



| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: PÁGINA: 1 de 25 |

PUBLICAR Y PRESENTAR A GERENCIA PRIMER SEMESTRE 2022

ENERO A JUNIO DEL 2022 2
Elaborado en julio 29 del 2022

| | | |
|--|--|---------------------------------------|
|  <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p> | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 21/09/2020 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | TRD: PÁGINA: 2 de 25 |

22.21.02

Zarzal, Julio 29 del 2022

Doctor

JULIÁN ANDRES CORREA TRUJILLO

Gerente E.S.E.

Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

E. S. D.

ASUNTO: Informe de Seguimiento a PQRSF Primer Semestre de 2022 (enero a junio).

Cordial Saludo.

Dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, Art. 76, me permito enviar a su despacho vía correo electrónico, el informe correspondiente al primer semestre del año 2022, correspondiente a las PQRS y Encuestas presentadas en la Oficina del SIAU del Hospital Departamental San Rafael, en él se describen las debilidades y/o recomendaciones derivadas del proceso de seguimiento a las PQRSF.

La oficina de Control Interno estará presta a resolver cualquier inquietud al respecto.


Espero que la información sea propicia para los fines pertinentes.

Quedo atenta a cualquier inquietud

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO

Asesora de Control Interno.

Original firmado

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 3 de 25 |

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.” la oficina Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del primer semestre comprendido entre el mes de enero al 30 de junio de 2022, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF y las encuestas al 30 de junio del 2022, enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les realizó el debido proceso de la solución y respuesta oportuna.


La oficina del SIAU es la dependencia que sirve de enlace entre la comunidad y el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, pues es la encargada de realizar el seguimiento a las respuestas a las PQRS que se presenten por los diferentes medios como son: Ventanilla Única, los buzones de sugerencias, Link en la página WEB 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.

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 de enero a junio de la vigencia 2022.

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: PÁGINA: 4 de 25 |

4. CUADRO No.1
MEDIO DE RADICACION DE PQRSF
PRIMER SEMESTRE (ENERO A JUNIO)
VIGENCIA 2022

| DESCRIPCION | BUZON DE SUGERENCIAS | OFICINA SIAU | QUEJA POR WASAP | PRESENCIAL | CORREO ELCT | TOTAL |
|------------------------------|----------------------|--------------|-----------------|------------|-------------|------------|
| Petición | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Quejas | 15 | 1 | 1 | 3 | 2 | 22 |
| Reclamos | 14 | 1 | | 1 | | 16 |
| Sugerencia / Recomendaciones | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Felicitaciones | 66 | | | | | 66 |
| TOTAL | 95 | 3 | 1 | 4 | 2 | 105 |

Durante el Primer Semestre del año 2022, se presentaron un total de 105 PQRSF de las cuales 95 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 3 fueron presentadas por escrito en la oficina del SIAU, 1 queja por Wasap, 4 de manera presencial y 2 a través del correo electrónico.

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 expresar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones como son los buzones de sugerencias, la oficina del siau, por wasap, correo electrónico o de manera presencial.

El cual refleja que las felicitaciones presentadas a través de los buzones de sugerencias continúan siendo las más representativas con el 62.86% que corresponden a 66 usuarios satisfechos con el servicio prestados, se recibieron 22 quejas siendo 15 de ellas presentadas en los buzones de sugerencias, 16 reclamos donde 14 fueron dejadas en los diferentes buzones del Hospital; en la oficina del SIAU se presentó una sugerencia y/o recomendación, durante el primer semestre no se presentaron peticiones.

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales fueron enviadas a su respectivo

líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados.

5. CUADRO No. 2

RELACION PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCION PRIMER SEMESTRE 2022 (ENERO A JUNIO)


| CUADRO No.2 | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------|--------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| RELACION DE PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCION | | | | | | | | | |
| PRIMER SEMESTRE DE LA VIGNCIA 2022 (ENERO A JUNIO) | | | | | | | | | |
| SERVICIOS | NIVEL SATIS | | TOTAL NIVEL SATISFACCIÓN | PÉTICIONES | QUEJAS | RECLAMOS | SUGERENCIAS | FELICITACION | TOTAL PQRSF |
| SATISFECHO/INSATISFECHO | S | I | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Consulta Externa | 1 | 6 | 7 | 0 | 6 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| Odontología | | 1 | 1 | 0 | | 1 | 0 | | 1 |
| Urgencias | 21 | 8 | 29 | 0 | 4 | 4 | 0 | 21 | 29 |
| Pediatría | 6 | | 6 | 0 | | | 0 | 6 | 6 |
| Ortopedia | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| Hospitalización | 27 | 5 | 32 | 0 | | 5 | 0 | 27 | 32 |
| Hospitalización Pediatría | 5 | | 5 | 0 | | | 0 | 5 | 5 |
| Crecimiento y Desarrollo | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| Sala Era | | 2 | 2 | 0 | 2 | | 0 | | 2 |
| RX | | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | | 2 |
| Cocina | 1 | 1 | 2 | 0 | | | 1 | 1 | 2 |
| Facturación | | 3 | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | | 3 |
| Citas | 1 | 2 | 3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 |
| P y P | 4 | 1 | 5 | 0 | 1 | | 0 | 4 | 5 |
| Anexos | | 1 | 1 | 0 | | 1 | 0 | | 1 |
| Anexos Centro médico la Paila | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| Obstetricia | | 1 | 1 | 0 | 1 | | 0 | | 1 |
| Laboratorio | | 3 | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | | 3 |
| TOTAL | 66 | 39 | 105 | 0 | 22 | 16 | 1 | 66 | 105 |

S: SATISFACCIÓN

I: INSATISFACCIÓN

El cuadro No.2 clasifica el nivel de satisfacción e insatisfacción por servicio de acuerdo a las diferentes PQRSF más representativas que la comunidad expreso durante el primer semestre del 2022, donde se evidencia que las felicitaciones fueron las más significativas.


A continuación, se describen las PQRSF significativas por servicio por su nivel de satisfacción:

| | | |
|---|--|---|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 6 de 25 |

5.1. Consulta Externa:

En este servicio durante el primer semestre se presentaron 6 Quejas por insatisfacción en los servicios prestados y una satisfacción correspondiente a unas felicitaciones así:

- expresan que un médico fue muy grosero con un usuario, debido a que la queja llego de manera anónima sin especificar el nombre del médico no fue posible iniciar el proceso de descargos, más sin embargo se dio a conocer a la subgerencia científica, quien de manera general solita al cuerpo médico se brinde un servicio con calidad y humanidad.
- La otra corresponde a que un médico no entrego fórmula y no se pudo reclamar medicamentos, se inicia el proceso de descargos por parte de la subgerencia científica, donde se recibe oficio informando que el médico si genero la fórmula, pero la paciente no la reclamo, situación que es informada a la persona que puso la queja.
- El Doctor no ordeno endoscopia que la paciente requería, se responde a la usuaria que el médico ordeno los exámenes y envió el tratamiento que correspondía a los síntomas descritos por la paciente.
- Una funcionaria respondió de forma grosera y no fue empática, se responde a la usuaria los descargos presentados por la funcionaria.
- El médico atiende tarde y no brinda la atención adecuada, se manifiestan las disculpas por la situación y el horario de atención, se informa que se le presento llamado de atención al Doctor, pero no aportan el correo electrónico para dar respuesta.
- Manifiestan que un médico se quedó dormido durante la consulta a lo que se hace llamado de atención y se hacen recomendaciones para evitar continuar con dicha situación
- Una felicitación dirigida al ginecólogo por su excelente servicio prestado.

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: PÁGINA: 7 de 25 |

5.2. Urgencias:


El servicio de urgencia presenta un nivel de satisfacción con 21 felicitaciones dentro de las cuales se destacan:

- Felicitaciones y excelente atención prestada.
- Excelente calidad humana de la parte médica.
- Agradecimientos por la atención oportuna y eficiente recibida.
- Agradecimientos por la atención del personal Administrativo y Asistencial.
- Felicitaciones para el señor Gonzalo Agudelo y el Doctor Santrich.
- Agradecimientos para la doctora Valencia y la auxiliar Natalia Asprilla.

En relación a las felicitaciones se procede a enviar las notificaciones ante la subgerencia Científica, quien envía oficio de felicitaciones al área.

Se reciben 8 insatisfacciones correspondientes a 4 quejas y 4 reclamos

- Inconformidad por diagnóstico médico errado, se responde que el médico actuó de acuerdo a los lineamientos establecidos por el ministerio de salud.
- Las duchas de urgencias están en mal estado, se le informa a la usuaria que ya se están tomando medidas para mejorar en infraestructura física, al momento de realizar el presente informe se evidencia que este reclamo fue superado con remodelación total de las duchas y los servicios sanitarios.
- La auxiliar de enfermería no le suministro tratamiento médico a paciente que había sido indicado previamente por el internista, se da respuesta que el medicamento fue suspendido por orden médica y no era el horario para ser suministrado.
- El tripulante de ambulancia fue grosero con el jefe de enfermería encargada de la clasificación del traige en la clínica nuestra señora de los remedios, se responden a la CNSR que el caso será remitido a la oficina de control interno disciplinario para tomar las medidas pertinentes debido a que el funcionario no tiene vinculación contractual con el hospital san Rafael.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 8 de 25 |

5.3. Hospitalización:


Durante el primer semestre que se encontraban hospitalizados, 32 de ellos presentaron PQRSF, de los cuales 27 de ellos expresaron su satisfacción durante su estadía por la excelente atención recibida.

- La atención del personal médico y de enfermería fue de acuerdo a la urgencia.
- Atención excelente de parte del jefe, las enfermeras, los médicos y todo el personal fue de total disposición, amabilidad y empatía, desde el inicio en urgencias y luego en la sala de hospitalización fue la mejor.
- Excelente explicación entendí todo lo que me explicaban.
- Excelente atención, buena calidad humana, respeto, dedicación, compromiso y amor por su trabajo.
- Felicitaciones a las auxiliares Paola Rayo, Luz Dary Bravo y Omaira por su amabilidad y los servicios prestados.

El subgerente científico envía oficio de felicitaciones al área por toda su dedicación y hacer que los pacientes sientan un buen trato en su estadía en la sala de hospitalización haciendo que cada día se releje la política institucional de transformar la atención en salud.

Se presentaron 5 reclamos por las siguientes insatisfacciones:

- El día domingo 23/01/2022 se presentaron 4 inconformidades, porque no se hizo aseo en las habitaciones de hospitalización, la funcionaria manifestó que debió cubrir otra área de manera urgente y no pudo continuar con sus labores en hospitalización.
- No hay tv en el cuarto, no hay puerta en el cuarto, no dejan entrar agua, hace mucho calor en la habitación, el baño tiene fugas, se da la explicación al usuario que ya se están tomando las medidas correspondientes con el arreglo a los baños además el mejoramiento algunas habitaciones como los closet, techos, pintura, pisos y puertas entre otras. Respecto a la prohibición del ingreso de

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 9 de 25 |

alimentos, se le aclara que el Hospital maneja piticas para preservar el tratamiento del paciente y evitar algún riesgo o alteración en su salud.

5.4. Pediatría:

Se recibieron a través del buzón de sugerencias 6 satisfacciones.

- Cinco relacionadas con la buena atención por parte del personal manifestaron sus felicitaciones y agradecimientos por los servicios prestados.
- La otra sugerencia por el mejoramiento realizado a los baños.

Se continúa con el conducto regular de enviar oficio de filiaciones al personal del área.

5.5. Hospitalización Pediatría:

Se presentaron en el buzo 5 satisfacciones:


- Excelente atención y agradecimientos a todo el personal.

Se continúa con el conducto regular de enviar oficio de filiaciones al personal del área.

5.6. Promoción y Prevención:

Los usuarios expresaron 4 satisfacciones y 1 insatisfacción:

- Un queja porque el médico de control de hipertensión del puesto de salud de quebrada nueva estaba entretenido en el celular y no me escuchaba lo que yo le decía, en los descargos el medico manifiesta que estaba dando solución a temas de facturación porque en el puesto de salud de quebrada nueva no hay internet, lo cual se dio oportuna respuesta al usuario.
- Muy buena atención y presentan los agradecimientos de la atención recibida por parte del personal de enfermeras y los médicos tratantes resaltando a la doctora Díaz y el medico de control.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 10 de 25 |

La Sub Directora Científica envía el oficio de felicitaciones al personal de P y P.

5.7. Sala Era:

Se recibieron 2 quejas

- Un usuario manifiesta que la auxiliar de enfermería no presto el servicio de prueba covid, se responde al usuario que es necesario que los datos que brinda en la queja sean claros debido a que la auxiliar mencionada en el requerimiento no se encontraba ese día de turno.
- La otra obedece a que la Dra. Daniela no presto un trato digno y humano a un usuario en el triage de la sala respiratoria, por lo que se da respuesta al usuario que el hospital se rige de acuerdo a los lineamientos y protocolos establecidos por el Min Salud, en ese sentido la sala respiratoria solo atiende urgencias.

5.8. Rayos X:


Se reciben dos insatisfacciones:

- Una queja porque no hay lectura de rayos X tomados el 3 de enero, se han realizado gestiones para responder al usuario, quien no contesta las llamadas telefónicas, pues las lecturas de RX, están disponibles a partir de la segunda semana de febrero de la presenta vigencia, se recomienda en reunión del comité se publique la respuesta por la página web de la institución.
- Se presenta un reclamo de inconformidad por la falta de respeto y pésimo servicio, se responde a la usuaria con los descargos de la funcionaria, quien argumenta que la usuaria hace años tiene una situación personal hacia ella.

5.9. Cocina:

En este primer semestre del 2022 se recibe una satisfacción y una insatisfacción:

- Los servicios de cocina y la alimentación son de muy buena calidad, envían el oficio de felicitación al área de la cocina.
- Se recibió una sugerencia de carácter anónima que las dietas son muy similares, alto contenido de sal, falta fruta y gelatina, ante esta situación se hizo ajuste en

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p> | <p>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</p> | <p>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</p> |
| | <p>COMUNICACIÓN INTERNA</p> | <p>VERSIÓN: 01</p> <p>FECHA: 21/09/2020</p> <p>TRD:</p> <p>PÁGINA: 11 de 25</p> |

las minutas y a la fecha no se ha vuelto a presentar un tipo de insatisfacción similar.

5.10. Facturación:

Se reciben 2 insatisfacciones:


- Una porque la cajera dijo que el copago era de 26,600 y yo le aclare que era de 14,700, ella estaba equivocada y me dijo que era que acababa de llegar de San Andrés, se hizo el llamado de atención a la cajera y se informa que los copagos cambiaron en los últimos meses, se hacen algunos cambios de personal con el fin de mejorar el servicio y evitar riesgos.
- La otra insatisfacción fue porque no cargaron los resultados de laboratorio porque la señora Sandra bullas no facturo a tiempo, se responde a la usuaria que ese día el sistema presento fallas y por tal razón la funcionaria no pudo facturar a tiempo, así mismo expresan la insatisfacción por que no había cargado el anexo y es muy grosera, se da respuesta en que el sistema se encontraba caído y no fue posible realizar anexo.

Por lo anterior el comité da recomendaciones a la gerencia, quien toma las acciones necesarias para que estas situaciones no sigan presentándose.

5.11. Citas:

Durante el primer semestre se recibieron 3 PQRSF:

- Una satisfacción por la excelente labor que desempeñan las funcionarias de citas Adriana y Ángela, por lo tanto, se envió oficio de felicitaciones.
- Un reclamo porque al llegar a pedir cita a las 11:55 am y no me quisieron atender, me dijeron que volviera a la 1 pm, se hizo el llamado de atención a la funcionaria, con el fin de que esta situación no se presente.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 12 de 25 |

- La otra insatisfacción fue por la mala atención prestada por parte de la persona de las citas, el sub gerente realiza llamado de atención a la funcionaria.

5.12. Laboratorio:

Se presentaron 3 insatisfacciones:

- Donde reclaman que los resultados de laboratorio no aparecen, la respuesta para la usuaria es que los exámenes reportan en el sistema, pero la usuaria no contesta la línea telefónica que registró, como tampoco se encuentra a dirección siniestrada
- Una insatisfacción de un usuario que manifestó a través del buzón que intento reclamar el resultado de unos exámenes del hermano con discapacidad y en el laboratorio le dicen que se perdieron, se los vuelven a tomar el viernes 25 de marzo y el día 28 de marzo aun no están en el sistema, esta insatisfacción es analizada en el Comité de Seguridad del paciente, donde se tomaron las acciones correctivas en pro de mejorar y dar soluciones oportuna para que estas situaciones no sean reiterativas, es así como se le da la respuesta al usuario.
- La otra insatisfacción obedece a la queja presentada por un usuario manifestando que los resultados de exámenes estaban errados, se informa que el reactivo estaba contaminado y fue reportado a proveedor e invima para ser retirado de circulación.

5.13. Odontología:


En esta área se presentó una insatisfacción debido a que no ha sido posible solicitar cita de odontología por falta de materiales, este reclamo se encuentra sin respuesta por parte de las profesionales del servicio.

5.14. Ortopedia:

Se recibió una insatisfacción que un médico no ordeno resonancia magnética a un paciente siendo grosero, se responde a la usuaria que el Doctor actuó de acuerdo a los protocolos médicos.

5.15. Crecimiento y Desarrollo:

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: 2220046 – 2220043 – Ext 104, Ext 221, Urgencias 2209585
www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co
gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co – siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 13 de 25 |

Una queja porque el Dr. Cabrera grito a mi hijo e hizo gesto de disgusto porque mi hijo estaba llorando, se responde a la usuaria que lamentamos los hechos y estamos trabajando en el proceso de humanización de los servicios de salud y se le hace llamado de atención al médico.

5.16. Anexos:


Se presenta una insatisfacción donde una usuario manifiesta que estaba haciendo fila en anexos y la funcionaria salió a las 10:45 am y dijo que ya no iba a atender más, hay un letrero que dice que la atención es hasta las 11 A.M., con el fin de mejorar el servicio se replantea en el comité de PQRSF se haga llamado de atención a la funcionaria y se inicien procesos de capacitación de atención al usuario además se estableció que a partir del 8 de marzo la atención en el servicio de anexos será en jornada continua.

5.17. Anexos Centro de Salud la Paila:

La queja presentada se relaciona que no han autorizado exámenes porque la funcionaria de anexos los hizo mal, se responde a la usuaria que la funcionaria utiliza su teléfono como medio de comunicación con el hospital san Rafael y la autorización de servicios depende únicamente de emsanar.

5.18. Obstetricia:

Se presenta una insatisfacción por que el ginecólogo no indujo el parto porque termina el turno, se responde a la usuaria que el médico en sus descargos respondió a los protocolos médicos para inducción de parto.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: PÁGINA: 14 de 25 |

6. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA FISCAL 2022.

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como una Institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad del Municipio de Zarzal en su zona Urbana y Rural sobre los servicios que presta la E.S.E., con el fin de mejorar y buscar el mejoramiento continuo en el cumplimiento de los objetivos Institucionales.


7. OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Medir la satisfacción de la comunidad de la zona urbana y rural del Municipio de Zarzal, con respecto a los servicios ofrecidos por las diferentes dependencias del Hospital Departamental San Rafael, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, que permitan tomar decisiones para orientar y mejorar los diferentes procesos involucrados en la prestación de un servicio de excelente calidad, así como implementar acciones administrativas tendientes a lograr altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios en la transformación de la atención en Salud.

8. PROPÓSITO DE LA ENCUESTA

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.


Durante el Primer Semestre del presente año se han realizaron las encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Laboratorio Clínico a partir del mes de junio, el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 15 de 25 |

9. CUADRO No.1
CUADRO DE ENCUESTAS APÑICADAS POR SERVICIO
PRIMER SEMESTRE (enero a junio) 2022

| MESES | CONSULTA EXTERNA | URGENCIAS | HOSPITALIZACIÓN | LABORATORIO | TOTAL |
|----------------|-------------------------|------------------|------------------------|--------------------|--------------|
| ENERO | 80 | 55 | 20 | 0 | 155 |
| FEBRERO | 77 | 55 | 20 | 0 | 152 |
| MARZO | 80 | 54 | 20 | 0 | 154 |
| ABRIL | 78 | 55 | 20 | 0 | 153 |
| MAYO | 81 | 55 | 20 | 0 | 156 |
| JUNIO | 80 | 55 | 20 | 0 | 204 |
| TOTAL | 476 | 329 | 120 | 49 | 974 |

En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio donde durante el primer semestre del 2022 se aplicaron un total de 974 encuestas clasificada en consulta externa con 476 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 329 y en hospitalización 120 y el Laboratorio Clínico 49, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el cuadro No.2 del informe.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: PÁGINA: 16 de 25 |

**10. CUADRO No. 2
CONSOLIDADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS POR TIPO DE PREGUNTA
EN LATENCIA DE ENERO A JUNIO DEL 2022**

| CONSOLIDADO ENCUESTAS DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|------|-----|---|----|-----------|------|------|-----|----|-----------------|-------|-----|-----|----|---------|----|-------|------------|
| No. | CONSULTA EXTENA | | | | | URGENCIAS | | | | | HOSPITALIZACION | | | | | TOTALES | | | |
| | BM | B | R | M | MM | TOTAL | BM | B | R | M | MM | TOTAL | BM | B | R | M | MM | TOTAL | GRAN TOTAL |
| 1 | 9 | 465 | 2 | 0 | 0 | 476 | 61 | 235 | 33 | 0 | 0 | 329 | 19 | 99 | 2 | 0 | 0 | 120 | 925 |
| 2 | 333 | 143 | 0 | 0 | 0 | 476 | 296 | 30 | 1 | 0 | 0 | 327 | 101 | 17 | 2 | 0 | 0 | 120 | 923 |
| 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 13 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | | | | |
| 4 | 161 | 315 | 0 | 0 | 0 | 476 | 51 | 276 | 1 | 0 | 0 | 328 | 41 | 79 | 0 | 0 | 0 | 120 | 924 |
| 5 | 183 | 293 | 0 | 0 | 0 | 476 | 65 | 260 | 4 | 0 | 0 | 329 | 44 | 76 | 0 | 0 | 0 | 120 | 925 |
| 6 | 10 | 439 | 27 | 0 | 0 | 476 | 4 | 108 | 215 | 2 | 0 | 329 | 3 | 110 | 7 | 0 | 0 | 120 | 925 |
| 7 | 359 | 115 | 0 | 0 | 0 | 474 | 29 | 276 | 4 | 0 | 0 | 309 | 34 | 74 | 2 | 0 | 0 | 110 | 893 |
| 8 | 446 | 29 | 0 | 0 | 0 | 475 | 302 | 20 | 5 | 0 | 0 | 327 | 106 | 13 | 1 | 0 | 0 | 120 | 922 |
| 9 | 400 | 76 | 0 | 0 | 0 | 476 | 240 | 84 | 5 | 0 | 0 | 329 | 106 | 12 | 1 | 0 | 0 | 119 | 924 |
| 10 | 4 | 255 | 208 | 8 | 1 | 476 | 1 | 92 | 178 | 54 | 2 | 327 | 2 | 61 | 41 | 5 | 10 | 119 | 922 |
| 11 | 7 | 465 | 4 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 308 | 10 | 0 | 0 | 328 | 7 | 111 | 2 | 0 | 0 | 120 | 448 |
| 13 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 111 | 2 | 0 | 0 | 120 | 164 |
| 14 | 321 | 0 | 0 | 0 | 0 | 321 | 514 | 275 | 3 | 0 | 0 | 792 | 32 | 88 | 0 | 0 | 0 | 120 | 1233 |
| TOTAL | 2277 | 2595 | 241 | 8 | 1 | 5122 | 1574 | 1977 | 459 | 56 | 2 | 4068 | 502 | 851 | 60 | 5 | 10 | 1428 | 10618 |

CONVINACIONES:

MB: MUY BUENA

B : BUENA

M : MALA


MM: MUY MALA

En el cuadro No. 2 se puede observar que se diseñaron 14 tipos de preguntas las cuales fueron aplicadas en los servicios de consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y a partir del mes de junio en el servicio de Laboratorio Clínico, clasificadas según el nivel de satisfacción como: muy buena, buenas, regular, mala y

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

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co

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

| | | |
|---|---|--------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| | | FECHA: 21/09/2020 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | TRD: PÁGINA: 18 de 25 |

muy mala, las encuestas solo se aplicaron a dichos servicios por ser los más visitados por los usuarios.

En el cuadro se visualiza claramente el nivel de respuesta que aportan los visitantes externos en solicitar un servicio de salud al Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, las cuales son analizadas por el Comité y sirven de gran apoyo en la toma de decisiones para mejorar los servicios ofertados.

A la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 10.612 encuestas distribuidas a los usuarios respondieron de la siguiente manera:

11. CUADRO No 3 CONSOLIDADO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS


| CONSOLIDADO PREGUNTA SI RECOMIENDARIA A LA IPS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|------------------|----|----|----|----|-------|-----------|----|----|----|----|-------|-----------------|----|----|----|----|-------|----------------------|--|
| PRIMER SEMESTRE DE ENERO A JUNIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VIGENCIA FISCAL 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | TIPO DE PREGUNTA | CONSULTA EXTERNA | | | | | | URGENCIAS | | | | | | HOSPITALIZACIÓN | | | | | | GRAN TOTAL ENCUESTAS | |
| | | DS | PS | PN | DN | NR | TOTAL | DS | PS | PN | DN | NR | TOTAL | DS | PS | PN | DN | NR | TOTAL | | |
| 1 | Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS | 474 | 2 | 0 | 0 | 0 | 476 | 328 | 1 | 0 | | 0 | 329 | 120 | 0 | 0 | 0 | 0 | 120 | 925 | |

CONVINACIONES

DS: DEFINITIVAMENTE SI
PS: PROBABLEMENTE SI
PN: PROBABLEMENTE NO
DN: DEINITIVAMENTE NO
NR: NO RESPONDE.

11.1. Consulta Externa: Se recibieron 476 formatos debidamente diligenciados, donde 474 personas respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 2 responden que probablemente si la recomiendan.

11.2. Urgencia: Entregaron 329 formatos debidamente diligenciados, donde 328 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital y 1 responden que probablemente si la recomiendan.

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p> | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 19 de 25 |

11.3. Servicio de Hospitalización: Se hicieron 120 encuestas, de las cuales 120 respondieron que definitivamente si recomendarías a sus familiares y amigos a visitar la IPS.

Se concluye que el 99.68% de los usuarios si recomiendan los servicios del Hospital lo que quiere decir que se ofrecen servicios de buena calidad y oportunos por parte del personal asistencial en los productos de consulta externa, urgencias y hospitalización donde se evidencia cada día con el empoderamiento de la Alta Gerencia de transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales.

Se identifica que un mínimo equivalente al 0.32% probablemente si recomendarían a sus familiares o amigos a que soliciten los servicio en el hospital Departamental San Rafael.


Para el primer semestre del presente año no se evidencia que algún usuario definitivamente no recomiende los servicios de la E.S.E.

12. DEBILIDADES

- No se presentan PQRSF a través de la página web del Hospital Departamental San Rafael.
- Continua la debilidad en el área de citas por que no se brinda una buena atención al usuario por parte de algunos funcionarios ni se les da claridad en algunas inquietudes
- Se reitera que si bien es cierto existe una oficina visual de atención al usuario, esta se encuentra en un lugar donde se presentan mucha aglomeración lo que no es conveniente para el bienestar y salud de los visitantes y funcionarios.
- El software con que cuenta el Hospital no es confiable, lo que representa un gran riesgo administrativo en los procedimientos asistenciales y financiero.
- Falta humanización por algún personal asistencia y administrativo para atender de manera respetuosa y eficiente a los clientes externos que requieren los servicios del Hospital.

13. FORTALEZAS

- Se cuenta con Profesional idónea en la oficina del SIAU.


| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 20 de 25 |

- Se tiene el Comité de PQRSF, creado mediante Resolución No.090-2022 del 06 de abril del 2022.
- semanalmente se hace la apertura de los buzones de sugerencias por la Líder del proceso trabajadora Social Natalia librereros en compañía de La Dirección Local de Salud de la Alcaldía de Zarzal, Un representante de Calidad y Control Interno.
- Se cuenta con 7 buzones de sugerencia medios importantes para que los usuarios visitantes expresen su conformidad o no conformidad con los servicios ofertados por el Hospital. lo que permitir a la ESE identificar las debilidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.
- Se cuenta con los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:
 - 7 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 visible para la atención personalizada de los usuarios.


14. RECOMENDACIONES

Con el fin de buscar la excelencia en los servicios ofrecidos por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal respetuosamente me permito dejar las siguientes recomendaciones:

1. Difundir a la comunidad que a través de la página web institucional también pueden presentar PQRSF.
2. Es recomendable tomar acciones para fortalecer las debilidades encontradas en el Software de los procesos asistenciales y administrativos (Laboratorio, Citas, Facturación).

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 21 de 25 |

3. Establecer políticas de Capacitación del personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios en trato digno y atención al usuario.
4. Dar respuesta oportuna y dentro los términos establecidos en la Ley 1755 del 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en su artículo 14 y demás normas concordantes.
5. Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con lo establecido en el Decreto Ley 019 del 2012 “Por el cual se dictan Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
6. Aplicar el formato de las encuestas a las demás áreas del HOSPITAL entre ellas al Odontología, RX entre otros, lo que permite identificar con mayor certeza el indicador de atención por los servicios prestados y así tomar las acciones de mejoramiento.
7. Se recomienda que al presentarse una queja anónima se le debe realizar el debido proceso y subirlo a la página web de la Institución.
8. El área de talento humano debe intervenir con col fin de fortalecer el área involucrada en la PQRS, donde se aprovechan los espacios de capacitación para segmentar aquellos servicios que requieren alguna intervención psicosocial presentando alternativas en la adquisición de nuevos hábitos, herramientas para el logro de los objetivos institucional y un excelente liderazgo que conlleve al mejoramiento del clima organizacional que permita brindar un mejor servicio a la comunidad.
9. Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta).
10. El horario de atención de las diferentes modalidades en los servicios asistenciales debe ser cumplido de acuerdo a lo establecido por Ley y a las políticas del Hospital.
11. Dotar los insumos suficientes al área de odontología y así cumplir con la asignación de citas a los usuarios, ya que estos deben cumplir con el desarrollo oportuno y eficaz de sus actividades.
12. Al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, es recomendable que repose copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | | FECHA: 21/09/2020 |
| | | TRD: |
| | | PÁGINA: 22 de 25 |

que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias una posible investigación disciplinaria.

13. Es recomendable establecer mecanismos de abstenerse de utilizar el teléfono celular mientras se está atendiendo un paciente.

14. Establecer controles de seguimientos periódicos a los diferentes servicios asistenciales que permitan identificar que se está prestando el servicio con honestidad, ética profesional, con respeto y un buen trato digno al paciente.

16. Dar explicación clara y coherente y hacer entrega oportuna de los documentos una vez se termine la consulta.


17. Hacer visitas periódicas al área de facturación, anexos, citas con el fin de verificar que se está cumpliendo y brindando atención oportuna y eficiente al usuario.

15. CONCLUSIONES

1. Cabe resaltar el esfuerzo financiero y la gestión que viene adelantando la administración del Hospital a cargo del Gerente Doctor Julián Andrés Correa Trujillo, en la remodelación y mantenimiento de la infraestructura en algunas áreas del Hospital como: Hospitalización donde se arreglaron los baños, techos, pisos, puertas, closet, igualmente se viene mejorando algunos consultorios que permite brindar un mejor servicio a los pacientes y visitantes visualizando un ambiente saludable para hacer de su estadía la mejor.

2. Es importante destacar las acciones correctivas que a través del Comité de PQRSF se vienen adelantando como son algunos cambios de personal de áreas de atención al usuario que permite solucionar de fondo algunas PQRSF presentadas por la comunidad durante el primer semestre del año 2022, en aras de buscar el mejoramiento continuo de los servicios ofertados por el Hospital Departamental San Rafael E.S.E.

3. En el primer semestre de la presente vigencia, las quejas tuvieron su respuesta oportuna dentro del tiempo establecido que son 15 días hábiles contados desde el momento en que se recepcione la queja o se haga apertura del Buzón de Sugerencias.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 23 de 25 |

4. Dentro de las políticas establecidas por la alta gerencia de transformar la atención en salud con calidez partiendo de brindar un excelente servicio a la comunidad dando respuestas oportunas con el fin de identificar nuevas alternativas para que el cliente externo utilice los medios de comunicación como lo es la página Web, buzones, encuestas y participen activamente en el programa de las PQRS, buscando identificar debilidades o/y oportunidades claras que conlleven al mejoramiento continuo en los procesos institucionales y misionales del Hospital.


5. Todos los PQRSF son socializados en el Comité de PQRSF, donde se toman las decisiones correctivas en aras de lograr un excelente servicio la población del municipio de zarzal y municipios vecinos.

6. Es de resaltar que para el primer semestre del año 2022 se reciben 66 felicitaciones de las cuales 27 corresponde a los servicios de Hospitalización y 21 en los servicios de urgencias. por el excelente servicio prestado y calidad humana del personal asistencial.

7. También se presentaron 6 felicitaciones al servicio de Pediatría, 5 a Hospitalización Pediatría, 4 en el servicio de P y P, en, los siguientes servicios se recibieron de una felicitación: Consulta Externa, Cocina y Citas. Por lo anterior se evidenciaron 66 personas satisfechas por la atención recibida y 39 insatisfechos por los servicios prestados a lo que se envió las respectivas PQRS al líder del proceso para que temen las acciones correctivas.

Las PQRSF que corresponden al personal que presta los servicios a través de las agremiaciones son remitidas a dicha agremiación para que se tomen las medidas respectivas. Las del Personal Asistencial son envidas a la Subdirección Científica quien a su vez gestiona con el líder del proceso responsable la proyección de las respuestas y la acción correctiva de manera eficiente y eficaz.

Para dar seguimiento a lo establecido en la norma de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los líderes responsables el estado respuestas que se dieron durante el primer semestre de la vigencia fiscal 2022, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite necesario y se tomaron las acciones correctivas, excepto una respuesta pendiente del área de odontología.

| | | |
|---|--|--|
|  | HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | COMUNICACIÓN INTERNA | VERSIÓN: 01 FECHA: 21/09/2020 TRD: PÁGINA: 24 de 25 |

La oficina Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal en el primer semestre del 2022 Cumplió con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a dicho proceso.

El Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias y recomendaciones,

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO

Asesora Control Interno

Original firmado.



| | |
|--|--|
| HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1 | CÓDIGO: GC-SO-FO-08 |
| | VERSIÓN: 01 |
| COMUNICACIÓN INTERNA | FECHA: 21/09/2020 |
| | TRD: PÁGINA: 25 de 25 |