR FUERA , ME TOCO DEJAR A MI HIJO SOLO POR ESTAR A TIEMPO A MI CITA PARA QUE NO ME ATIENDAN A TIEMPO. POR FVAOR MAS RESPETO.	BUZÓN
viernes, 26 de septiembre de 2025	QUEJA	EL DIA 24 DE SEP ENTRO A MI BEBE POR URGENCIAS PORQUE VENIA PRESENTANDO FIEBRES MUY ALTAS, DESDE EL DIA DOMINGO INICIA FIEBRE MUY LEVE , LE DOY MANEJO EN CASA HASTA EL DIA MIERCOLES YA QUE LE SUBE A 38,8. DESDE EL DIA MARTES LE INICIA LA FIEBRE ALTA, DECIDO TRAERLA LA DOCTORA NOS DA LA CONSULTA VIA URGENCIAS DONDE ME DICE QUE LA NIÑA REQUIERE DARLE MANEJO EN CASA YA CADA 4 HORAS CON ACETAMINOFEN DONDE ME DICE SI SIGUE ASI LA TRAE EL DIA VIERNES, YO UN POCO CONFUNDIDA ASOMBRADA LE DIGO: DOCTORA NO ME LE VA HACER EXAMENES NI NADA ME RESPONDE QUE NO LE ARROJARIA NADA QUE ES DESPUES DE TRES DIAS, LE DIGO DOCTORA ES QUE LA NIÑA VIENE ASI DESDE EL DOMINGO SOLO QUE ERA MUY LEVE PERO AL VER QUE LE SUBIO , NO SOY DOCTORA PERO DEBE SER ALGUNA INFECCION, ME RESPONDE COMO DIJE EN LO ANTERIOR Y PUES LE ENVI JARABE, LE COMPRO PERO LA NIÑA SIGUE PRESENTANDO FIEBRE DE 38,8 DONDE AYER JUEVES SUBE A 39,1, DONDE DECIDO IRME CON ELLA PARA ROLDANILLO, ME LE DAN ATENCION, LE HACEN NEBULIZACIONES, RADIOGRAFIA, EXAMENES, ETC, ME LE DAN EL SERVICIO LE DAN SALIDA DONDE ENVIAN NEBULIZACIONES Y CITA CON PEDIATRA. HAGO ESTA QUEJA CON EL FIN DE QUE HAY QUE SER UN POCO MAS HUMANOS, NO ESPERAR QUE LOS NIÑOS SE COMPLIQUEN POR ESO LO HAGO, NO DEBEMOS DIRIGIRNOS A OTRO MUNICIPIO PARA ATENCION A NUESTROS HIJOS YA QUE CONTAMOS CON UN HOSPITAL CON TODS LAS CAPACIDADES DE ATENCION. MUCHAS GRACIAS	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
			VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 24 de 37

martes, 30 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	EXCELENTE SERVICIO ME TRATARON MUY BIEN CON MUCHA EDUCACION Y RESPETO, MUY LINDO EL LUGAR, CALIDO, BRINDA MUCHA PAZ Y TRANQUILIDAD. LOS FELICITO	BUZÓN
martes, 30 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	LA ATENCIÓN ME PARECE SUPER COMODA UN LUGAR MUY TRANQUILO, RELAJANTE, LA ATENCIÓN DE LOS DOCTORES HACIA SUS PACIENTES ES DEMASIADO ATENTA.	BUZÓN
miércoles, 17 de septiembre de 2025	QUEJA	PACIENTE ADULTA MAYOR 79 AÑOS DE EDAD, HIPERTENSA, DIABETICA, CON INSUFICIENCIA RENAL AGUDA, PCTE REMITIDA POR NEFROLOGIA CON DX DE HIPERKALEMIA PARA UX Y MANEJO POR MEDICINA INTERNA. PCTE QUIEN ESTA EL DIA 17 Y 18 DE SEPTIEMBRE DONDE NO PUDO CONSUMIR LA DIETA QUE NO ERA ACORDE A SUS PATOLOGIAS Y EL 18 DE SEPTIEMBRE 2025 LE DAN ALTA Y LA DESPACHAN SOLA A PESAR QUE UN FAMILIAR QUE TRABAJA ACA EN LA INSTITUCION SE ASERCA Y LES DICEN QUE LE INFORMEN YA QUE LA SEÑORA VIVE SOLA EN LA PAILA. EM NINGUN MOMENTO TRABAJO SOCIAL SE DAN POR ENTERADOS DEL PACIENTE ALMENOS PARA UBICAR A LOS FAMILIARES PARA QUE LA PACIENTE NO SALGA SOLA. NO OLVIDEN LA HUMANIZACION HACIA LOS PACIENTES INDEPENDIENTEMENTE DE QUIEN SEA POR SU AVANZADA EDAD SE VUELVE VULNERABLE, MAS AMOR Y RESPETO POR LOS ANSIANOS, GRACIAS. OJALA QUE ESO NO VUELVA A SUCEDER.	BUZÓN
miércoles, 1 de octubre de 2025	QUEJA	BUEN DIA QUIERO DEJAR CONSTANCIA DE UNA QUEJA POR LA ATENCIÓN QUE RECIBI EL DIA 22 DE SEPTIEMBRE DE 2025 POR PARTE DE LA DOCTORA GAITAN. ESE DIA A LAS 7 AM LA DOCTORA ME DIJO QUE MI BBE VENIA CON VARIOS PROBLEMAS GRAVES: QUE EL CORAZON LO TENIA UN 50% MAS GRANDE QUE EL TORAX, QUE TAMBIEN VENIA CON RETRASO EN EL DESARROLLO Y CRECIMIENTO HASTA LOS 8 AÑOS Y QUE ADEMAS DE ESO ESTABA DE MUY BAJO PESO (1600 GR) CON ESTA NOTICIA QUEDE MUY ASUSTADA Y SIN TIEMPO DE PENSAR BIEN LAS COSAS PORQUE ME DIJERON QUE HABIA QUE SACARLO DE INMEDIATO POR CESAREA. A LAS 10:00 AM YA ME ESTABAN REALIZANDO LA CIRUGIA YO SEGUIA EN SHOCK POR TODO LO QUE ME HABIAN DICHO Y SIN ENTENDER PORQUE TODO ERA TAN DIFERENTE A LO QUE ME HABIA DICHO EL DOCTOR TREJO DURANTE TODO MI EMBARAZO. EN LA ULTIMA ECOGRAFIA EL 19 DE AGOSTO DE 2025 EL ME ASEGURO Y ME CONFIRMO QUE MI BEBE ESTABA MUY BIEN Y MUY SANO CON UN PESO DE 2086 GR, SIN NINGUNA DE ESAS COMPLICACIONES. FINALMENTE CUANDO NACIO, MI BEBE SALIO SANO, CON UN PESO DE 2580 GR Y MIDIENDO 49CM NADA QUE VER CON LO QUE LA DOCTORA ME DIJO EN HORAS ANTES. QUIERO DEJAR CLARO QUE ESTA SITUACION ME GENERO MUCHO MIEDO Y	CORREO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 25 de 37

		ANGUSTIA POR ESA NOTICIA ESTOY EN TRATAMIENTO DE PSICOLOGIA Y TRABAJO SOCIAL ADEMAS DE QUE SENTI QUE NO TUVE TIEMPO PARA ASIMILAR LA INFORMACION. POR ESO CONSIDERO QUE FUE MUY MAL DIAGNOSTICO Y UNA MUY MALA ATENCION POR PARTE DE LA DOCTORA.	
viernes, 26 de septiembre de 2025	FELICITACIÓN	ME VOY MUY CONTENTA CON LA ATENCIÓN PRESTADA DE TODO EL PERSONAL TANTO PARA MI HIJO COMO PARA MI COMO MADRE, LAS INSTALACIONES ESTAN SUPER ADECUADAS PARA LOS NIÑOS ME VOY MUY AGRADECIDA CON TODOS.	BUZÓN
martes, 7 de octubre de 2025	QUEJA	YO MARIA CAMILA DIAZ VARGAS DE CC 1116447969 PASE CON LA GINECOLOGA Y ME PASO LA ORDEN QUE NO ERA MIA CUANDO ENTRE ME HABLO COSAS QUE NO ENTENDIA, QUE NO ERAN PRACTICAMENTE MIAS YO CAI EN CUENTA EN LA CASA QUE LA ORDEN NO ERA MIA Y SIN EMBARGO ME ENTREGARON LA HISTORIA CLINICA. OBSERVACION: EN ESTADISTICA DEBEN PEDIR CEDULA PARA ASEGURAR DE QUE LA HISTORIA CLINICA Y LA ORDEN SEA DEL PACIENTE PORQUE YO MARIA CAMILA HE SOLICITADO HISTORIAS CLINICAS POR WHATSAP Y ME HA TOCADO LLENAR EL FOMATO O SI NO, NO ME SOLICITAN LA HISTORIA CLINICA O EL EXAMENES.	BUZÓN
martes, 14 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	LOS FELICITO EXCELENTE LA ATENCIÓN DE LA DOCTORA MANUELA, CALIDAD DE PERSONA AMABLE, EMPÁTICA, IGUALMENTE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA MENOS LA AUXILIAR SANDRA YA QUE LA INVITO A QUE MEJORE SU VOCABULARIO EN EL MOMENTO DE DIRIGIRSE A EL PACIENTE. LA AUXILIAR NICOL EXCELENTE SU TRABAJO	BUZÓN
martes, 14 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	FELICITACIONES, EXCELENTE ATENCIÓN, CARISMA, EMPÁTICA, OJALÁ TODOS LOS MÉDICOS FUERAN ASÍ. GRACIAS DRA MANUELA	BUZÓN
viernes, 3 de octubre de 2025	PETICIÓN	PETICIÓN PARA QUE MANDEN A LA DOCTORA LIBREROS PARA VALLEJUELO DARIAN JAZMÍN VELÁSQUEZ-66682181 FREDDY LLANOS MONDRAGÓN-94230456 LIDY JULIANA LLANOS -1116448742 SANDRA LILIANA GUERRA-66681757 JAMES LLANOS MONDRAGÓN-6562918 FABIO LLANOS MONDRAGÓN-29998368 ANGIE JULIANA LLANOS VELÁSQUEZ-10077581006 SUSANA NARANJO MIRANDA -1116435088	BUZÓN

		AMPARO HIGUITA -29998462 JOSÉ JAIRO GUZMÁN-6562921 GILBERTO PÁEZ-6464429 DARÍO MILLÁN RUIZ-94231389 STIVEN PATIÑO -1007580878 MAYRA ALEJANDRA CARDONA -1010086426 JAIRO HERRERA -711820051 CAROLINA MONTOYA-1116433416	
martes, 14 de octubre de 2025	PETICIÓN	MI PETICIÓN ES PARA PEDIRLES UN GRAN FAVOR NOS COLABOREN CON EL PARQUE, PUES COLOCAN MOTO EN LAS SALIDAS HACIA LA CAFETERÍA, VI UNA ANCIANA PASÁNDOSE EN MEDIO DE LAS MOTOS, ES UN PELIGRO. MUCHAS GRACIAS	BUZÓN
sábado, 11 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	SUPER BIEN POR EL ENFERMERO Y LA DOCTORA	BUZÓN
domingo, 12 de octubre de 2025	QUEJA	LLEGO Y FACTURA LA DE CITA CON ODONTOLOGÍA, PASA UN INCONVENIENTE CON LAS DE CITAS Y NO PUEDEN PASAR A LA CITA, DÍAS DESPUÉS VENGO DE NUEVO A SOLICITAR CITA Y NO ME LA DAN PORQUE YA PASÉ Y YO NO PASE, Y HAY HISTORIA CLÍNICA EVOLUCIONADA Y UNO SIN PASAR	BUZÓN
jueves, 16 de octubre de 2025	QUEJA	LA SRA MARTHA BULLAS SE LE PREGUNTA ALGUNA COSA Y SIEMPRE CONTESTA CON GROSERÍA. Y ESTAMOS PARA QUE NOS ATIENDAN CON CORDIALIDAD Y NO CON GROSERÍAS	BUZÓN
miércoles, 15 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	FELICITAR LA ATENCIÓN DE LA AUXILIAR, MUY PROFESIONAL Y MUY BUENA ATENCIÓN. FELICITAR A LA INSTITUCIÓN POR TODO LO BONITO Y LIMPIO	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 27 de 37

lunes, 27 de octubre de 2025	QUEJA	YO OMAIRA MOTATO. LA ATENCIÓN PRIORITARIA DEL ENFERMO, LA ATENCIÓN ES MUY REGULAR PORQUE NO COLOCAN PATO AL PIE DE LAS CAMAS, LAS EFEMERAS MUY POCO ENTRAN A VER EL PACIENTE, AL ENFERMO LE TOCA TOMARSE LA PASTA DE LA PRESION CON SALIBA, ENTONCES ES MUY INJUSTO QUE EL ENFERMO NO PUEDA TENER ACCESO CON EL ACOMPAÑANTE YA QUE NO SOMOS DE ACA	BUZÓN
jueves, 23 de octubre de 2025	QUEJA	EN LA NOCHE DE AYER SE PRESENTO UN INCONVENIENTE MI HIJO CRISTIAN CAMILO CLAVIJO CON CC 1116440901 SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO EN URGENCIAS EL PRESENTA UN DOOR AL LADO DERECHO Y EN EL CUELLO, LE DIJE A LA ENFERMERA VANESA SUAREZ Y NI ME CONTESTO, ENTONCES FUI Y LE DIJE A LA DOCTORA DE TURNO Y ORDENO UN MEDICAMENTO Y LE DIJO A LA ENFERMERA VANESA SUAREZ QUE SE LO COLOCARA, S ELO PUSO Y EL SEGUIA CON EL DOLOR, YO LE DIJE A OTRO ENFERMERO Y EL FUE Y MIRO Y ME DIJO QUE LA ENFERMERA LO PUSO PERO NO LE ABRIO LA LLAVE NI NADA Y EL MUY AMABLE ME HIZO EL FAVOR. A LA MADRUGADA YO VINE AL HOSPITAL PARA VER COMO SEGUIA Y TENIA MUCHO DOLOR MI HIJO, LE DIJO A A ENFERMERA VANESA SUAREZ Y LE TORCIO LOS OJOS Y SE FUE VOLTEANDO, Y LE DIJE AL ENFERMERO Y EL MUY AMABLE SE LO COLOCO.	BUZÓN
miércoles, 22 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	ME GUSTO MUCHO LA ATENCIÓN FUE MUY BUENA Y ME ATENDIERON MUY BIEN Y A TIEMPO	BUZÓN
martes, 4 de noviembre de 2025	QUEJA	DESDE EL DIA MEIRCOLES 29 SOLICITO UNA CITA Y INFORMACION AL NUMERO DEL BOLANTE QUE REPARTIERON Y NO RECIBO RESPUESTA, ,ME ASERCO A VENTANILLA A PREGUNTAR Y LA CHICA ME DA OTRO NUMERO DICIENDO QUE A ESE ES, ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO QUE JUEGUEN CON LA NECESIDAD DEL PACIENTE, JUGAR CON EL TIEMPO DE UNO Y PARA QUE PONEN SERVICIO VIRTUAL SI NO SE VA A CUMPLIR Y NO VAN A CONTESTAR UN MENSAJE DE TEXTO. RESPUESTA QUE ME DA JENNY CHICA AFRO DE CITAS: ELLA NO PODIA HACER NADA QUE ESO NO ERA CULPA DE ELLA Y QUE ERA DE ESPERAR QUE LAS COMPAÑERAS RESPONDIERAN.	BUZÓN
martes, 28 de octubre de 2025	QUEJA	NO SE JUSTIFICA QUE TENGAMOS QUE VIAJAR A ZARZAL A RECLAMAR FORMULAS Y ORDENES MEDICAS. TAMPOCO QUE ENVIEN MEDICOS SIN COMPUTADOR DONDE PUEDEN MIRAR LA HISTORIA CLINICA, EXAMENES Y FORMULAS DE LOS PACIENTES. TAMPOCO QUE ENVIEN UN MEDICO DIFERENTE CADA 8 DIAS DONDE TIENEN QUE EMPEZAR A ADIVINAR LO QUE OTROS MEDICOS HAN ENVIADO. TENIAMOS AL DR VARGAS QUE ES UN EXCELENTE MEDICO, NO ENTIENDO PORQUE NO LO ENVIAN CUANDO LLEVABA CONTROLES DE MESES Y AÑOS CON LOS PACIENTES.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
			VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 28 de 37

martes, 4 de noviembre de 2025	FELICITACIÓN	MUY BUENA ATENCIÓN SUPER AMABLES LOS DOCTORES Y ENFERMERAS POR SU BUEN SERVICIO Y AMABILIDAD EN EL AREA DE PEDIATRIA, AGRADEZCO POR SIEMPRE ESTAR PENDIENTES DE MI SALUD Y RECOMENDACIÓN QUE SIGAN IGUAL	BUZÓN
lunes, 27 de octubre de 2025	FELICITACIÓN	ME VOY MUY AGRADECIDA CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, MUY ATENTOS Y FORMALES A LA HORA DE SUMINISTRAR LOS MEDICAMENTOS, TIENE MUY BUEN CARISMA Y UNA GRAN PERSONALIDAD. GRACIAS POR SU AMABILIDAD EXPERIENCIA Y ATENCIÓN, SU COMPROMISO Y PROFESIONALISMO HAN SIDO IMPORTANTES PARA MI RECUPERACION.	BUZÓN
viernes, 7 de noviembre de 2025	FELICITACIÓN	FELICITAR AL SERVICIO DE HOSPITALIZACION, A LA JEFE ALEJANDRA FINDLAY POR SU CALIDAD HUMANA, A LOS AUXILIARES JULIAN ARIZA, PAOLA RAYO, STEFANY, NATALIA PRADO, CESAR, MARIA EUGENIA MORENO POR SU COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD CON EL PACIENTE, POR LA CALIDAD DE ATENCION PRESTADA, POR ESTAR SIEMPRE DISPUESTOS, TAMBIEN LA JEFE MAIRA CORREA QUE EN URGENCIAS SE COMPORTO MUY BIEN CON EL PACIENTE Y FAMILIARES. MUCHAS GRACIAS, DIOS LOS BENDIGA, NO CAMBIEN.	BUZÓN
martes, 11 de noviembre de 2025	FELICITACIÓN	GRACIAS A LAS ENFERMERAS PAOLA RAYO, VALERIA SANTAMARIA UNAS NIÑAS CON UNA EXCELENTE CALIDAD HUMANA CON UN BUEN TRATO AL PACIENTE, COMPROMETIDA CON SU CONFORT, AMABLE, LA ENERMERA IDIANILA BONILLA, CONDY CUENU, VALENTINA VALENCIA, MUY PENDIENTES DE SUS MEDICAMENTOS, DE SUS CAMBIOS DE POSICION, EN LOS HORARIOS ESTIPULADOS. DR GLORIA TERAPIA, EXCELENTE ATENCION. SON PACIENTES, TRABAJAN EN EQUIPO, DR TATIANA LOPEZ EXCELENTE PROFESIONAL PUESTA A EXPLICAR TODO LO QUE SE LE HACE Y TIENE EL PACIENTE, ACUDE A LOS LLAMADOS OPORTUNAMENTE, GRACIAS POR LA ATENCION PRESTADA.	BUZÓN
martes, 11 de noviembre de 2025	QUEJA	ME LLAMAN A MI CASA INFORMANDOME QUE HOY HAY TOMA DE MAMOGRAFIA, LLEGO A LAS 12:15 PM ME DAN LA FICHA 38 CIERRAN SERVICIO PARA ALMOZAR Y CUANDO EMPIEZAN A LLAMAR LLAMAN LA FICHA 37 LA CUAL YA HABIA SIDO ATENDIDA Y HAY OTRA DIFERENTE CON LA 38, MAS NO SE JUSTIFICA QUE TEGA QUE ESPERAR TRES TURNOS MAS DESPUES DE HABER ESPERADO DOS HORAS, TRES TURNOS MAS ANTES QUE MI QUE ME TOCABA A MI DE PRIMERA, ETANDO AFUERA Y SIENDO UNA ADULTA MAYOR DE 67 AÑOS	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 29 de 37

lunes, 10 de noviembre de 2025	QUEJA	LE PREGUNTE DONDE ESTABA ATENDIENDO LA DOCTORA GAITÁN ME ENVIÓ A LA SALA DE MATERNIDAD ME DIRIGÍ HASTA ALLÁ ME DEVOLVIERON FUI DE NUEVO DONDE EL Y LE PREGUNTE PORQUE ME HABÍAN DICHO QUE POR LA PUERTA DE VIDRIO CERCA DEL VIGILANTE LE PREGUNTO DE NUEVO Y CON UNA RISA BURLONA DICE PUES AHÍ ESTA LA PUERTA DE VIDRIO. UN ENFERMERO QUE ESTABA CERCA A ÉL LE RESPONDE, PERO NO SE RÍA SOLO LLÉVELA PORQUE ELLA NO SABE DONDE ES	BUZÓN
viernes, 7 de noviembre de 2025	QUEJA	LA VERDAD ME PARECE MUY MALA LA ATENCIÓN QUE TIENEN CON ESE WASAP Y VIENE UNO A PEDIRLAS PERSONALMENTE Y NO SE LA DAN PORQUE UNO NO TIENE LA EDAD DE 60 Y NO ES MUJER EMBARAZADA, ETC. ME PARECE ALGO DE MUY MAL SERVICIO	BUZÓN
jueves, 13 de noviembre de 2025	QUEJA	Yo, Michell Paola Asprilla Vergara, identificada con cédula de ciudadanía No. 1006439616, afiliada a la NUEVA EPS – Régimen Subsidiado (SISBÉN 1), me permito presentar formalmente esta queja en relación con las inconsistencias y errores administrativos durante mi proceso de atención médica, los cuales han impedido la realización oportuna del examen diagnóstico ordenado. — 1. Relato cronológico de los hechos • 29 de julio de 2025: Fui atendida en el servicio de urgencias del Hospital San Rafael de Zarzal por la Dra. Jennifer Ladino Ramírez, con diagnóstico de dolor agudo de cóccix y contusión lumbosacra. Se ordenó una tomografía computarizada de columna lumbar completa (código 879201). • 30 de julio de 2025: Se emitió la autorización No. 283770625 para realizar el examen en la Clínica Tomás Uribe de Tuluá, con fecha programada para el 6 de septiembre de 2025. • 06 de septiembre de 2025: En la clínica informaron que el código del examen estaba mal cargado (debía ser 879205 – Tomografía de sacrocóccix). Se corrigió el error, pero volvió a presentarse el mismo problema, motivo por el cual tuve que realizar el examen de forma particular. • 17 de septiembre de 2025: En consulta con el ortopedista Dr. Jesús Dalmiro Rangel Borja, se ordenó una resonancia magnética de columna sacrococcígea con contraste. Sin embargo, el médico escribió en observaciones “resonancia magnética lumbosacra L5-S1”, lo que generó confusión en la interpretación del examen. • 19 de septiembre de 2025: NUEVA EPS autorizó el examen (código 883235) en la Clínica Nuestra Señora de los Remedios (Cali), pero con un diagnóstico no relacionado (G451 – Síndrome de la arteria carótida). • 13 de noviembre de 2025: La clínica negó la realización del examen debido a la inconsistencia entre la orden médica	VENTANILLA ÚNICA

		("sacrocóccixea con contraste y las observaciones ("lumbosacra L5-S1"). Se solicitó corrección de la orden, situación que hasta la fecha no ha sido resuelta. — 2. Situación actual Debido a estos errores de codificación y descripción, no ha sido posible realizar el estudio diagnóstico necesario para establecer la causa del dolor persistente en la región del sacro y cóccix. Esta situación ha prolongado mi malestar, retrasado el tratamiento y afectado mi calidad de vida. — 3. Solicitud Solicito respetuosamente que: - Se revise y corrija la orden médica emitida por el servicio de ortopedia, garantizando que: - El diagnóstico corresponda al cuadro clínico real (dolor en sacro y cóccix). - El examen sea correctamente descrito como resonancia magnética de columna sacrococcígea con contraste. - Se use el código de procedimiento adecuado para evitar nuevas negaciones. - Se realice seguimiento interno al caso para identificar las fallas en el proceso de codificación y autorización, y se tomen las medidas correctivas correspondientes. - Se informe a la paciente sobre la respuesta y las acciones adoptadas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente (Ley 1755 de 2015). — Agradezco su atención y pronta respuesta, ya que mi condición requiere diagnóstico oportuno para definir el manejo médico adecuado.	
miércoles, 12 de noviembre de 2025	QUEJA	Señores Hospital Departamental San Rafael Asunto: Derecho de petición por: A. Negación injustificada ante el llamado al auxilio de socorro, al momento de solicitar una silla de ruedas o camilla por parte del vigilante, señor Rubén Villada. B. Abstinencia e indiferencia ante el ruego y el apoyo que solicité y la emergencia que presenté.	VENTANILLA ÚNICA

Yo MELVY CRISTINA MARTÍNEZ VELÁSQUEZ, con cédula de ciudadanía número 38.792.623 expedida en Tuluá Valle, ejerciendo mi derecho fundamental consagrado en el artículo 43 de la constitución política de Colombia de 1991 y la ley 1755 de 2015, el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, y demás normas concordantes, de manera respetuosa me permito formular la siguiente petición:

HECHOS

El día martes 21 de octubre del presente año me dirigí al hospital San Rafael, puesto que mi madre estaba presentando un decaimiento y desaliento que yo sabía que requería atención médica, y aunque había salido el día 17 del mismo mes del hospital San Antonio de Roldanillo en estado estable, debido a la condición cardíaca que ella presentaba consideré llevarla al hospital. Llegué muy nerviosa y sin ser capaz de bajarla del carro (porque estaba un poco pesada), me bajé del carro y empecé a pedir auxilio a lo que el vigilante el señor Rubén Villada, respondió en tono grotesco, lo siguiente:

“no hay silla de ruedas”, “¿Qué puedo hacer?”, incluso haciendo gestos airosos y desafiantes me dijo en repetidas ocasiones “¿Qué puedo hacer? ¿Qué puedo hacer?”. Ante este mal actuar las personas que estaban sentadas afuera ayudaron a bajar a mi madre del carro y en ese momento llegó un enfermero camillero, con la silla de ruedas. Impresiona la frialdad con la que alguien recibe a un paciente en delicado estado de salud ante el desesperado llamado de socorro.

Cabe resaltar que la atención de los profesionales de la salud tanto de médicos, parte administrativa y enfermeras fue excelente!

PETICIONES

A. Se llame la atención del señor Rubén Villada, puesto que la vida se va en segundos y una atención tan negligente como la que él utilizó con mi madre y conmigo, puede ser definitiva ante situaciones donde la vida está en riesgo. Solicito esto con el fin de que una situación tan inhumana ante un llamado de socorro no se presente una vez más, y por supuesto nuestros derechos como pacientes vulnerados sean respetados.

B. Se capacite, sancione y se dispongan todos los elementos de atención prioritaria en socorro, con el fin de garantizar la atención, resaltados en la resolución 3100 de 2019, donde se informa claramente sobre el servicio de ambulancia.

- a. En personal capacitado
- b. Vehículos y equipos
- c. Protocolos de atención

		d. Sistema de gestión de calidad Puesto que el vigilante Rubén Villada resaltó que NO HABÍAN SILLAS DE RUEDAS NI CAMILLAS DISPONIBLES EN EL LUGAR. C. Se lleve a cabo la sanción pertinente con el fin de que próximas casos como este no se presenten a nosotros mismos o a otras personas, se garantiza respuesta oportuna al llamado de socorro. Mi madre amada, tristemente falleció (recibiendo asistencia del personal de salud), sin embargo, no hubiera recibido asistencia si no hubiera sido por el vigilante señor Rubén Villada. Gracias por la atención brindada y la pronta respuesta ¡El derecho a la salud está ligado al derecho a la vida!	
jueves, 20 de noviembre de 2025	FELICITACIÓN	EL DIA LUNES FESTIVO LEGUE POR URGENCIAS CON MI HIJA LAUREN SOFIA SERNA MORENO Y INMEDIATAMENTE RECIBI ATENCIÓN POR SECRETARIA Y ME LLEVARON A MI HIJA A PEDIATRIA, ALLI ME RECIBIO LA DOC DE TURNO, CON ESPERA DE 2 MINUTOS, INMEDIATAMENTE LLAMO AL PEDIATRA DONDE DECIDIO HOSPITALIZARLA, A PARTIR DE AHI LA ATENCION POR LAS AUXILIAREES, JEFES DE ENFERMERIA, ESPECIALISTAS, DOCTORES, PERSONAL DE ASEO Y COCINA, MOSTRARON UN TRATO SUPER ESPECIAL Y MUY BUENO CON NOSOTRAS, TUVIMOS UN ACOMPAÑAMIENTO SUPER BUENO, MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCION.	BUZÓN
domingo, 30 de noviembre de 2025	FELICITACIÓN	YO COMO REPRESENTANTE DE UN USUARIO QUE ESTUVO HOSPITALIZADO QUIERO AGRADECERLES PRO LA ATENCION Y LA ENTREGA DE TODOS , LOS ENFERMEROS, MEDICOS, AUXILIARES DE COCINA POR LA ATENCION RECIBIDA FUE SUPER EXCELENTE, GRACIAS Y UN DIOS LES BENDIGA.	BUZÓN
miércoles, 3 de diciembre de 2025	QUEJA	ME DAN LA CITA A LAS 3 CON EL INTERNISTA Y SON LAS 6 DE LA TARDE Y NO ME HAN LLAMADO. POR FAVOR ESTO NO DEBERIA SER ASI PORQUE SOY ADULTA MAYOR Y SOY DISCAPACITADA.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	Nit: 891900441-1		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		FECHA: 15/07/2025
			TRD: PÁGINA: 33 de 37

lunes, 8 de diciembre de 2025	FELICITACIÓN	AGRADECIDA CON TODOS LOS ENFERMEROS O ENFERMERAS PORQUE EL DIA MIERCOLES 3 DE DICIEMBRE TUVIERON BUENA ATENCION CON LA BEBE MUY AL PENDIENTE DE LOS FAVORES QUE PEDIA, EXCELENTE TODOS. NO TENGO QUEJA DE NINGUNO, ESPERO QUE SIGAN ASI CON ESA LINDA ATENCION MUCHAS GRACIAS A TODO PEDIATRIA Y ENFERMERIA	BUZÓN
lunes, 8 de diciembre de 2025	FELICITACIÓN	HOLA A TODAS LAS ENFERMERAS DOCTORAS PEDIATRAS, TODO EL PERSONAL DE PEDIATRIA A LA SEÑORA DE LA COMIDA, GRACIAS INFINITAMENTE POR SU TAN EXCELENTE ATENCION. DIOS LES BENDIGA INFINITAMENTE LAS COLME CON MUCHA MAS SABIDURIA INTELIGENCIA Y MUCHA SALUD. LA ATENCION QUE TUVO MI HIJO ANDERSON MORENO Y ACOMPAÑANTE FUE MUY BUENA. A LA ENFERMERIA LILIANA GRACIAS X SU MANERA TAN ESPECIAL DE SER Y DE TRATAR A LOS PACIENTES Y A LAS OTRAS ENFERMERAS TAMBEIN ELLAS HERMOSASAS, MUY AGRADECIDA A LOS ENFERMEROS GRACIAS. FELIZ NAVIDAD PROSPERO AÑO, DIOS LOS BENDIGA.	BUZÓN
jueves, 11 de diciembre de 2025	QUEJA	BUENAS TARDES, CORDIAL SALUDO, QUIERO SABER QUE HA PASADO CON MI PROCESO DE CITA PARA LAPAROSCOPIA EXPLORATORIA, POR ADHERENCIAS A NIVEL GINECOLÓGICO, INICIALMENTE TENIA CITA EL 18 DE NOVIEMBRE Y ME LA APLAZARON POR MOTIVOS QUE DESCONOZCO PARA EL 25 DE NOVIEMBRE, ESTE DÍA ASISTO, HAGO EL PAGO INCLUSO DE LOS DERECHOS Y DEMÁS HAGO TODO EL PROTOCOLO E INCLUSO ME ESTABAN PREPARANDO CON LOS LÍQUIDOS INICIALES (ANESTESIA FALTABA) Y ME INFORMAN QUE SE DAÑARON LAS “PINZAS” CON LAS QUE REALIZAN LOS CORTES Y CAUTERIZAN EN ESTAS LAPAROSCOPIAS EXPLORATORIAS, ME DIJERON QUE NO ME PODÍAN HACER EL PROCEDIMIENTO QUE ME CAMBIARA, RECLAMARA EL DINERO YA PAGADO DE COPAGO Y ME DEVOLVIERA A CASA Y ESTUVIERE A LA ESPERA. PUES HE ESTADO EN CONSTANTE COMUNICACIÓN Y SIEMPRE ME RESPONDEN QUE NO HA LLEGADO AUN LAS PINZAS, MI ORDEN MEDICA ES DEL 16 DE OCTUBRE, SEGÚN INFORMACIÓN DEL HOSPITAL TIENE VIGENCIA DE 3 MESES, ES DECIR VENCIMIENTO EL 16 DE ENERO, A ESTAS FECHAS YA HOY 11 DE DICIEMBRE DE 2025 NO HAY RESPUESTA DEL PROCEDIMIENTO Y A TAN SOLO UN MES DE VENCERSE HAY MUCHA INCERTIDUMBRE, LA ÚNICA SOLUCIÓN QUE DIERON FUE CAMBIAR LA ORDEN PARA PROCEDIMIENTO ABIERTO, AL CUAL NO ACEPTO NI ESTOY DE ACUERDO YA QUE EL PROCEDIMIENTO RECOMENDADO EN LAS ADHERENCIAS A NIVEL GINECOLÓGICO ES POR MEDIO DE LA LAPAROSCOPIA (FUENTES INVESTIGADAS EN PAGINAS MEDICAS), ADICIONAL A ELLO PRESENTO MUCHA MOLESTIA A DIARIO Y EL HOSPITAL DE ZARZAL NO HACE NINGÚN PROCESO DE AGILIZAR TRAMITES PARA QUE “LLEGUEN” LAS “PINZAS” QUE SON INSTRUMENTOS DE GRAN RELEVANCIA EN EL PROCEDIMIENTO, NECESITO UNA PRONTA RESPUESTA Y POR SUPUESTO AGENDAMIENTO CON LAS HERRAMIENTAS QUE “ESTÁN	CORREO

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	FECHA: 15/07/2025
		TRD: PÁGINA: 34 de 37

		ESPERANDO” Y ANTES DE QUE SEA EL VENCIMIENTO DE LA ORDEN, PUES SI ME PROGRAMAN TAL VEZ POR ALLÁ EN FEBRERO ME VAN A DECIR QUE SE VENCÍÓ LA ORDEN PERO NO ES MI CULPA ES LA DEMORA Y NEGLIGENCIA EN LA GARANTÍA DE LOS INSTRUMENTOS PARA EL PROCEDIMIENTO.	
lunes, 15 de diciembre de 2025	QUEJA	TENGO UNA CITA CON EL ORTOPEDISTA A LAS 8 AM , SON LAS T BI ME HAN ATENDIDO PORQUE EL TIEMPO DEL ORTOPEDISTA SI VALE Y EL MIO COMO USUARIO CONTRIBUTIVO NO VALE	BUZÓN
viernes, 12 de diciembre de 2025	QUEJA	ME DIRIJO AL HOSPITAL A UNA CIRUGÍA AMBULATORIA QUE TENÍA PROGRAMADA A LAS 10:00 AM DEL DÍA 12 DE DICIEMBRE, ESPERE DESDE LAS 9:00 AM.Y A LAS 12 PM ME DICEN QUE SE EQUIVOCARON CON LA CITA Y ME ENVIARON FUE PARA DERMATOLOGÍA Y PERDÍ TIEMPO EN EL TRABAJO Y TIEMPO DE ESPERA EN EL HOSPITAL. SAN RAFAEL QUIEN ME COMPENSA ESO? ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO CON EL PACIENTE ESPERO QUE MEJOREN EL SERVICIO YA QUE TODOS TRABAJAMOS Y NO ES JUSTO QUE NOS HAGAN ESTO.	BUZÓN
miércoles, 10 de diciembre de 2025	QUEJA	LLEGO A SALA DE PEDIATRÍA A LAS 5:50 PM, HA PASADO UNA HORA Y MI HIJA TIENE 40 GRADOS DE FIEBRE, LE MANIFIESTO AL MÉDICO DE TURNO QUE POR FAVOR ME LA ATIENDA YA QUE ES UNA PACIENTE DE 9 AÑOS, SUFRE ASMA Y EL HACE 3 MESES ESTUVO EN UNA UCI. LE INDICO QUE SE VE MUY DESMEJORADA Y DESHIDRATADA Y LA RESPUESTA DE EL ES QUE SOLO ES UNA SIMPLE FIEBRE QUE ESO DEBE ESPERAR PORQUE ESTÁ OCUPADO, Y RARO PORQUE NO LO VEO ATENDIENDO PACIENTES, Y LO PEOR ES LA FORMA TAN GROTESCA EN LA CONTESTA, ES EL COLMO QUE JUEGUEN CON LA SALUD DE UN MENOR DE EDAD, VIOLANDO ANTE EL CONTROL DE PERMANENCIA Y ATENCIÓN HUMANA CADA VEZ GANAN LA INDIFERENCIA PERO EN LO PEOR CON GROSERÍAS TAN IMPORTANTES, JUEGAN CON EL DERECHO A LA SALUD DE LOS NIÑOS. CONTRATEN MEDICOS CON VOCACIOND E SERVICIO PESIMA LA ATENCION.	BUZÓN
domingo, 28 de diciembre de 2025	FELICITACIÓN	DE ANTE MANO QUISIERA RESALTAR EL SERVICIO PRESTADO DEL ÁREA DE PEDIATRÍA YA QUE HAN SIDO MUY ATENTOS Y CUMPLIDOS CON SUS OBLIGACIONES TAMBIÉN QUIERO RESALTAR QUE EL ÁREA SE ENCUENTRA MUY AGRADABLE PARA LOS NIÑOS Y TAMBIÉN QUIERO FELICITAR POR SUS SERVICIOS A LOS SIGUIENTES TRABAJADORES: LOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA ANA LIDA OSORIO Y AL JOVEN GERLEN RAMÍREZ, Y FREY NATALIA ASPILLA POR SU EXCELENTE ATENCIÓN Y FELICITAR A TODOS LOS COMPAÑEROS QUE PERTENECEN A LA UNIDAD DE ALTO MANDO MUCHAS GRACIAS POR EL EXCELENTE SERVICIO...	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD: PÁGINA: 35 de 37

RESULTADOS Y RECOMENDACIONES

El Hospital tiene los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:

- Buzones de sugerencias
- Link en la página WEB del Hospital.
- Encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados.
- Línea telefónica.
- Ventanilla Única recepción de todas las peticiones, quejas o reclamos que presentan los usuarios.
- Cuenta con oficina del SIAU para la atención personalizada de los usuarios.

Para el segundo semestre de la vigencia 2025, se puede evidenciar que las manifestaciones recibidas como PQRS, gran parte hacen referencia a felicitaciones por la buena prestación del servicio en las diferentes áreas. Es importante resaltar entonces, el compromiso adquirido por parte de los funcionarios a la hora de realizar la atención respectiva a los usuarios del Hospital. Sin embargo, disminuyeron estas expresiones respecto al primer semestre de 2025, donde se obtuvieron 104 y en el presente solo 48.

Aunque para el segundo semestre se evidencia una disminución de PQRSF, llama la atención que las quejas siguen ocupando un alto número de expresiones a través de PQRS, lo cual debe llamar a la reflexión por cada uno de los temas expuestos anteriormente. Esto debido a que, en el primer semestre de 2025 se obtuvo un número de quejas por 61 y en el presente aumentó a 68.

Se deberá prestar atención a los medios de solicitud de citas, ya que ha sido uno de los temas manifestados por los quejosos. Esto debe revisarse ya que en la actualidad se recurre en gran medida, a canales electrónicos como Whatsapp para dichas solicitudes, y al parecer, no está funcionando correctamente este servicio.

Las PQRSF se remiten a la Subdirección Científica y a la empresa Servi Colombia, para iniciar el proceso de averiguaciones y realizar el debido proceso sobre las explicaciones manifestadas por los funcionarios. Al respecto, es importante mencionar que las respuestas no son radicadas en ventanilla y se envían a través de medios electrónicos, suministrados por los usuarios. Sin embargo, no se evidencia el envío a través de correo o Whatsapp al igual que el respectivo recibido; es de resaltar que todos estos documentos se encuentran en el archivo de gestión de la dependencia del SIAU como soporte de cada PQRSF.

El formato de PQRSF, deberá actualizarse y unificarse, para que sea más práctico para los usuarios, ya que contiene espacios para diligenciar que no son comprensibles y se quedan en blanco.

 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: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD:
		PÁGINA: 36 de 37

El formato de actas de apertura de buzón, deberá de igual forma revisarse y actualizarse con el ánimo de utilizar la información más relevante, ya que actualmente, existen casillas o espacios que no son coherentes como la falta de fecha al inicio del acta y el número de funcionarios que deben estar a la hora de apertura de los buzones.

Se evidenciaron respuestas extemporáneas a las PQRSF; dicha situación no debe presentarse ya que puede resultar en la materialización de riesgos institucionales que acarreen situaciones administrativas y jurídicas. Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta explicando el motivo).

Los Usuarios se quejan por la demora en la atención en las citas programadas. Se recomienda entonces realizar revisiones permanentes de agendas y socializar con los usuarios los inconvenientes presentados en el retraso de la atención.

Se deberán establecer políticas de capacitación de Humanización al personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios como trato digno y atención al usuario ya que se presentan inconformidades por supuesta mala atención brindada a algunos usuarios.

Se recomienda que al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, se envíe copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya que, si la acción correctiva no se tiene en cuenta, se puede iniciar un proceso ante otras instancias como una posible investigación disciplinaria si diera lugar o en su defecto, comunicar por escrito a las agremiaciones encargadas de la contratación de personal.

Cuando se presentan quejas sobre los vigilantes, la empresa encargada emite respuestas escuetas o sin solución, además de que no firman dicho comunicado. Se deberá entonces solicitar acciones verídicas al comportamiento de sus funcionarios.

Las manifestaciones de gratitud por parte de los usuarios y sus familias reflejan el compromiso, la dedicación y la calidad humana con que se desempeña el personal médico, enfermería y auxiliares del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de zarzal.

Es importante resaltar también, que la oficina del SIAU, cuenta con varias profesionales de trabajo social junto con un Punto de Información para la permanente atención a la comunidad, lo cual genera un impacto positivo y satisfacción de los usuarios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 02
		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO- PQRSF	TRD:
		PÁGINA: 37 de 37

Con el ánimo de lograr que la labor de la auditoría conduzca a que se emprendan actividades de mejora, se debe diseñar un plan de mejoramiento que permita solucionar las deficiencias encontradas. Este documento debe ser enviado a la oficina de control interno, dentro de los quince días hábiles siguientes al recibo de este informe.

El Plan de Mejoramiento debe detallar las medidas que se tomarán respecto de cada uno de los hallazgos identificados, cronograma de las acciones con que se implementarán los correctivos y los responsables de efectuarlos.

La Oficina de Control Interno, estará presta a aclarar cualquier duda o inquietud que se genere ante el presente informe.

CARLOS MAURICIO LLANOS REYES
Asesor de Control Interno
Original Firmado