

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 1 de 5

INFORME PQRSF MES DE ENERO

FECHA: Zarzal, 14 de febrero de 2022

ELABORADO POR: Natalia Libreros Vargas – **Trabajadora Social**

PARA: Sr. Wilson Sánchez - **Jefe Estadística HDSR**

1. OBJETIVOS

Informar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la Oficina de SIAU para el mes de enero por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de enero se recibieron 22 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias.

3. RECEPCION DE PQRSF MES DE ENERO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	4	1				5
Reclamo	5			1		6
Petición						
Sugerencia				1		1
Felicitación	10					10
						22

Durante el mes de enero se recepciona un total de 5 queja, 1 sugerencias, 10 felicitaciones y 6 reclamos.

4. PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Hospitalización		4			5	9
RX		1				1
Pediatría					2	2
Sala ERA	2					2
Consulta externa	1					1
Urgencias	2	1			3	6
Cocina				1		1

Durante la primera semana del mes de enero de 2022 se recepciona:

- 4 reclamos para el servicio de hospitalización

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD: PÁGINA: 2 de 5

- 5 felicitaciones para el servicio de hospitalización
- 1 reclamo para el servicio de RX
- 2 felicitaciones para el servicio de pediatría
- 2 quejas para el servicio de sala ERA
- 1 queja para el servicio de consulta externa (ortopedia)
- 2 quejas para el servicio de urgencias
- 1 reclamo para el servicio de urgencias
- 3 felicitaciones para el servicio de urgencias
- 1 sugerencia para el servicio de cocina

5. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Hospitalización	Felicitaciones al personal asistencial y administrativo del servicio de hospitalización	Felicitación (5)	Humanización
Hospitalización	Reclamos porque no se realizó aseo en los cuartos	Reclamo (4)	Seguridad
Rayos X	Reclamo porque no hay lectura de RX del mes de enero	Reclamo (1)	Accesibilidad
Pediatría	Felicitaciones por la atención	Felicitación (2)	Humanización
Sala ERA	Queja porque la Dra. No atendió un paciente de forma amable en triage	Queja (1)	Humanización
Sala ERA	La aux de enfermería no realizo prueba Covid y fue grosera	Queja (1)	Humanización
Consulta externa	El ortopedista fue grosero con paciente	Queja (1)	Humanización
Urgencias	La aux de enfermería no suministro tratamiento adecuado a la paciente	Queja (1)	Continuidad
Urgencias	Las duchas están en mal estado	Reclamo (1)	Infraestructura física

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 5

Urgencias	Tripulante de ambulancia fue grosero con personal de otro hospital	Queja (1)	Humanización
Urgencias	Felicitaciones al personal asistencial	Felicitación (3)	Humanización
Cocina	Las dietas son muy similares, alto contenido de sal	Sugerencia (1)	Pertinencia

Durante el mes de enero de 2022 se recepciona un total de 22 PQRSF:

- 10 felicitaciones afectan el atributo de humanización
- 4 quejas afectan el atributo de humanización
- 1 queja afecta el atributo de continuidad
- 4 reclamos afectan el atributo de seguridad
- 1 reclamo afecta el atributo de accesibilidad
- 1 reclamo afecta el atributo de infraestructura física
- 1 sugerencia afecta el atributo de pertinencia

6. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Urgencias	Felicitación	La atención fue excelente	02/01/2022	03/01/2022	1 día
Sala ERA	Queja	La Dra. No presto un trato digno y humano a un usuario en el triage	04/02/2022	26/01/2022	22 días (La Dra. Se encontraba incapacitada)
Hospitalización	Felicitación	Un servicio excelente	05/01/2022	13/01/2022	8 días

INFORME DE GESTIÓN

Hospitalización	Felicitación	Muy excelente	05/01/2022	13/01/2022	8 días
Hospitalización	Felicitación	La atención del personal médico y de enfermería fue de acuerdo a la urgencia	05/01/2022	13/01/2022	8 días
Hospitalización	Felicitación	La atención de la jefe, las enfermeras y los médicos fue la mejor	07/01/2022	13/01/2022	6 días
Consulta externa	Queja	El ortopedista fue muy grosero con un usuario	17/01/2022	25/01/2022	8 días
Sala ERA	Queja	Aux de enfermería no realizo prueba Covid	17/01/2022	27/01/2022	10 días
Urgencias	Reclamo	Las duchas están en mal estado	18/01/2022	14/02/2022	27 días
Urgencias	Queja	La Aux de enfermería no suministro el tratamiento medico	19/01/2022	27/01/2022	8 días
Rayos X	Reclamo	No hay lectura de RX	21/01/2022	27/01/2022	6 días
Hospitalización	Reclamo	No se hizo aseo en los cuartos	24/01/2022	08/02/2022	14 días
Cocina	Sugerencia	Las dietas son similares y con alto contenido de sal	24/01/2022	08/02/2022	14 días
Hospitalización	Reclamo	No se hizo aseo en los cuartos	24/01/2022	08/02/2022	14 días
Hospitalización	Reclamo	No se hizo aseo en los cuartos	24/01/2022	08/02/2022	14 días
Urgencias	Queja	El tripulante de ambulancia fue	28/01/2022	09/02/2022	12 días

INFORME DE GESTIÓN

		grosero con la jefe de otro hospitalización			
Hospitalización	Reclamo	No se hizo aseo en los cuartos	24/01/2022	08/02/2022	7 días
Pediatría	Felicitación	Atendieron muy bien a un paciente	25/01/2022	04/02/2022	3 días
Pediatría	Felicitación	Agradecida por los buenos servicios y atención	25/01/2022	04/02/2022	3 días
Hospitalización	Felicitación	Felicitaciones a todos los médicos y enfermeras	15/01/2022	08/02/2022	24 días
Urgencias	Felicitación	Felicitaciones para el señor Gonzalo Y el Dr. Santrich	31/01/2022	08/02/2022	8 días
Urgencias	Felicitación	Agradecimientos para la Dra. Valencia, la aux Natalia Asprilla y el Sr. Gonzalo	31/01/2022	08/02/2022	8 días



NATALIA LIBREROS VARGAS

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social