

	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 6

INFORME PQRSF MES DE MARZO

FECHA: Zarzal, 06 de abril 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 marzo por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

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

3. RECEPCION DE PQRSF MES DE MARZO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	5	1		1		7
Reclamo	3			1		4
Petición						
Sugerencia						
Felicitación	8					8
						19

Durante el mes de marzo se recepciona un total de 7 quejas, 8 felicitaciones y 4 reclamos.

4. PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Ortopedia	1					1
PyP					1	1
Consulta externa	2					3
Facturación	1	1				2
Hospitalización		1			2	3
Urgencias	1				5	6
Laboratorio		2				2

	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 6

Obstetricia	1					1
Crecimiento y desarrollo	1					1

Durante el mes de marzo de 2022 se recepciona 19 PQRSF:

- 1 queja para ortopedia
- 1 felicitación para el servicio de PyP
- 2 quejas para el servicio de consulta externa
- 1 queja para el servicio de facturación
- 1 reclamo para el servicio de facturación
- 1 reclamo para el servicio de hospitalización
- 2 felicitaciones para el servicio de hospitalización
- 1 queja para el servicio de urgencias
- 5 felicitaciones para el servicio de urgencias
- 2 reclamos para el servicio de laboratorio
- 1 queja para el servicio de obstetricia
- 1 queja para el servicio de crecimiento y desarrollo

5. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Ortopedia	El médico no ordenó resonancia magnética solicitada por el paciente y fue grosero	Queja (1)	Humanización
PyP	Usuario se siente bien atendido por el Dr. De PyP	Felicitación (1)	Humanización
Consulta externa	El Dr. No ordeno endoscopia solicitada por la paciente	Queja (1)	Continuidad
Consulta externa	La auxiliar que entrega las ordenes respondió de forma grosera	Queja (1)	Humanización
Facturación	No cargaron los resultados de laboratorio porque la funcionaria de facturación no había cargado	Queja (1)	Continuidad

	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 6

Facturación	La funcionaria de la Paila no había cargado el anexo y fue muy grosera	Reclamo (1)	Humanización
Hospitalización	No hay puertas, el baño está en malas condiciones, hace calor, no hay tv en los cuartos	Reclamo (1)	Infraestructura física
Hospitalización	Satisfecho con el servicio, excelente	Felicitación (2)	Humanización
Urgencias	Diagnostico medico errado	Queja (1)	Pertinencia
Urgencias	Excelente atención	Felicitación (5)	Humanización
Laboratorio	No aparecen los resultados de laboratorio	Reclamo (2)	Continuidad
Obstetricia	El ginecólogo no indujo el parto porque terminaba su turno	Queja (1)	Continuidad
Crecimiento y desarrollo	El Dr. Grito a un niño de 2 años porque estaba llorando	Queja (1)	Humanización

Durante el mes de marzo de 2022 se recepciona un total de 19 PQRSF:

- 1 reclamo afectan el atributo de infraestructura física.
- 8 felicitaciones afectan el atributo de humanización.
- 3 queja afecta el atributo de continuidad.
- 1 queja afecta el atributo de pertinencia.
- 3 queja afecta el atributo de humanización.
- 2 reclamos afectan el atributo de continuidad.
- 1 reclamo afecta el atributo de humanización.

	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: 4 de 6

6. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

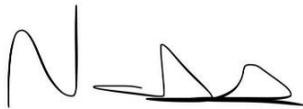
SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Ortopedia	Queja	El médico no ordenó resonancia magnética solicitada por el paciente y fue grosero	28/03/2022	31/03/2022	3 días
PyP	Felicitación	Usuario se siente bien atendido por el Dr. De PyP	02/03/2022	08/03/2022	5 días
Consulta externa	Queja	El Dr. No ordeno endoscopia solicitada por la paciente	15/03/2022	En tramite	
Consulta externa	Queja	La auxiliar que entrega las ordenes respondió de forma grosera	18/03/2022	04/04/2022	17 días
Facturación	Queja	No cargaron los resultados de laboratorio porque la funcionaria de facturación no había cargado	17/03/2022	En tramite	
Facturación	Reclamo	La funcionaria de la Paila no había cargado el	25/03/2022	En tramite	

INFORME DE GESTIÓN

		anexo y fue muy grosera			
Hospitalización	Reclamo	No hay puertas, el baño está en malas condiciones, hace calor, no hay tv en los cuartos	23/03/2022	En tramite	
Hospitalización	Felicitación	Satisfecho con el servicio, excelente	09/03/2022	15/03/2022	6 días
Hospitalización	Felicitación	Satisfecho con el servicio, excelente	29/03/2022	05/03/2022	6 días
Urgencias	Queja	Diagnostico medico errado	03/03/2022	01/03/2022	4 días
Urgencias	Felicitación	Excelente atención	06/03/2022	08/03/2022	2 días
Urgencias	Felicitación	Excelente atención	09/03/2022	15/03/2022	6 días
Urgencias	Felicitación	Excelente atención	09/03/2022	15/03/2022	6 días
Urgencias	Felicitación	Excelente atención	21/03/2022	28/03/2022	7 días
Urgencias	Felicitación	Excelente atención	29/03/2022	05/04/2022	6 días
Laboratorio	Reclamo	No aparecen los resultados de laboratorio	08/03/2022	16/03/2022	8 días
Laboratorio	Reclamo	No aparecen los resultados de laboratorio	28/03/2022	04/04/2022	7 días

	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: 6 de 6

Obstetricia	Queja	El ginecólogo no indujo el parto porque terminaba su turno	04/03/2022	15/03/2022	11 días
Crecimiento y desarrollo	Queja	El Dr. Grito a un niño de 2 años porque estaba llorando	31/03/2022	En tramite	



NATALIA LIBREROS VARGAS

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social