

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

## INFORME PQRSF MES DE FEBRERO

FECHA: Zarzal, 1 de marzo 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 febrero por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

### 2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de febrero se recibieron 8 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias.

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE FEBRERO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	2			1		3
Reclamo	2					2
Petición						
Sugerencia						
Felicitación	3					3
						8

Durante el mes de febrero se recepciona un total de 3 quejas, 3 felicitaciones y 2 reclamos.

### 4. PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Anexos		1				
Citas		1			1	2
Consulta externa	1					1
Facturación	1					1
PyP	1					1
Urgencias					2	2

Durante el mes de febrero de 2022 se recepciona 8 PQRSF:

- 1 reclamo para el servicio de anexos
- 1 reclamo para el servicio de citas

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>FECHA: 08/01/2021</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 3</b>

- 1 felicitación para el servicio de citas
- 1 queja para el servicio de consulta externa
- 1 queja para el servicio de facturación
- 2 felicitaciones para el servicio de urgencias

## 5. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Anexos	No se atendió en el servicio hasta la hora estipulada	Reclamo (1)	Accesibilidad
Citas	No se atendió en el servicio hasta la hora estipulada	Reclamo (1)	Accesibilidad
Citas	Felicitaciones por la atención	Felicitaciones (1)	Humanización
Consulta externa	El médico no entrego fórmula para medicamentos	Queja (1)	Accesibilidad
Facturación	La cajera dijo mal el copago	Queja (1)	Información
PyP	El médico no presto atención a la paciente	Queja (1)	Humanización
Urgencias	Felicitaciones por la atención	Felicitaciones (2)	Humanización

Durante el mes de febrero de 2022 se recepciona un total de 8 PQRSF:

- 2 reclamos afectan el atributo de accesibilidad.
- 3 felicitaciones afectan el atributo de humanización.
- 1 queja afecta el atributo de accesibilidad
- 1 queja afecta el atributo de información
- 1 queja afecta el atributo de humanización

## 6. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

**INFORME DE GESTIÓN**

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Anexos	Reclamo	No se atendió en el servicio hasta la hora estipulada	18/02/2022	01/03/2022	11 días
Citas	Felicitación	Excelente servicio	05/02/2022	08/02/2022	3 días
Citas	Reclamo	No se atendió en el servicio hasta la hora estipulada	09/02/2022	15/02/2022	6 días
Consulta externa	Queja	El médico no entrego formula	17/02/2022	En proceso	
Facturación	Queja	La cajera indico mal el copago	17/02/2022	01/03/2022	12 días
PyP	Queja	El médico no presto atención a la paciente	24/02/2022	En proceso	
Urgencias	Felicitaciones	Felicitación por la buena atención	03/02/2022	08/02/2022	5 días
Urgencias	Felicitaciones	Felicitación por la buena atención	26/02/2022	28/02/2022	2 días

**NATALIA LIBREROS VARGAS**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social