

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><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: 1 de 4</b>      |

## INFORME PQRSF MES DE MAYO

FECHA: Zarzal, 01 de junio 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 mayo por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

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

Durante el mes de mayo se recibieron 17 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias.

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE MAYO

| DESCRIPCION         | Buzón de sugerencias | Página web | Telefónico | Presencial | Ventanilla Única | TOTAL     |
|---------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------------|-----------|
| <b>Queja</b>        | 3                    |            |            |            |                  | <b>3</b>  |
| <b>Reclamo</b>      | 2                    |            |            |            |                  | <b>2</b>  |
| <b>Petición</b>     |                      |            |            |            |                  |           |
| <b>Sugerencia</b>   |                      |            |            |            |                  |           |
| <b>Felicitación</b> | 12                   |            |            |            |                  | <b>12</b> |
|                     |                      |            |            |            |                  | <b>17</b> |

Durante el mes de mayo se recepciona un total de 3 quejas, 2 reclamos y 12 felicitaciones.

### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

| SERVICIO            | QUEJAS | RECLAMOS | PETICIONES | SUGERENCIAS | FELICITACIONES | TOTAL |
|---------------------|--------|----------|------------|-------------|----------------|-------|
| Asignación de citas | 1      |          |            |             |                |       |
| Rayos X             | 1      |          |            |             |                |       |
| Consulta externa    | 1      |          |            |             |                |       |
| Odontología         |        | 1        |            |             |                |       |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><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 4</b>      |

|                             |  |   |  |  |   |  |
|-----------------------------|--|---|--|--|---|--|
| Urgencias                   |  | 1 |  |  |   |  |
| Cocina                      |  |   |  |  | 1 |  |
| Hospitalización             |  |   |  |  | 4 |  |
| Pediatría (hospitalización) |  |   |  |  | 3 |  |
| PyP                         |  |   |  |  | 3 |  |
| Urgencias                   |  |   |  |  | 1 |  |

Durante el mes de mayo de 2022 se recepciona 17 PQRSF:

- 1 queja para asignación de citas
- 1 queja para el servicio de rayos x
- 1 queja para el servicio de consulta externa
- 1 reclamo para el servicio de odontología
- 1 reclamo para el servicio de urgencias
- 1 felicitación para la cocina
- 4 felicitaciones para el servicio de hospitalización
- 3 felicitaciones para el servicio de pediatría (hospitalización)
- 3 felicitaciones para el servicio de PyP
- 1 felicitación para el servicio de urgencias

#### 4. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

| SERVICIO         | DESCRIPCIÓN  | CLASIFICACION DE LAS QR | ATRIBUTO DE CALIDAD |
|------------------|--|-------------------------|---------------------|
| Citas            | Mala atención por parte de la funcionaria de asignación de citas | Queja (1)               | Humanización        |
| Rayos x          | Inconformidad por la falta de respeto y mala atención            | Queja (1)               | Humanización        |
| Consulta externa | El Dr. Aníbal García se quedó dormido en consulta                | Queja (1)               | Seguridad           |
| Odontología      | No se asigna cita por falta de materiales                        | Reclamo (1)             | Accesibilidad       |
| Urgencias        | Falta de humanización en el servicio                             | Reclamo (1)             | Humanización        |
| Cocina           | Agradecimientos por la buena alimentación                        | Felicitación (1)        | Humanización        |
| Hospitalización  | Excelente atención, agradecimientos a todo el personal.          | Felicitación (4)        | Humanización        |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b><br><b>VALLE DEL CAUCA</b><br><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: 3 de 4</b>      |

|                             |   |                  |              |
|-----------------------------|---|------------------|--------------|
| Pediatría (Hospitalización) | Excelente atención, agradecimientos a todo el personal. | Felicitación (3) | Humanización |
| PyP                         | Excelente atención, agradecimientos a todo el personal. | Felicitación (3) | Humanización |
| Urgencias                   | Excelente atención, agradecimientos a todo el personal. | Felicitación (1) | Humanización |

Durante el mes de mayo de 2022 se recepciona un total de 17 PQRSF:

- 2 quejas afectan el atributo de humanización.
- 1 queja afecta el atributo de seguridad.
- 1 reclamo afecta el atributo de accesibilidad.
- 1 reclamo afecta el atributo de humanización.
- 12 felicitaciones afectan el atributo de humanización.

## 5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

| SERVICIO         | CLASIFICACION DE LAS QR | DESCRIPCIÓN  | FECHA DE RECEPCION | FECHA DE RESPUESTA | TIEMPO DE RESPUESTA |
|------------------|-------------------------|--|--------------------|--------------------|---------------------|
| Citas            | Queja                   | Mala atención por parte de la funcionaria de asignación de citas | 10/05/2022         | 31/05/2022         | 21 días             |
| Rayos x          | Queja                   | Inconformidad por la falta de respeto y mala atención            | 12/05/2022         | 25/05/2022         | 13 días             |
| Consulta externa | Queja                   | El Dr. Aníbal García se quedó dormido en consulta                | 16/05/2022         | En tramite         |                     |

|   |  |                            |
|---|--|----------------------------|
|  | <b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN<br/>RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.<br/>VALLE DEL CAUCA<br/>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: 4 de 4</b>      |

|             |         |   |            |            |       |
|-------------|---------|---|------------|------------|-------|
| Odontología | Reclamo | No se asigna cita por falta de materiales | 05/05/2022 | En tramite |       |
| Urgencias   | Reclamo | Falta de humanización en el servicio      | 09/05/2022 | 10/05/2022 | 1 día |



**NATALIA LIBREROS VARGAS**

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social