

	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: 1 de 32

SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE 2026

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 primer semestre comprendido entre el (01) de enero al 30 de junio de 2026, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades PQRSF del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF del primer semestre del año 2026 (enero a junio), 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 de Zarzal E.S.E., pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRSF 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.

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 primer semestre (enero a junio) de la vigencia 2026 del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

	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: 2 de 32

CUADRO No.1 TOTAL DE PQRSF

TOTAL DE PQRSF PRIMER SEMESTRE ENERO A JUNIO VIGENCIA 2026	
CLASE SOLICITUD	TOTAL
FELICITACIÓN	50
QUEJA	73
SUGERENCIA	13
TOTAL	136

Durante el primer semestre del año 2026 (enero a junio), se presentaron un total de 136. PQRSF.

En el cuadro No.1, se puede observar que, durante el primer 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 36.76% que corresponden a 50 usuarios satisfechos con los diferentes servicios recibidos por el Hospital Departamental San Rafael; aumentaron en 2 con relación al anterior semestre. 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 53.67% para un total 73 usuarios inconformes por los servicios recibidos expresando las situaciones presentadas. Con respecto al semestre anterior, se evidencia un incremento de ellas; se debe tener especial tención en los motivos que llevaron a ello.

Las sugerencias representan un 9.55% equivalente a 13 usuarios, donde sus manifestaciones serán tenidas en cuenta para mejorar los servicios.

En las PQRSF 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 las dificultades para posteriormente dar respuesta al usuario que interpuso la PQRSF.

	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 32

A continuación, se describen las PQRSF recibidas en la entidad durante el primer semestre de 2026:

FECHA	TIPO DE PQRSF	DESCRIPCIÓN	MEDIO DONDE SE INTERPUSO
lunes, 5 de enero de 2026	QUEJA	buenas tardes. cordial saludo. desde el día 3 de enero del 2026 llegué con mi hija mariana artunduaga de 10 meses por urgencias por tema de dificultad respiratoria, tos y fiebre. ella es una bebé canguro en la ciudad de bogotá lleva todo el proceso por tal motivo ya que es una bebé prematura debe tener un trato especial.me le habían asignado una habitación pero el día de hoy 5 de enero la jefe de pediatría alejandra me la sacó por el motivo que ella está es en observación. las auxiliares se han portado súper amables pero la jefe alejandra pese que le indiqué que no me iba a salir por que la niña estaba dormida me dijo que no, que necesitaba que la sacara (despertarla) para pasarla a otra habitación. igual a la niña se le paga un seguro independiente pero me sentí maltratada	BUZÓN
viernes, 2 de enero de 2026	QUEJA	señor bernal celador del hospital es una persona antipática que no tiene profesionalismo le falta sentido de pertenencia con las personas que tienen sus ser querido en hospitalización a diario se debe dentrar y salir a solucionar sus cosas personales en este caso tengo mi hijito de 2 años desde el 29 de diciembre y cada vez que voy a salir es con la chantajeadora que espere yo llamo a que me den la orden todos los días formándole como ese tipo de menosprecio ya que le digo que me puedo quejar y me dice que si quiere me ayuda a llenar el formato eso es falta de respeto que todos como seres humanos merecemos la verdad no debería de estar en ese puesto.y mas de uno se queja que el señor es problemático no colabora como si nunca hubiese tenido un ser querido pasando por necesidades hasta que da con el que no es	
miércoles, 7 de enero de 2026	QUEJA	considero que hay muy poquitos personal para la atención medica el de hoy solo dos doctores y estaba llena la parte de urgencias	BUZÓN
martes, 13 de enero de 2026	QUEJA	yo jhon faber franco castrillon ingreso a urgencias y pido que se me aplique una inyección/vacuna para tetano por que me pare sobre un clavo. al dialogar con el doctor el esta de acuerdo pero me sugiere que me tome una radiografía no me pregunta mas yo le digo que ví el objeto y no perdio fragmentos la cosa se queda asi y me siento a esperar no se me ha prestado atencion, no se me ha suministrado vacuna o medicamento alguno y en este hospital en urgencias es la segunda ocasion que tengo inconveniente la primera vez a mi esposa con mi hijo, tenia un nache en el hombro, le dieron antibióticos y el alta sin siquiera tocar la herida asi le	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: 4 de 32

		dieron un diagnostico erroneo provocando en ella dos semanas de dolor.	
viernes, 9 de enero de 2026	QUEJA	no se encuentran citas medicas para el mismo día se estan dando supuestamente el mismo día y nada, se dan el día anterior y nada	BUZÓN
viernes, 26 de diciembre de 2025	FELICITACIÓN	estuve en el hospital departamental de zarzal como paciente en el area de urgencia, donde fue atendida por el auxiliar angel ramirez, donde presto ser un auxiliar excelente, siempre estuvo pendiente de mi su atención fue la mejor siempre estuvo atento a mi llamado, tomandome los signos, preguntadome como me sentia si tenia algun dolor, doy fe que trabaja con amor con cada paciente que atiende, que dios lo bendiga y le de salud para que ayude mas personas que lo necesite	BUZON
sábado, 17 de enero de 2026	QUEJA	vine a visitar a mi nieto que esta hospitalizado en la cama 2, en la sala de pediatria, la señoritas o señoras que estaban de turno, me parecieron muy mal educadas, saludé a mi llegada y al salir y no me contesto la pared, uno sabe que esta en sus labores, pero eso no les impide contestar un saludo tampoco uno pretende que le esten pelando la muela por todo, pero si me parecieron muy mal educadas, muy serias y las tienen tratado niños, siento que si deben capacitar al personal para que tenga mas urbanidad y humanidad dentro de la labor que desempeña, muchas gracias	BUZÓN
lunes, 26 de enero de 2026	QUEJA	gloria patricia sanchez beltran quiero hacer una queja ya que la señora nelly vargas el día de hoy enero 26 de 2026 tenia cita a las 10:00 am y ella iba a entrar al baño, pero resulta que ahí decia fuera de servicio, entonces la señora que estaba haciendo el aseo, le pregunte y el me dijo que si podia entrar. resulta que la señora sandra bullas dijo que si no habia visto el aviso a lo que yo le conteste que si pero antes ya habia preguntado. yo pienso porque si el servicio esta bueno porque no dejan a las personas entrar.	BUZÓN
jueves, 26 de febrero de 2026	SUGERENCIA	no estoy de acuerdo que para entrar a odontologia tenga que ir primero a urgencias pienso que es mas demorado, sugiero que es mejor como lo manejaban antes, sacaba cita y luego te llamaban. muchas gracias por su atención.	BUZÓN
miércoles, 28 de enero de 2026	QUEJA	muy amablemente me dirijo a la gerencia de nuestro hospital para manifestar mi inconformidad con la atención tan deficiente en el servicio de urgencias la verdad es muy deficiente estoy desde las 9: am del 28-enero-26 y siendo las 10:55 no me han llamado han llegado personas y les	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 32

		están llamando de una y ya otras personas que han antes que mi persona no nos han llamado entonces mientras hay como 6 personal en caja. solo supuestamente 2 médicos para la atención de todos es muy mala señor gerente deben de mejorar la atención en el servicio de urgencias.	
sábado, 31 de enero de 2026	FELICITACIÓN	muy buena la atencion excelente doctor y enfermero	BUZÓN
miércoles, 4 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	tuve a mi bebe hospitalizado por tres días en pediatría y quiero felicitar a todos los enfermeros por las atenciones prestadas, en todo el turno sentí compañía y ayuda de su parte, siempre dispuestos a resolver mis dudas y atentos a cualquier cambio o anomalía que pudiera presentar mi bebe. la verdadera felicitación y agradecimiento va para el cuerpo de enfermería, muchas gracias.	BUZÓN
miércoles, 4 de febrero de 2026	SUGERENCIA	seria muy bueno los usuarios pudieran tener wifi y estar el hospital actualizado con respeto a los arreglos que hacen en el hospital mucha buya no dejan escuchar cuando le estan brindadno atencion al usuario	BUZÓN
martes, 27 de enero de 2026	QUEJA	esque desde ayer a las 5 am vine al hospital para interrumpir mi embarazo me dejaron todo el día sin comer y espere hasta la noche para la cirugía y no me la dieron aca volvi hoy 27 de enero a las 5:30 am llegue a esta es la hora que no me hacen nada	CORREO ELECTRONICO
martes, 10 de febrero de 2026	QUEJA	hola buenas tardes quiero poner una queja sobre el servicio de whatsapp para pedir citas y atencion al cliente nunca contesta desde las 9:58 am de hoy me enviaron un mensaje que estabn ocupados ya qui estoy esperando respuesta para pedir una cita de odontologia muy mala la atencion	CORREO ELECTRONICO
jueves, 12 de febrero de 2026	QUEJA	es entendible que algunos pacientes no requieran acompañante permanente, en mi caso sí, siendo un paciente hospitalizado y el único hijo mío y mi familia debe ser muy respetuoso, no como si fuera un favor, ya que a pesar que las malas directivas no le ayuden al personal, los pacientes no deben pagar esto. la mencionada en el encabezado me hizo sentir como si por misericordia de ella mis familiares puedan ingresar. considero que debe reflexionar o alguien debe de ser lo más amable posible, cumpliendo con lo sugerido en el servicio al cliente. les pido por favor una buena retroalimentación al personal para el buen ambiente en el hospital.	BUZÓN
domingo, 15 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	gracias por cuidar nuestro hospital esta quedando muy lindo parece una clinica casi no venimos pero hoy lo observe mucho siempre que venga aca cuando mandaran felicitaciones por los especialista los domingos agradecia hermoso dice mi esposo muy buena la atencion despues pondran una cafeteria para tardear entonces de mil y mil felicitaciones dios los bendiga	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	VALLE DEL CAUCA		VERSIÓN: 02
	Nit: 891900441-1		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		TRD: PÁGINA: 6 de 32

miércoles, 11 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	solo quiero manifestar por escrito la excelnete atencion que me brindaron tanto las enfermeras, los medicos, los medicos internista como las señoras del aseo y del comedor les resalto su salidad humana y su buena atencion	BUZÓN
miércoles, 11 de febrero de 2026	SUGERENCIA	buena tarde como manera de sugerencia sea con esta especialidad u otra si los médicos deben hacer sus rondas por hospitalización y urgencias los usuarios por consulta externa no deberíamos ser citados a la misma hora ya que por más paciencia que nos pidan esperar ser atendidos cansa, genera molestia u otro. por favor considerar dar las citas un poco después que dichos médicos logren hacer su trabajo pertinente.	BUZÓN
martes, 17 de febrero de 2026	SUGERENCIA	se observa la parte de facturacion principal en muy mal estado creo que es una mala imagen a nuestro hospital san rafael	BUZÓN
viernes, 20 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	muy buenos días dr. martha y enfermeros de la entidad el señor carlos castillo recibió una atención excelente, la cual califico de 1-10 el 100%. ojalá siga así porque necesitamos de sus servicios. que dios los bendiga hoy y siempre. excelente atención y tienen un excelente ortopedista "rafael" excelente.	BUZÓN
viernes, 20 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	yo como pasiente dey agradecimiento a este hospital por tan buena y exelente servicio y tan buena atencion por los espesialistas, enfermeros y jefe de enfermeria califico del 1-10-10.	BUZÓN
viernes, 20 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	excelente atención, se prestaron todos los servicios, muy humanos y respetuosos. estas campañas son muy importantes para las personas que contamos con poco tiempo.	BUZÓN
lunes, 23 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	muy agradecida con todos los medicos enfermeras todos en general tratan a los pacientes con mucho cariño y respeto yo me voy muy agradecida con todo el personal muchas gracias y que dios me los bendiga	BUZÓN
viernes, 20 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	doy gracias a dios por la recuperación de mi hija y a todos los funcionarios del hospital enfermeras, pediatra, doctoras de pediatría que nos atendieron muy bien con mucha empatía amabilidad y profesionalismo dios los bendiga muchas gracias	BUZÓN
jueves, 19 de febrero de 2026	SUGERENCIA	oportunidad de mejora. sugiero se coloquen señalización y barreras de seguridad en el sector frente a facturación, ya que por las tareas de reparación se han generado riesgos locativos que se convierten potencialmente en posibles accidentes que pueden generar lesiones en los usuarios. (trabajo de seguridad y salud en el trabajo). al 23/02/26 sigue igual el riesgo	BUZÓN
martes, 24 de febrero de 2026	QUEJA	por favor revisar los tiempos estipulados para dar respuesta al aprobado de los mipres ya que en ocasiones se viene despues de los 6 dias habiles y no se encuentra el mipre aprobado esto es como una sugerencia para seguir mejorando los servicios de salud. yo soy la que hago las diligencias de mi hijo	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: 7 de 32

jueves, 19 de febrero de 2026	QUEJA	me encontraba esperando una cita para mi esposa en nutrición. sentado en una banca de hierro delante de mi persona estaba una banca de madera y un joven al sentarse en ella, la banca de madera se cayó hacia atrás, cayéndome el espaldar de ella en mis piernas a la altura de las canillas. pongo en conocimiento de ustedes lo sucedido para que no sean utilizadas las sillas o bancas de madera a no ser que sean puestas contra la pared para que no se caigan hacia atrás y no vayan a lastimar a otras personas. hoy fue a mi mañana puede ser a otra persona mayor de edad y créanme que el dolor es duro.	BUZÓN
viernes, 20 de febrero de 2026	QUEJA	yo herney córdoba pulgarín lleve completa la caja del material de nombre algidex tm ag silver alginate wound dressing with maltodextrin size: 8x8 in (20.3x20.3cm) caja por 5 y 4 tubos de multi de gel de 3oz (85gm), de los cuales no se ha terminado el primer parche y en la caja verificando con la jefe erenia solo hay 2 más 1 que es el que no hemos terminado son 3, lo que se evidencio que hacen falta 2 para 5 que es la cantidad que me entregaron en la droguería. los tubos están completos los 3 sin comenzar y uno que estamos utilizando. se coloca en conocimiento de ustedes esta situación que es muy delicada para su conocimiento y fines pertinentes, dejo en claro que con la jefe erenia nos dimos cuenta de esto e inmediatamente ella lo informó y me pidió disculpas en nombre del hospital por esta situación. quiero dejar en claro que ella es una persona cumplidora de su trabajo y estricta y yo no tengo ninguna duda de su proceder, esto no lo escribo porque me lo digan, lo hago a mi voluntad y para que se esclarezcan las cosas y no vuelva a pasar ni conmigo ni con ningún otro paciente.	BUZÓN
viernes, 27 de febrero de 2026	FELICITACIÓN	le pido a la administracion del hospital departamental san rafael una felicitacion a la señorita trabajadora social angie carolina por su empatia por su amabilidad por ese carisma de ayudas a las personas que acuden a nuetro hospital y da una alefria llegar a un lugar y encontrar personas asi y mas con la crisis que cruza el pais en estos moemntos por temas de sallud muchas pero muchas felicitaciones a la señorita angie carolina	BUZON
martes, 3 de marzo de 2026	QUEJA	el día 23 de febrero me dirigí por urgencia por una muela que tenía flecha, me mandaron para odontología el cual fui atendido por el odontólogo daniel rojas el cual me hizo el procedimiento para extraerme esta pieza. el procedimiento finalizó el cual me mandó naproxeno y cefalexina y es imposible que por esta fecha ya 15 días tenga la cara inflamada, el cual no puedo comer ni abrir la boca, aclaro que donde me sacaron la muela ya me selló, lo que me está perjudicando es el hueso en donde me apliqué la anestesia. me mandaron una panorámica el cual me la saqué y me la vio la doctora martha, el cual me dijo que allí no aparece nada anormal. señores, mi pregunta es entonces ¿qué es lo que tengo en la cara? que no me quieren decir o no me quieren explicar hasta cuándo tengo que quedarme así.	BUZON

martes, 3 de marzo de 2026	QUEJA	el día de ayer 02 de marzo de 2026 viví una situación no grata en el servicio prestado por ginecología. al salir del hospital me pregunté ¿cuál es el verdadero valor de una vida en un individuo, en un ser querido o una persona no grata? concluí que si todos tuviéramos el mismo valor las circunstancias que giran en torno a ellas buscarían preservar el bienestar social físico y emocional de manera imparcial, respetuosa y consciente. como está expuesto en la imagen del pasillo que muestran los valores que fundamentan su institución. en mi derecho al ser escuchada expresaré de manera respetuosa los sucesos vividos. 1- al solicitar la primera cita en esa área la funcionaria perea brindó dos opciones en ginecología, trejos y chavez. le pedí un cambio y me asignó a gaitán. pienso que lo correcto es mencionar los nombres de los diferentes especialistas cuando existe la posibilidad de elegir y permitirme hacer mi elección. 2- los tiempos de espera, tanto en la atención como en la asignación, noto que varía según el área. para solicitar la cita de control por dos semanas pasé y sus dos funcionarias más jóvenes del área de citas expresaron que aún no había agenda. dejé el número de teléfono y el nombre para ser asignada, pero la llamada no llegó. por tercera vez me acerco a una funcionaria mayor del área de citas, quien expresó que el número estaba mal escrito y le costó encontrarme en el cuaderno y al parecer en el sistema (eso lo confirman ustedes), asignándome la cita para el 02 de marzo de 2026. debo resaltar las cualidades de esta funcionaria, sus valores y su buen servicio que presta. noto el equilibrio en la distribución del personal permitiendo que las personas con experiencia sean un modelo a los más jóvenes. 3- día de la cita, ingresé a facturación y no me hicieron firmar el consentimiento. pasé a la cita y esperé en la sala. hacen llamada, pasadas las 8 decidí ir al baño y en el pasillo estaba la doctora gaitán. le pregunté que si me había llamado y dijo que no. llamó a otra persona que casualmente es una enfermera de la ips cimhe. después de salir del baño esperé en la sala y le pregunté a una paciente que salía de consulta cuál era su horario y contestó a las 8:45. volví al pasillo donde la doctora ingresó otra paciente y le pregunté porqué no me había llamado. ella respondió: "diana la llamé y no contestó y debe esperar". llamó a otra paciente, en lo que noté que seguía su itinerario. comprendí que no tendría garantía de ser atendida y que me haría esperar hasta el final de su jornada. decidí dar otro paso, pero no me pareció ético evadir a un paciente y justificar su proceder (sin mencionar que la primera cita no fue nada amable y no se	VENTANILLA UNICA
---	--------------	--	-----------------------------

	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 32

		me permitió cambiar de ginecólogo). 4- tomo una decisión, me acerco a una enfermera de servicios amigables, le comento mi situación y le pregunto qué puedo hacer. ella me remite quién es la persona encargada de solucionar esta situación. la trabajadora social me escucha y me pide que cancele la cita en facturación donde reposa el recibo inicial y me pide que haga la fila para solicitar una nueva cita con el doctor guerrero para el 18 de marzo de 2026. comprendo los tiempos de espera y lo organizado que se nota el servicio administrativo y otros servicios. soy consciente de mis deberes como usuaria al recibir un servicio de salud integral en ese hospital y resalto el buen servicio que se me ha prestado en medicina general, laboratorio, estadística, odontología, servicios amigables y trabajo social, quienes cuentan con funcionarios que reflejan en su atención los valores expresados en la imagen que se encuentra en el pasillo principal. para concluir, agradezco la atención prestada y confío que se tomarán las medidas en pos de mejorar la atención con un trato imparcial, respetuoso y equitativo que promueva el bienestar en general, garantizando que no se vulneren los derechos de los pacientes. después de la experiencia de ayer me pregunto si en el hospital san rafael ips que me corresponde para recibir la atención médica puedo contar con la garantía de un servicio integral donde pueda darle continuidad y finalización en buen término al proceso médico que llevo hasta ahora. gracias por permitirme ser escuchada.	
martes, 10 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	aquí me atendieron muy bien son excelentes son muy buena enfermera la jefe es buena persona son cariñosa se merecen un premio la doctora también son buena los de la mañana	BUZÓN
jueves, 5 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	excelente atención son muy atentos agradezco a todos los doctores por su atención	BUZÓN
martes, 10 de marzo de 2026	QUEJA	mi esposo javier andrés cárdenas castro fue ingresado en la madrugada por accidente laboral con fractura de un falange, el cual fue atendido por medios de triage. luego el autoriza el alta a seguir donde esperamos a que fuera llamado por el personal de enfermería. el dr. después de mucho rato se asoma y dice que si ya le habían aplicado los medicamentos donde le manifestamos que no. él se acerca a sala de enfermería y al rato llama para aplicarle los medicamentos, el cual el dr. se acerca y nos dice que si ya le tomaron los rx y le dije que no. evidenciamos demora en la atención, el alivio del dolor, lo	BUZÓN

		que puede alterar los signos vitales de un paciente, la toma de rx con la cual el ortopedista definirá conductas, además demasiada espera para el turno quirúrgico siendo esta una urgencia.	
lunes, 9 de marzo de 2026	QUEJA	el día de hoy me presento urgencias siendo las 3:30 am ya que no había podido dormir por el dolor e inflamación en mi pierna izquierda; dado que tengo un diagnóstico de resonancia magnética del 13 de enero que refiere tendinitis del colateral lateral, bursitis suprapatelar, degeneración hialina grado iii del menisco interno, degeneración hialina grado i del menisco externo, menisco capsular desprendido, quiste de beker. pero como la arl no tiene red aquí en zarzal si no en el danubio y también ingresé a urgencia donde fui atendida por el médico mencionado quien en su historia clínica refiere "que a la examinación de la rodilla no observa inflamación, no se observa deformidad con respecto a la rodilla contralateral" con palabras textuales. por ende presento esta queja porque como este doctor va a referir esto si ni siquiera se levantó de la sillita a examinarme, dándome con esto la historia que tengo de mi lesión ante la arl, porque yo les envié este documento, además cualquier persona que observe notaría la inflamación que es bastante. solicito que el médico corrija su diagnóstico ya que confío en su criterio como profesional, su conocimiento y preparación lo envíe así a la arl. y cuando lo leí tipo 7:50 am me acerqué a la trabajadora social quien me informa que el médico ya no está para arreglar el daño que hizo y que es criterio de él. a lo que yo respondo que si ella no tiene criterio propio porque cualquier persona nota la inflamación preguntándole yo a varias personas quienes confirman que se encontraban en ese momento. la trabajadora... social toma fotos en los que se puede evidenciar la inflamación que tengo. anexo: 1. historia redactada por el médico 2. fotos evidencia inflamación 3. fotocopia cédula 4. resultado resonancia magnética	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: 11 de 32

lunes, 9 de marzo de 2026	QUEJA	sucede y acontece que el día 27 de febrero obtuve cita con médico general, y cuando entré a consulta me sentí demasiado agobiada por la personalidad del doctor "preguntándome que si tenía novio, que por qué no me dejaban tener novio, si era tan bonita, que yo estaba muy bonita, literal se la pasó hablándome más de la vida personal que a lo que realmente iba y cuando se me acercó a tomarme la presión, yo tenía el corazón acelerado y el se dirige y me pregunta por qué está tan nerviosa, sabiendo que de casualidad me sentía así por los comportamientos que él tuvo en la consulta".	BUZÓN
martes, 10 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	excelente servicio en el area de ginecologia persona con calidad humana y profesional altamente capacitados	BUZÓN
jueves, 12 de marzo de 2026	QUEJA	hola buena dia el día de 11/03/2026 mi bebé de 4 meses y 20 días tuvo una cita por particular de crecimiento y desarrollo la cual la doctora diana rodríguez nos atendió y empezamos la consulta ella me pidió que le quitará la ropa al bebé para pesarlo y medirlo las medidas que ella le dieron en talla fue 6.45 y midió 69 cm procedió a calcular las cuentas y me dice que el bebé está muy bajo de peso vamos donde la jefe y volvemos hacer el mismo procedimiento a la doctora le siguen dando las medidas bajas para el peso del bebé ella me informa que me tenía que realizar una ficha y meter al bebé en un seguimiento por desnutrición y hospitalización volvemos al consultorio ella se percata que en el consultorio de enseguida se encontraba el pediatra el observa que no tiene aparente estado de desnutrición lo volvió a medir y a pesar y las medidas del médico fueron peso 6.38 y talla 65 cm me pregunta que a cambiado en mi rutina y le digo que ya se había acabado mi licencia de maternidad y ya había ingresado a laborar hace 15 días y que yo tengo mi banco de leche en mis horarios de trabajo y lactancia exclusiva a libre demanda cuando estoy en casa el doctor me indica que esa es la posible causa del peso límite de mi bebé y me da las indicaciones para que tome en intervalos más cortos la lactancia exclusiva ya que apenas se está acostumbrando al banco de leche y a mi ausencia en mi jornada laboral el pediatra tuvo en cuenta un punto muy importante el cual la doctora no tuvo tampoco tuvo en cuenta que desde enero no nos habían atendido con emsana ya que no había convenio y nosotros pagamos la cita particular porque... nuestro hijo es lo más importante la doctora nos indica que se le debe dar al bebé que es sulfato ferroso y pediavitin y nos indica dosis para el bebé el cual se equivoca en el pediavitin indicándome que de le debe suministrar 10 gotas cada 3 horas después de la toma del bebé cuando la dosis real son 10 gotas en una sola vez en el día. yo me sentí muy mal lo cual me afectó psicológicamente ya que ella me dio a entender que mi bebé se encontraba en desnutrición aguda. nos iban a reportar en bienestar familiar y nos iban a fichar por error de la medica al no saber medirlo sin tener en cuenta que yo como mamá laboro en empresa,	BUZÓN

		que el bebé se está apenas acostumbrando al cambio de banco de leche y que nosotros como padres preocupados pagamos la cita particular. yo ya no me siento segura al llevar mi bebé a control con ella porque dudaría de su diagnóstico.	
viernes, 13 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	muy buenas instalaciones personal amable	BUZÓN
martes, 17 de marzo de 2026	QUEJA	presento una inconformidad como esposa del sr ceferino hurtado s cc 94225678 que se encuentra hospitalizado cama 10. el señor vigilante bernal cuando cualquiera de los familiares del señor ceferino o paciente coloca obstáculos y manifiesta que no es hora de visita. el paciente tiene compañero permanente pero por motivos de trabajo nos toca hacer relevos entre esposa e hijos. en el día de ayer no dejó ingresar al hijo y hoy me dice que no puedo entrar y quedarme ahí y el paciente está solo. le dije que solo le dejara las cosas personales y también le dije que cual era el problema con ese paciente porque yo veía en una habitación 7-8 personas y no pasaba nada. dice que son cosas diferentes pero creo que son preferencias del señor vigilante. espero se tenga en cuenta mi queja y que mejore la atención.	BUZÓN
martes, 24 de marzo de 2026	QUEJA	el día 14 marzo del 2026 siendo se presentó un accidente en la vía, 2 personas heridas y fueron trasladadas al hospital por urgencias, en el triage estaba el señor hernán mora de turno. hasta las 2 pm a las dos de la tarde aproximadamente y después de más de una hora de espera, este funcionario no atendió al paciente a pesar de informarle que era un accidente de tránsito y se le informó y tenía una paciente que no se sabe qué estaba era enamorando o si era lo que parecía. pasó 3 pacientes más y no atendió el accidentado. miren en las cámaras que está al lado de la oficina de triage habla si es mentira, este señor no es sino un irresponsable y que a toda hora actúa con falta de seriedad, no busco que lo saquen.	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: 13 de 32

		sino que tomen los correctivos, pónganlo en otra labor porque ahí realmente no sirve.	
viernes, 20 de marzo de 2026	QUEJA	hace 7 días hábiles registré solicitud ante la funcionaria de coosalud zarzal y al hospital san rafael de zarzal "el mipres". hoy acudí al hospital san rafael y me dicen que todavía no hay respuesta del comité evaluador del hospital y me sugirieron que haga esta solicitud nuevamente. espero pronta respuesta del hospital.	BUZÓN
martes, 24 de marzo de 2026	QUEJA	tengo una inconformidad frente a la area de hospitalizacion maternidad debido que estoy desde el dia sabado aun no me han dado habitacion y estoy en una camilla la cual es bastante incomoda y uno viene por un dolor en la espalda una infeccion en la orina y no encuentra comida	BUZÓN
domingo, 22 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	para felicitar el buen servicio de la doctora vogel y las enfermeras fracy y omayra, muy comprometidas con su labor en la zona de pediatría. sugerencia: falta una cafetera en la zona de pediatría tanto para los padres de los menores y para los prestadores del servicio. cómo mejorar: cambiar las sillas mismas que están quebradas en sala de observación, cambiarlas por sillas reclinables.	BUZÓN
lunes, 23 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	me dirijo a ustedes con el fin de expresar mis más sinceras felicitaciones y agradecimientos por la excelente atención y servicio brindado por el personal médico y administrativo del hospital, destacando la amabilidad, calidad y dedicación demostrada por todos, incluyendo enfermeros, doctores y demás personal, información clara sobre la situación de mi familiar. destaco en particular la labor excepcional del personal de enfermería, quienes estuvieron atentos a las necesidades de mi familiar. como recomendación constructiva sugiero considerar la posibilidad de mejorar la comodidad de las sillas para los acompañantes, asegurarse que los televisores funcionen adecuadamente y tengan señal, poder proporcionar un lugar donde guardar los objetos de los pacientes (closetes). agradezco nuevamente la excelente labor realizada por todo el equipo, extendiendo mis felicitaciones por su compromiso.	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: 14 de 32

lunes, 23 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	muy buena la atención por parte del personal hacia mi hijo narwin ferreira, mis felicitaciones a las enfermeras de turno franci y omaira, muy amables y atentos con mi hijo me siento satisfecha con la atención brindada y la amabilidad	BUZÓN
sábado, 21 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	muy agradecido la atención muy muy buena muy amables gracias	BUZÓN
viernes, 27 de marzo de 2026	FELICITACIÓN	por el programa de planificación y servicios amigables me servicio muchísimo ya que venía desorientada por la EPS nueva, que atendía antiguamente muchas gracias	BUZÓN
viernes, 3 de abril de 2026	FELICITACIÓN	agradezco infinitamente por la atención prestada en la cirugía que me realizaron el 10 de marzo del 2026 al doctor Adolfo Jhon Roldán y su equipo de anestesiólogo y enfermeras su valioso compromiso para con los resultados de mi cirugía gracias a Dios y a ellos por su compromiso social Dios los bendiga siempre	BUZÓN
lunes, 6 de abril de 2026	FELICITACIÓN	quiero manifestar mis más sinceros agradecimientos con relación a la atención del servicio por hospitalización. las enfermeras muy amables y super pendientes a los médicos muchas gracias muy humanos	BUZÓN
jueves, 9 de abril de 2026	FELICITACIÓN	llegue remitida de la nueva EPS 2 feb. la primera persona que estuvo para mí para orientarme ayudarme guiarme con tanto amor y disponibilidad fue y es Carolina la trabajadora social me averigüe su nombre quiero felicitarlos los adultos mayores necesitamos mucho apoyo de dichas personas en la parte de las citas que niñas tan amables los médicos odontólogo Daniel y otras personas los admiro y que calidad humana estoy feliz de estar atendido hay mil gracias y Dios los bendiga. Carolina que lindas virtudes tienes para atender a las personas me siento muy alagada	BUZÓN
lunes, 6 de abril de 2026	QUEJA	estaba haciendo fila en estadística porque necesito mi historia clínica y el trabajador Juan David de estadística muy groseramente no me quiso hacer el favor y me dijo que no me la podía sacar que si yo no leí lo que decía hay en estadística y yo le dije que la doctora me había mandado a sacarla y me dijo que la doctora no tenía nada que ver hay si no que sea hacia hay en el trabajador Juan David estaba muy estresado por su trabajo con poca paciencia para atender al público y personas así no se deben atender el servicio al público le digo quien es su jefe para yo hacerle la pregunta yo estando en el hospital no me podían hacer el favor y me contestó que si iba a poner quejas él me traía y se paró descontrolado y me dijo vamos y llegamos al sitio a poner la queja y aquí delante las trabajadoras social ofuscado dijo groseramente dijo que yo lo estaba obligando lo cual estaba pidiendo mi derecho a mi atención respetuosa, la verdad una persona así que pierda el control solo por hacer una pregunta no debería de estar en este servicio donde se subestime su sentir irrespetuosamente.	BUZÓN

lunes, 13 de abril de 2026	QUEJA	yo luz elena morales usuara de coosalud me estoy viendo afectada ante la negativa del hospital san rafael de zarzal para la atencion en salud si voy por urgencias y me hacen el ingreso me dan salida y mi dolencia no amerita una nesecidad y menos una atencion por urgencias y si voy por medicina interna tampoco es posible debido a temas de contratacion como es posible que la respuest sea que valla a a otros municipios como a roldanillo o tulua para recibir asistencia medica donde tampoco nos puede brindar soluciones debido a que nuestra ipps primaria es dicho hospital tengo serios problemas de salud y no encuentro solucion alguna debido a temas de contratacion	BUZÓN
lunes, 13 de abril de 2026	QUEJA	yo, luz elena morales cc 8411458886 como madre de la menor stephany cano morales tiene una condicion de discapacidad complicada con una mal formacion cardiaca. tien que tener un cardio y neurologia. los cuales no han sido posible. tener de contratacion. al respecto y parte del hospital es que debemos desplazarnos a otros municipios como roldanillo o tulua. lo cual tampoco es posible debido a nuestra ips primaria es el hospital de zarzal. debido a esto estoy viendo la posibilidad de una cita comportamental y su condicion medica de base. y si, la impreso y urgencias temporal vieron nada debido a lo anterior expuesto.	BUZÓN
miércoles, 8 de abril de 2026	QUEJA	el día jueves 02 de abril de 2026 mi hija vino con mi nieto thiago gómez cardona porque tenía fiebre. lo controlamos en la casa pero se trajo por urgencias porque el niño tenía la mirada ida, con movimientos involuntarios, algo raro y pensamos que iba a convulsionar. cuando pasó el triage el que estaba ahí nos dijo que no era una urgencia que el niño estaba bien y lo devolvió a la casa. mi hija se llevó de nuevo mi nieto a la casa y a mí me molestó porque los síntomas de mi nieto eran para una observación, no me parece que devuelvan de esa manera al niño porque el que debe decir si es o no una urgencia es el médico y no el de triage.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	VALLE DEL CAUCA		VERSIÓN: 02
	Nit: 891900441-1		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		TRD: PÁGINA: 16 de 32

miércoles, 15 de abril de 2026	QUEJA	a las 5:30 pm pasa la chica que reparte la comida y nunca se acercó a la habitación a dejar los alimentos para el paciente pablo gallego. preguntar por al pasar el tiempo me dijo a decir que los alimentos y la enfermera me idió. luego la señora de la cocina ya se había ido. luego la jefe me dijo que me tiene una mala noticia que la cocina ya está cerrada y que autoriza el ingreso de los alimentos. dejo este escrito ya que me siento muy inconforme ya que el paciente es una persona mayor de edad y con condición de discapacidad.	BUZÓN
jueves, 16 de abril de 2026	QUEJA	en la mediación del 16 de abril 2026 en la sala de enfermería tenían un computador con reproductor a todo volumen toda la noche hasta las 4:30 am y auxiliares de turno hablando duro sin respetar. las personas que están enfermas ni a sus acompañantes dejando la luz toda la noche prendida sin apagar un momento para poder descansar.	BUZÓN
viernes, 15 de mayo de 2026	SUGERENCIA	me dirijo a ustedes con hechos a retroceder un poco al día de ayer mieda 8 de abril a las 7:40 am. llegar - en horas gastro a las carras. me dije se adulto 1 vez 2 horas después me llegó respuesta del doctor y se dijo que rina nesecito sacar hipers. contesta. no se van a subastar. me dijeron esto es hiper. el día 9-10-11-12-13. día esta ubicado en la sala 10. todo nos salieron 6 esta ubicada en la vía la varda - predio alto gaudia. yo venía desde la cota vía alto. es que hay niñas. nos salen nada al parecer apuedo que cuidan. no saben si trabajo. me entraron esto en la consulta no sales si es jornalismo en trabajo dado hoy sona tampoco llego a trabajar. dije (y me dije) - higinclaciones 2:30 pm. nos pudiera día hicimo día 9 pm. a vacio - llego ningún social. me dijo el día de abril a las 5:17 pm.	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: 17 de 32

jueves, 16 de abril de 2026	QUEJA	remones por favor poner cuidado con el señor vigilante carlos bermel es muy inhumano no deja nada con cambios de familiares de urgencias la atención al público es pésima cómo pueden tener una persona así el creo ya que debió tener más humilda y ser más amable espero pongan atención a esta sugerencia	BUZÓN
martes, 21 de abril de 2026	QUEJA	yo josé francisco castaño pasé con el doctor vargas por razones de protección de la tobillo y me pista la formula y el doctor no me hizo una orden para el doctor me diz que la formula la otra pata otra fue y qui me la hecura atender y ya lo atendía y quise seguir y el y sono personas y mi esposa era la y ella necesitaba la atendiera tenia mucho dolor necesitamos y se lo dijo atiende como debe de ser para eso son médicos para que atiendas a los pacientes bien y sino no iría al médico gracias por su atención	BUZÓN
martes, 21 de abril de 2026	QUEJA	con desca estaba yo tengo mis pequeños valientes esta en la escuela por mucho tiempo a mi hija pero como un se lo fir hasta ahí hija pero con un on mija. con mi hijo. dígame el medio la con sulta fue en la pila me aft a busca. esperanza lópez	BUZÓN
martes, 21 de abril de 2026	QUEJA	para una reclamación no como usuaria. acabar a punta de que requiriendo eso el como vicealcaldía a bogotá no allí. se dio que consulté y por el señor la respuesta fue que donde me requiriera ir a buscar la vicealcaldía que ella no sabía que lo propio que sabía esta haciendo en ese puesto que señora carmona explícito eso. quierá que auxiliara.	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	VALLE DEL CAUCA		VERSIÓN: 02
	Nit: 891900441-1		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		TRD: PÁGINA: 18 de 32

miércoles, 15 de abril de 2026	FELICITACIÓN	mi nombre es rafael solis cc 6668189 de zarzal y quiero dar a todo el personal del hospital mi agradecimiento rafael por su gran atención. soy un señor que me voy contento para con el mundo que le tengo. gracias a dios que pide sobre pasarlos gracias por su atención	BUZÓN
jueves, 16 de abril de 2026	FELICITACIÓN	quiero resaltar la excelente atención y la buena calidad del trabajo del grupo de trabajo de odontología en que estuve y a lo mejor cuido yo	BUZÓN
miércoles, 29 de abril de 2026	QUEJA	lo que pasa es que he estado teniendo inconvenientes con la entrega de los mipres de transporte que se estan demorando mas de los 6 días y yo me pregunto x q si yo tengo una tutela y de todas formas me van a decir que si en la paila no se consiguen casi citas y asisto y el mipres queda malo pido el favor me puedan ayudar con eso yo es cada mes que tengo que andar en estas mi niño es un niño de 9 años con autismo, cuando me entregan el mipres autorizado aca ya en la eps me dicen que no alcanzan a autorizar ellos los 3 días agradecería tener en cuenta tambien que hallan mas citas medicas para asignar aqui en zarza	BUZÓN
miércoles, 29 de abril de 2026	FELICITACIÓN	queria resaltar la educacion y formalidad de la profesional que hay en admisiones en urgencias la niña angie, estaba en la mañana en el medio de otras funcionarias. no me toco con ella pero fue de gran agrado su atencion con los dos pacientes que lleve me atendio muy bien. y fue muy paciente.	BUZÓN
miércoles, 29 de abril de 2026	FELICITACIÓN	la atencion muy buenas satisfecha por la atencion del personal medico enfermeria	BUZÓN
miércoles, 29 de abril de 2026	QUEJA	el día 25 - 04 - 26, en el servicio de urgencias , nosotros llegamos faltando 20 minutos para las 4 de la mañana, el vigilante me dijo que no me podía dejar entrar, iban a ser las 6 cuando le dije a el vigilante que me dejara entrar y aún no me le habian puesto medicamento a mi nieta, los auxiliares estaban era hablando de comprar moto y celular, yo les dije que la atención era muy mala y mi nieta con dolor y yo con frio afuera esperando, le dijeron a el vigilante que no me dejaran entrar mas, y no hacian si no reirse y la jefe sentada sin hacer nada	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 32

miércoles, 29 de abril de 2026	QUEJA	buenos días hoy como madre me siento muy inconforme y muy decepcionada con la enfermera analia osorio quien es este momento trabaja en el hospital san rafael de zarzal mi hija nació el 19 de abril del presente año en donde nació con una compatibilidad de sagra diferente al mío el doctor que en su momento me atendió me dió la recomendación de llevar la niña a las 48 horas de nacida para tomarle el examen de las bilirrubina. ayer 22 de abril se cumplieron las 48 horas fuy al hospital y la enfermera analia osorio quien estaba de turno en ese momento me chuzaron la niña más de 6 veces cosa que me duele como madre y aún haci puedo entender que es normal que la chupen hasta encontrar su vena en lo que no estoy de acuerdo es en la manera que lo hace y no conforme con eso después chuzarla tantas veces ya como era hora de terminar su turno lleva la muestra de sangre de la bebe con otro nombre por ende la muestra no sirvió el personal de laboratorio le manda a tomar la muestra de nuevo. porq por el afán de terminar turno por un error que no estoy de acuerdo que suceda en un sala de pediatría son unos bebés si no está lista o no está lo suficientemente estudiada para el cargo no deberían de tenerla hay porq concidero que una persona para tener ese cargo debe tener la paciencia la madures y la capacidad para tratar un bebé .mm encima siendo una persona consecuente con lo que le sucedió con su error se enoja y sale diciendo que cosas peores le han pasado y aún sigue en el hospitalque clase de personal tienen	CORREO ELECTRONICO
martes, 5 de mayo de 2026	FELICITACIÓN	agradecida por la atencion del enfermero de turno agradable y chistoso y amable	BUZÓN
martes, 5 de mayo de 2026	QUEJA	yo johan andres rojas lema identificado con cedula 1116441774 llegue con mi esposa jennifer velasquez lopez con cc. 1005043868 al area de urgencias para tener a nuestro bebe, llegando el guardia de seguridad, no me dejo ingresar con mi esposa a apoyarla en su estado de parto, violentando mi derecho como padre, todo el tiempo me mantuvieron en la sala de espera, mientras que mi esposa estaba sola en proceso de parto, y hasta donde tengo entendido yo podia haber estado con ella ya que yo hice el curso y ella desde el primer dia de embarazo, dijo que yo asistiria en el parto. quien no me dejo ingresar fue el jefe de seguridad	BUZÓN
martes, 5 de mayo de 2026	SUGERENCIA	llevo 10 dias en urgencias y este calor es insoportable el aire es indispensable en este lugar por la contaminación de baterias	BUZÓN
martes, 5 de mayo de 2026	QUEJA	me encuentro desde las 12:55 pm esperando la atencion del dr. trejos con quien tenia cita a 1:30 pm y facture a 1:11 pm. quien se retrasa en la atencion llegando a las 3:40 pm quien empieza a atender desde la ultimo persona en llegar. me parece falta de etica y de respeto por parte del dr. por lo menos empezar a atender según el orden de llegado. ademas de tener que estar llamando a mi jefe inmediato para extender el permiso laboral	BUZÓN

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	VALLE DEL CAUCA		VERSIÓN: 02
	Nit: 891900441-1		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		TRD: PÁGINA: 20 de 32

martes, 5 de mayo de 2026	QUEJA	mi hermana sandra milena benavidu fue atendida por este doctor en quebrada nueva este señor la trato muy mal ella es cronica renal. le dijo que el no tenia por que atenderla que no es problema de el que tampoco tiene por que darle orden de medicamentos le dijo que ella quisiera la van atender aca en zarzal por que muy pronto le toca echar esta fue la palabra que utilizo para decirle que la mandaban para tulua haerlen vialisis	BUZÓN
martes, 12 de mayo de 2026	QUEJA	mi madre lleva 20 dias en hospitalizacion y este guardia que no se su apellido, siempre me ponía problema para acompañar a mi mamá, me sacaba la excusa de que ella tenia acompañado y mi madre sola y muchas veces no me dejo ingresar y mi madre quedaba sola, cuando era una paciente que necesitava acompañante.	BUZÓN
martes, 12 de mayo de 2026	QUEJA	estuve al rededor de 6 dias en pediatria y quiero manifestar mi inconformidad por la calidad de la comida para los pacientes, en especial para los niños, donde les suministran un pedazo de queso y dos tajadas de pan sin tener en cuenta la proteina que es indispensable, ahora no es siempre, pero si la mayoría de veces, al almuerzo en ocasiones un pedazo de carne tieza o tostada, arroz y una tajada, en realidad una comida de mala calidad. hay que tener en cuenta que una dieta pobre de alimentos importantes limita el desarrollo cerebral. una alimentacion infantil debe ser equilibrada, variada y basada en alimentos naturales como frutas verdunas, proteinas y grasas saludables, la atencion medica y de enfermeros excelente no hay queja alguna; pero lo anterior lo manifiesto con el fin de que tengan en cuenta que deben hacer cambios en la alimentacion y que deberian tener un menú solo para los niños - tener en cuentas nutricionistas clinicos que supervisen los menús y que por favor los hagan variados. cuento con fotografias de los menús.	BUZÓN
martes, 12 de mayo de 2026	QUEJA	a pesar de llegar a mi cita programada y siendo de otro sitio no fui atendida, sin embargo se me facturó la consulta lo que considero injusto y poco ético. solicito que se revise mi caso y tomen medidas para mejorar el servicio de atención al cliente. hospital san rafael.	BUZÓN
martes, 19 de mayo de 2026	QUEJA	cordial saludo por negación de atención y falta de asignación prioritaria de consulta yo, liney benavides alvarez identificada con cedula 66682614 presento formalmente esta pqr respecto a la atención recibida el día de hoy miercoles 13 de mayo del 2026 en el servicio de urgencias del hospital san rafael de zarzal. donde asisti por segunda vez al servicio del mismo debido a un cuadro de salud relacionado con inflamación, dolor severo de un seno y de amigdalas, presentando sintomas como fiebre, dolor intenso, dificultad para tragar, respirar, malestar general entre otros. durante el proceso de triage el medico determinó que mi condición no constituía una urgencia por segunda vez negandome la atención medica adicionalmente, no se me ofreció una alternativa de atención.	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: 21 de 32

martes, 19 de mayo de 2026	QUEJA	me atendió muy rápido y no me dio las recomendaciones claras	BUZÓN
martes, 19 de mayo de 2026	SUGERENCIA	coordial saludo me permito informarles que por salud de los niños en esta area de pediatria se solicita por medio de la madre de la paciente requiero que por favor es urgente un aire acondicionado ya que en este area hace mucho calor y es perjudicial para la salud y tanto del paciente que son niños a las enfermeros gracias por su atencion.	BUZÓN
martes, 19 de mayo de 2026	FELICITACIÓN	muy buena atencion de ls enfermeras, jefes y medicos	BUZON
martes, 19 de mayo de 2026	QUEJA	me ayudaron a conseguir una cita prioritaria porque estoy muy enferma y llegue a la cita y el se dio el lujo de decir que si queria me tocaba esperar todo el dia que si yo estaba muy urgida que esperara yo me quede mirandolo y la trabajadura social me dijo pues usted ya vera el tiene muchos pacientes y cesareas el ahora no la va atender, y eso me dio mucha tristeza yo vengo volteando muchos dias con eso porque me siento muy enferma, mantengo en urgencias con los exámenes malos y en espera de una cirugia yo si estuviera bien no vendria al hospital, pero me toco y me siento muy mal y ahora con el trato que da en este hospital lo digo por el ginecologo peor. no jueguen con la salud.	VENTANILLA UNICA
martes, 26 de mayo de 2026	FELICITACIÓN	la atenciojn por parte de la auxiliar fue excelente	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	FELICITACIÓN	excelente atencion por parte del personal, mucha entrega y dedicacion la alimentacion muy variada excelentes camas, falta un poco de ventilacion y un poco de comodidad para el acompañante	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	FELICITACIÓN	omaira arco quiero felicitar especialmente a las enfermeras mas que todo a la señorita omaira arco es una exelente enfermera, la paciencia y el cariño con el que tratan a los niños y a sus familias. en medio de momentos dificiles, sus trabajo y dedicacion hacen una gran diferencia y merecen reconocimiento. tambien quiero dejar una queja de forma respetuosa sobre las condiciones del hospital, especialmente por la falta de aire acondicionado el calor es demasiado fuerte y los niños estan sufriendo mucho mas aun cuando se encuentran enfermo. es muy triste	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	a esta hora la señora jefe de enfermería inhumanamente autoriza mover a mi hija de su camilla, con la no acorde explicación de que ya tenia una orden y se iba a cumplir estuviera de acuerdo o no, poniendo asi en riesgo la salud de mi hija la cual tiene asma, por lo consiguiente no podia movilizarse para no alterar su saturación ya que la tenia baja. la señorita jefe kelly lezama groseramente comienza a mover nuestras pertenencias pasando en alto el desacuerdo de la mèdico general la cual tampoco estuvo de acuerdo por el riesgo y las condiciones de salud antes mencionadas, a lo	BUZON

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.		CÓDIGO: GC-SO-FO-08
	VALLE DEL CAUCA		VERSIÓN: 02
	Nit: 891900441-1		FECHA: 15/07/2025
	INFORME DE CONTROL INTERNO-PQRSF		TRD: PÁGINA: 22 de 32

		cual la jefe hizo caso omiso. esto solo demuestra la falta de profesionalismo e incomprensión por parte de la funcionaria. es una falta de respeto!	
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	el día de hoy 23-05-26 siendo aproximadamente las 10:30 pm la señora kelly quien recibia turno como enfermera jefe, ordenó el cambio de habitacion y camillas de todos los pacientes de pediatria desconociendo las recomendaciones e instrucciones del pediatra quien ordenó que los pacientes deben estar quietos y en reposo y despues de conseguir que la niña por fin lograra conciliar el sueño, a la señora kelly no le importó esta condicion y en contra de las suplicas de todos los padres despertó a todos los niños y los cambio de habitacion sin explicar razonablemente el motivo del cambio adoptando una actitud grosera y despota contestando a la sugerencia de los padres "que el cambio se hacia gustenos o no" exijo un trato digno para unos pacientes que son menores de edad	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	la jefe kelly paso por aca a quejarme de un echo que me incomodo y disgusto que la jefe primero nos hiziera cambio a esta hora de la noche cuando los niños ya dormian y presentavan mejora moverlos de logar cuando mi niño con asma no es algo recomendado y aparte nos pone con un niño de 6 meses el cual deveria de estar aislado por que es muy pequeño el niño estaba sin oxinego y ya se lo pusieron porque lo movieron aparte la acitud de jefe no fue muy buena y tambien hablamos con la doctora de turno y ella tampoco estaba de acuerdo	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	el día sábado a las 11:00 pm la jefe enfermera de turno ordenó el traslado de mi hija de habitación, en el traslado no estuve de acuerdo ya que la niña estaba descansando. sin previo aviso como madre acompañante y responsable me opuse al cambio de habitación a la cual pretendían trasladar menores que presentaban infecciones diferentes a la bronquitis que padece mi hija, lo cual representa un riesgo de infección cruzada el intento de traslado mi hija se despertó abruptamente en horas de la noche alterando su descanso y estado emocional sin que existiera una justificación medica clara	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	siendo las 10:00 pm cuando mi bebe de 6 meses ya se encontraba dormido se acerca la enfermera jefe a decir que iba a cambiamos de habitacion por que iban a poner en aislamiento a otros pacientes los cuales ya se les habia asignado cama en otra area pasando por encima el hecho de que la medico general no estaba de acuerdo ya que mi bebe el siguiente día tenia determinada su salida mi preocupacion es que mi bebe es muy pequeño y cualquier falencia puede prolongar la estadia en el hospital todo este cambio sin autorizacion de un pediatra que me certifique la seguridad de mi hijo, teniendo en cuenta lo dicho ninguna de las mamás que estaban estuvieron de acuerdo con el	BUZON

	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: 23 de 32

		cambio ni los enfermeros de turno todo se hizo bajo el mando de la enfermera jefe	
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	mi hija tiene bronquitis son las 10:22 esta dormida quiere poner a otros niños que esatn mas graves con ella le dijimos a todos las mamitas no estar conformes pero ella se niega	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	kelly lezama la jefe presente en el turno de la noche nos presenta cambios con los niños en el caso mio mi niño con asma con mejoría la jefe nos quiere poner con personas con infecciones y mas con un niño de 6 meses de casi ya aislado es algo que no me parece no estoy de acuerdo me parece un echo de mal gusto y mas la hora	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	no estar de acuerdo con la accion de la jefe nos molesto un poco por que tambien los niños dormidos la verdad es un acto muy incomodo y muy inconveniente para los niños y ademas no hay pediatria y la doctora de turno tampoco estaba de acuerdo	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	SUGERENCIA	por favor las cillas donde nos sentamos a esperar a nuestros niños dos da mucho la resolana para mi consepoto yo maria eugenia orozco bedoya me gustaria que las cillas de espera las cambien donde esta la repisa de juguetes esa repisa cambiar la donde esta la picina de pelotas y tambien se requiere de un aire acondicionado por qe de verdad hace mucho calor y con esa clara olla hay pega mucho el sol muchas gracias muchas felicitaciones por la atencion y por envelecer nuestra sala de pediatria de nuestros hijos	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	los citas con medicos general están muy dificiles de obtener ya que uno escribe a los whatsapp y ya no hay citas y en el horario que puedo venir al salir del trabajo ya no hay citas. y pues como yo hay muchos casos que por temas laborales se les dificulta venir y los whatsapp los atienden muy tarde.	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	ante todo cordial saludo: me dirijo a uds con la finalidad de participar la incomodidad de los pacientes de el departamento de curacion. somos muchos los que nos realizamos curacion día de por medio ó diario, y no nos parece justo que la mayoría somos tercera edad y son pocas las fichas entregadas a pesar que llegamos a las 4 - 5 o 5:30 am y perdemos la oportunidad de que nos hagan la curación y a muchos nos afecta si no nos hacemos la curación por falta de fichas. otra medida para tomar en cuenta es que no hay nadie fijo para curación y eso o nos retrasa o nos afecta porque no muchas enfermeras o jefes no tratan bien al paciente	BUZON
martes, 26 de mayo de 2026	QUEJA	ingrese a urgencias por un dolor muy fuerte tipo cólico. de allí ingrese al triage, la enfermera me tomo los signos, me peso en la báscula muy clarito decía 62 y algo. luego se sienta y me pregunta el por qué ingreso, yo le digo que tengo mucho dolor tipo cólico en mi derecha en la parte baja como hacia mi cadera le señale donde, le dije que se me irradia el dolor en la pelvis y en el glúteo provocándome ardor y dolor. ella me pregunta cuánto llevo con mi dolor y le respondí 4 semanas y que ya no aguantaba más. ella me responde después que eso no es una urgencia. yo calmada le respondí: (de aver sabido que iba a perder mi tiempo aca,	BUZON

	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 32

		no hubiera venido me hubiera dejado morir de dolor en la empresa). ella en la historia pone que yo me referí con palabra soeces sdo porque le respondí así. yo no fui grosera con ella ni nada por el estilo.	
martes, 2 de junio de 2026	FELICITACIÓN	atencion excelente muy profesionales en lo que hacen no cabe duda porque estan muchas gracias dios lo bendiga	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	FELICITACIÓN	señores gerentets cooperativa en este hospital los felicito por tener una funcionaria muy super eficiente formalcon atencion al cliente muy super colaborada es lo que necesitamos trabajadoras asi los felicito	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	FELICITACIÓN	felicitaciones accidente de transito el auxiliar que nos atendio es un excelente enfermero, su servicio y calidad humana para con el paciente excelente servicio me senti muy satisfecha y bien atendida muchas gracias por muchas mas personas como el.	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	FELICITACIÓN	felicitaciones el auxiliar que nos atendio le quiero expresar mi agradecimiento por su excelente desempeño, compromiso y calidad humana, destaco su responsabilidad y trato respetuoso para conmigo.	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	SUGERENCIA	la sala de pediatria cuenta con excelente atencion de medicos y personal de enfermeria y muy bien dotada, pero no cuenta con servicio de aire acondicionado ya que hace mucho calor y es desesperante estar en estas condicones con los niños de antemano gracias por la atencion prestada	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	QUEJA	madruga uno y no la dan las citas luego que espere muy enferma para esperar pues muy poco medicos para tantas personas	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	QUEJA	muy buenos dias lo que pasa es que ya llevo varios dias viniendo a pedir citas y siempre y siempre es madrugue alas seis y no hay ya citas	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	QUEJA	desde hace una semana estoy asistiendo temprano y escribiendo por el geilo de cita una asignacion extra nota requerir servicio y nada que es posible se conoce las dificultades de salud pero es necesario una plenaficacion para evitar perdida del tiempo de los usuarios	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	QUEJA	me parece buen el servicio pero casi nunca ahí citas por mas que uno madruga muchas veces, muchas veces pierde uno la madrugada que porque solo ahí solo un medico tambien soy cuidador de mi abuelo el cual tiene 82 años y muchas veces para una cita es un proceso muy largo	BUZON
martes, 2 de junio de 2026	QUEJA	me muero	BUZON
martes, 9 de junio de 2026	FELICITACIÓN	agradecida por tan excelente servicios muy buena higiene, pero en el servicio de pediatria hace falta aire acondicionado, no solo por confort, sino por prevencion de infecciones, filtrar patogenos y controlar la humedad es muy importante para la recuperacion del paciente ya que ayuda	BUZON

	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: 25 de 32

		aislar bacterias tambien ayuda para el buen funcionamiento de los equipos que esten en sala	
martes, 9 de junio de 2026	FELICITACIÓN	me parece que la atención en pediatria es muy buena pero es necesario aire acondicionado porque hace mucho calor deresto todo esta muy bien	BUZON
martes, 9 de junio de 2026	FELICITACIÓN	excelente atención como el usuario y su acompañante de sugerencia solo mejorar las sillas del acompañante y las horas de acompañar	BUZON
martes, 9 de junio de 2026	QUEJA	pase mi hija a control y el doctor me la atendio como durmido le decia niño y era una niña en formula me le puso alfonso daniela gonzales y diciendole que se llamaba nahyara en el trascurso no me la peso no me la midio no le puso cuando le tocaba el proximo control a la semana me llamo alas 8:00pm que si le podia dar los datos de la bebe para el poder hacer la historia que porque los habia botado y fue hasta la casa a esa hora y mejor vengo hasta el hospital porque me siento inconforme	BUZON
martes, 9 de junio de 2026	FELICITACIÓN	son unas personas muy respetuosa y eficientes muy amable espero que sigan asi con su buena forma de atender a su pacientes gracias por su atención	BUZON
martes, 9 de junio de 2026	QUEJA	procedimiento indefinido, falsedad en historias clinicas de urgencia ultima atención	BUZON
martes, 16 de junio de 2026	SUGERENCIA	me dirigo a ustedes con el respeto que por favor digan a cada a una de las profesionales a sus consultorios donde sean mas privadas creo que no es debido escuchar lo que las demas pacientes hablan con el dr	BUZON
martes, 16 de junio de 2026	FELICITACIÓN	quiero felicitarlos por su excelente labor como medico porque ama a sus pacientes y es muy atento con los pacientes, le sugiero que cada día sea mejor y siga entendiendo las condiciones de los pacientes. nunca cambie	BUZON
martes, 16 de junio de 2026	QUEJA	como subsidiada de la nueva eps fui trasladada al sistema de salud hospitalario tome como entidad que me atiendan en el centro salud la paila porque resido alli inicialmente pedi una cita con el medico general el dr vargas quien puse al tanto de mis procedimientos clinicos y mis morbilidades entre ellas diabetes tipo 2 fuera de un accidente cerebro vascular donde se me estripo un menigioma (tumor) en el cerebro y dos infartos celebrales – y hace 3 meses una estripacion de la vesicula – complicandose con una pentonitis por estas situaciones mi es todo de salud el dr vargas – me remito nuevamente al neurologo y por ende un tac cerebral de igual manera una orden para entrar al programa de controles de diabetes me envio los exámenes pertinentes y un trocardiograma. fui notificado virtualmete que para el día 30 de junio alas 8 am iniciaba mi control de diabetes e l día de los exámenes llegue casi alos 6:30 pues antes compre algo de comer pues era una prueba de glucosa de sangre antes y despues (post) delante habia muchas personas la enfermera pregunto quien venia a ese tipo de exámenes y solamente yo venia delante de la gente y de forma humillativa me regaño por llegar a esa hora dijo que yo tenia que madrugar y le pregunto alas personas que	BUZON

	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: 26 de 32

		si ellos me iban a dar el turno me dejo de ultima sali de ultima como vi la notificacion del control que para el lunes vi que el electrocardiograma faltaba fui el viernes dentro del horario para la realizacion de este procedimiento la enferma me dijo que estaba ocupada y de igual manera me atendio de ultima el dia viernes 30 de junio llegue antes de las 8 am para mi control de rapides simplemente me tom un café por la hora de la cita llegue a la caja y l dije ala niña que venia al control de diabetes ella me pregunto toca con quien yo recorde que la enfermera me humillo la pregunta me dijo que con el dr laguna porque según yo el dr vargas entonces de adentro del consultorio contestaron las 2 enfermeras que el dr laguna atendia el martes y el otro medico no le vi problema me quede parada esperando en la caja yo vi que ellas atendia al que iba llegando y yo me sente vi pasar alas personas que llegaron conmigo y otras mas y eso desde las 9:30me senti mal me estaba descompensando por no haber desayunado cuando me pregunta la cajera ¿usted tiene cita medica? que me vieron sentada y esperando y sabia a lo que venia y me pregunta a esa hora le pregunto alas enfermeras unas de ellas fue donde el medico y le dijo que me atendiera cuando terimirara de ver aloa pacientes ae me vinieron las lagrimas y sali porque estaba maluca y otra ves me dejaban de ultima no se si es negligencia o algo personal o mi eps pero no es justo en mis condiciones nunca pido prioridad pero si lo justo no quiero que se me ateinda alli tratare de comenzar nuevamente en el hospital san rafael.... nota este centro de salud no hay cogestion de personas, no son muchas muchas consultas no se que pasa	
martes, 16 de junio de 2026	FELICITACIÓN	me siento satisfecha con la atencion muchas gracias y dios los bendiga que buen servicio de las enfermeras el pediatra y la doctora muchas gracias	BUZON
martes, 16 de junio de 2026	QUEJA	el dia de hoy nos programaron cirugia para la 1 pm para reseccion de tumor benigno o maligno, al pte bryam lopez la ingresaron desde la 1pm siendo las 5pm aun no la ingresaban a cirugia la debiamos esperar por mas tiempo llevamos 4 horas esperando la cirugia me parece una falta de respeto que le den una hora para la cirugia y no la cumplan	BUZON
martes, 16 de junio de 2026	QUEJA	en estadisticas hoy una politica donde solo se entrega la historia clinica a mayores de 60 años este medio en mi casa es dificil ya que uno hace la fila y diecn que escriba al whatsapp pero uno escribe y no contestan en el cartel donde informan el whatsapp no explica el paso a paso para adquirir la historia que expliquen que toque enviar foto del documento y orden para evitar inconformidad y una horrosa atención	BUZON

martes, 16 de junio de 2026	QUEJA	cordial saludo, josé alexander gutiérrez posso, identificado con cédula de ciudadanía no. 94.226.667, en mi calidad de usuario del sistema de salud y actuando en nombre propio, me dirijo a ustedes con el debido respeto para interponer formalmente un pqrsf. los hechos que motivan esta solicitud se exponen a continuación: i. hechos el pasado jueves 4 de junio de 2026, en horas de la tarde, recibí atención médica a través del servicio de urgencias de su institución. el día de ayer, miércoles 10 de junio de 2026, me desplazé presencialmente a las instalaciones del hospital san rafael en horas de la tarde con el fin de solicitar y reclamar copia de mi historia clínica respectiva, debido a que mis obligaciones laborales me impiden asistir en la jornada de la mañana (mi horario laboral es de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.). al disponer de mi tiempo para realizar la fila en el punto de atención, observé un aviso informativo que restringe la atención presencial en la tarde para este trámite, indicando que la entrega de historias clínicas debe realizarse obligatoriamente a través de la línea de whatsapp institucional de la oficina de estadística. siguiendo las instrucciones, procedí a iniciar el trámite desde mi dispositivo móvil. no obstante, el sistema automatizado exige la descarga de un documento en formato word, el cual debe ser impreso, diligenciado a mano, firmado, escaneado y reenviado para proceder con la validación. al encontrarme fuera de mi domicilio y lugar de trabajo, me fue completamente imposible cumplir con dicha exigencia técnica (impresión y escaneo), interrumpiendo el acceso a mi documento de salud. ii. fundamentos de la inconformidad barreras administrativas y tramitología: exigir que un ciudadano deba imprimir, firmar manualmente y escanear un formato para recibir un documento digital a través de un chat móvil genera una carga administrativa desproporcionada. esto contradice el principio de celeridad, la ley antitrámites y los esfuerzos de digitalización del estado, convirtiendo una aparente facilidad digital en una barrera de acceso física. canal no oficial y reserva legal: si bien se entiende la intención de optimizar procesos, plataformas comerciales externas como whatsapp no constituyen el canal oficial estándar regulado por el ministerio de salud para la custodia y transferencia de datos sensibles (ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y resolución 1995 de 1999). al no garantizar por sí sola los niveles óptimos de seguridad e integridad de la reserva médica sin un portal de usuario autenticado, este medio no debería suplantar la atención presencial, sino ser una alternativa complementaria y simplificada. vulneración al acceso por horarios: limitar la entrega física exclusivamente a la jornada de la mañana segrega y afecta	VENTANILLA UNICA
--	--------------	--	-----------------------------

	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 32

		directamente a los usuarios que laboramos en dichos bloques horarios, restringiendo nuestro derecho legítimo a obtener copia de la historia clínica en los términos de oportunidad que exige la ley. iii. solicitudes (petición) habilitación de horarios: solicito formalmente que la administración del hospital y la oficina de estadística evalúen y habiliten la atención y entrega presencial de historias clínicas en la jornada de la tarde, garantizando la equidad en el acceso para la población trabajadora del municipio. revisión del proceso digital: solicito que se revise el flujo del trámite virtual por whatsapp, implementando metodologías de validación de identidad más ágiles e integrales (como firmas digitales, formularios web dinámicos o verificación biométrica/documental simple) que no obliguen al usuario a depender de impresoras y escáneres en la vía pública. para efectos de notificación y envío de respuestas a la presente solicitud, dispongo de los siguientes canales: dirección electrónica: jalexanderg30@gmail.com teléfono de contacto: 3183758779 agradezco de antemano la atención oportuna que se le brinde a la presente solicitud, confiando en la gestión de mejora continua de nuestra institución de salud local. atentamente, jose alexander gutierrez posso c.c. 94.226.667 de zarzal	
martes, 23 de junio de 2026	QUEJA	el dia de ayer 21 de junio de 2026 tuve que traer a mi hijo juan diego quintero a urgencias porque convulsiono en mi casa lo pasaron al servicio de pediatria alli a las 12:23am volvio a convulsionar y por orden medica tanto de pediatria como de urgencias toman la desecion de tenerlo en urgencias porque si volvía convulsionar tener la via cierra o una entubacion mas rapido seria la atención en ese servicio todos estuvieron de acuerdo menos dos auxiliares creo que le decian "vanesa" una delgadita y no me gusta como su mal gusto y mala manera de atendernos para ella no era justo para mi si lo era porque era mi hija y si los medicos lo dijero en porque buscaban lo mejor para el paciente	BUZON
martes, 23 de junio de 2026	QUEJA	holberg ancisar vargas agudelo es un grosero no sabe atender no nos quiso darnos la capacidad hasta el 30 y responde que el medico era el que si a el no le daba la gana	BUZON
martes, 23 de junio de 2026	FELICITACIÓN	me han atendido muy bien son muy profesionales en su trabajo les agradezco por tan buena atención y muy pendiente con todo lo que eh nesecitado el personal de enfermeros han estado muy pendiente los medicos son muy profesionales en su trabajo lo hacen muy bien dios bendiga todos los medicos y el personal de enfermeros y jefes	BUZON
martes, 23 de junio de 2026	FELICITACIÓN	fue muy atenta e inteligente tiene mucha vocacion, trata a los pacientes con mucho amor es muy profesional en su trabajo esta muy pendiente y es muy formal, me gusto mucho su atención, ademas aprovecho para resaltar el compromiso del dr carvajal es un gran medico muy humano y hace su trabajo con amor y dedicacion, felicito al dr julian	BUZON

	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: 29 de 32

		por tener personal tan maravilloso en el servicio la gran gestion y el amor que hay en nuestro hospital	
martes, 23 de junio de 2026	FELICITACIÓN	me ayudo mucho durante mis estancia hospitalario guiandome y resolviendo duda fueron muy formal y atento, gran ser humano	BUZON
martes, 23 de junio de 2026	FELICITACIÓN	excelente atención atendida todo el tiempo muy agradecida con todos los funcionarios que me atendieron enfermera y enfermeros y especialistas por habernos atendido tan bien, mil, mil, mil, gracias a todos	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	SUGERENCIA	cordial saludo yo como funcionaria y auxiliar de enfermeria del hospital san rafael servicio de pediatria realizo las siguientes peticiones: a la administracion aire acondicionado ya que las altas temperatura pueden alterar los medicamentos y es constante de nuestros usuario un lugar con loker para el personal asistencial donde pueda guardar sus pertencia s y recibir y recibir alimentacion o refregerio ya que el espacio acondicionado no es higienicamente acto y muy pequeño para los servicios asignados en ocaciones el servicio de pediatria esta muy cogestionado y desplazarce dejando a cargo 1 solo auxiliar no es suficiente y no tenemos visualizacion de todos los usuarios, dejando los bolsos y pertenecias expuestos a un robo espero una respuestas positiva y pronta gracias por su atención	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	QUEJA	llevo dos horas esperando esoerando la atención del triage y solo hay una funcionaria para atender a tanto paciente las increíble la falta de personal de este hospital	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	QUEJA	el dia anterior volvio a urgencias con dolor abdominal muy fuerte, me hicieron exámenes y salieron normal me dieron salida aun con dolor mandaron tratamiento en casa sigo a un con demasiado dolor, asisto a urgencias y me dicen que no mw pueden atender porque ya me dieron manejo para la casa y porque una ecografia que me realice salio normal aun ni siquiera sin consultar el resultado el dolor que traigo es un colico demasiado fuerte no me ha dejado ni correr ni hacer ninguna actividad pero diecn que no me atienden que incoherentes y pocos humanos	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	FELICITACIÓN	llegue a induccion de parto por parte de ginecologo trejos para lemana 39 pero la medicacion no me dio nada en el dia de ayer vienes 26 de junio ni dilatar las contracciones y esto estaba haciendo que la salud de mi bebe se viera afectada por el motivo persona medicos, al ultimo momento la atención de medicos, especialistas muy bien atentos en todo lo que necesitamos y muy amables	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	FELICITACIÓN	me parecio una excelente atención por partes de medicos y enfermeros en general con mi esposo muy agradecidas con todo el personal medico inmesas gracias a todos que dios los bendiga grandemente	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	FELICITACIÓN	agradecido con todos los del hospital ambulancia, medicos y practicantes y los de los alimentos no tengo quejas de ninguno antes muy agradecidos, bendiciones	BUZON

	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: 30 de 32

martes, 30 de junio de 2026	FELICITACIÓN	quiero felicitar a todo el personal del hospital por su excelente atención y humanidad muchas gracias	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	FELICITACIÓN	muy buen servicio en el hospital san rafael sus enfermeros y medicos prestan su mejor atención a los usuarios y pacientes	BUZON
martes, 30 de junio de 2026	SUGERENCIA	el dia 12 de junio /26 tuve control de hipertension y me informaron que los exámenes de laboratorio deben realizarse en la paila y que cardiograma y el electrocardiograma deberia realizarse en el hospital esta situacion me obliga a desplazarme entre ambos teniendo en cuenta que en el hospital pueden realizarse todos los procedimientos ordenados solisitandose mi caso y se me permita realizar la totalidad de los exámenes en una sola parte (hospital) para hacer una sola vuelta y no desplazarme de un lugar a otro	BUZON

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 primer semestre de la vigencia 2026, se puede evidenciar que las manifestaciones recibidas como PQRSF, 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. Con respecto al semestre anterior, solo aumentaron en 2 felicitaciones. Se debe

Para el primer semestre, se evidencia un aumento de las quejas, ya que pasaron de 68 a 73, lo cual debe llamar la atención frente a los motivos que se están dando para llegar a estas manifestaciones de inconformidad en los servicios. Es importante continuar analizando mes a mes en el comité de PQRSF, las razones que la comunidad expresa frente al Hospital, donde perciben una mala atención o malestar en la prestación de alguno de los servicios.

Se evidencia reincidencia en quejas frente a la atención por medio de Whatsapp, en cuanto a citas o entrega de historias clínicas a través de este. Es recomendable entonces continuar con

	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: 31 de 32

la socialización permanente de esta metodología y la atención a la comunidad, es decir, optimizar este canal para que sea efectivo a la hora de recurrir a él.

Una de las quejas recurrentes, hace referencia a la demora en la atención; frente a ello, es necesario implementar medidas que aborden esta inconformidad como por ejemplo, un auxiliar, la jefe del servicio o cualquier funcionario del área, salir y explicar a los pacientes, los motivos que se presentan por las demoras en atención, y así mitigar en parte la posible impaciencia presentada por los pacientes.

Se evidenciaron reiteradas quejas contra un médico general de planta; durante este semestre van 6 quejas por la atención prestada de este funcionario, y la respuesta emitida a los quejosos es que se ha llamado la atención al médico en cuestión, cuando solo se está recibiendo los descargos y con base en esto se responde al usuario. Es importante recordar que la institución cuenta con un procedimiento de control interno disciplinario adoptado mediante RESOLUCIÓN Nro. 324 DE 2025 (04 de diciembre de 2025) *"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PROCESOS DISCIPLINARIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL - VALLE DEL CAUCA Y SE ASIGNAN FUNCIONES DISCIPLINARIAS INTERNAS."* Y se hace entonces de suma relevancia, analizar jurídicamente, la pertinencia o no de iniciar a ejecutar dicho proceso; la comunidad debe tener especial atención en cuanto a sus manifestaciones y la entidad debe poner en marcha todos sus mecanismos internos para una correcta prestación de su misión institucional.

Una queja reiterada hace referencia a los vigilantes; se debe realizar seguimiento a las acciones que tome la entidad frente a estas expresiones, ya que una queja no fue contestada por parte de la empresa de seguridad y el Hospital emitió respuesta que no tenía nada que ver con la queja interpuesta; debemos tener especial control sobre las respuestas que se van a emitir al usuario.

En cuanto a las respuestas extemporáneas, solo se identificó una PQRSF que se realizó fuera de los tiempos; sin embargo, es importante resaltar que se le dio trámite a la gran mayoría en los tiempos estipulados y que las áreas internas deben continuar con su compromiso de dar respuesta oportuna a la oficina del SIAU para la proyección final de respuesta y envío al usuario.

Se recomienda que las respuestas a las quejas anónimas, sean publicadas en carteleras internas de la entidad o un link específico de la página web institucional.

Nuevamente se evidencia que las respuestas enviadas, no tiene soporte alguno de envío o de recibido por parte de los usuarios; en este sentido, es recomendable que, en el formato de respuesta, se especificó que a través de que medio se hace el envío con la respectiva fecha y hora.

Respecto al archivo de las pqrsf, se evidenció que se encuentra en carpetas respectivas, con mejor orden, sin embargo, se recomienda ajustarse a las normas del archivo general de la nación en cuanto a foliación y, marcados y total de folios por carpeta.

	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: 32 de 32

Como hecho relevante se tiene que el formato de PQRSF, se actualizó y se puso en ejecución para ser más práctico para los usuarios. De igual forma se hizo con el formato de actas de apertura de buzón, el cual quedó ajustado a la realidad de la actividad.

Se recomienda una vez más, continuar con 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.

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; sería muy satisfactorio, realizar actividades donde públicamente se resalte esta situación.

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.

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