

	<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 5</b>

## INFORME PQRSF MES DE JULIO

FECHA: Zarzal, 03 de agosto 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 julio por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

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

Durante el mes de julio se recibieron 19 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias, oficina de SIAU, pagina web.

### 3. RECEPCION DE PQRSF MES DE MAYO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
<b>Queja</b>	2			1		<b>3</b>
<b>Reclamo</b>	5	1		2		<b>8</b>
<b>Petición</b>						
<b>Sugerencia</b>						
<b>Felicitación</b>	6	2				<b>8</b>
<b>TOTAL</b>						<b>19</b>

Durante el mes de julio se recepciona un total de 3 quejas, 8 reclamos y 8 felicitaciones.

### PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Central de citas		1			2	3
Citologías					1	1
Consulta externa	1				1	2

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

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)  
[gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) – [siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

	<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 5</b>

Facturación	1	2				3
Hospitalización					1	1
Hospitalización /pediatría					2	2
PyP/Crónicos		1				1
Urgencias	1	4			1	6

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

- 1 reclamo en central de citas
- 2 felicitaciones en central de citas
- 1 felicitación en citologías
- 1 queja en consulta externa
- 1 felicitación en consulta externa
- 1 queja en facturación
- 2 reclamos en facturación
- 1 felicitación en hospitalización
- 2 felicitación en hospitalización/pediatría
- 1 reclamo en PyP/Crónicos
- 1 queja en urgencias
- 4 reclamos en urgencias
- 1 felicitación en urgencias

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

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Central de citas	Asignaron cita con ortopedia de forma errada.	Reclamo (1)	Continuidad
Central de citas	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (2)	Humanización
Citologías	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Consulta externa	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Consulta externa	La Dra. Soto fue grosera y no dio incapacidad.	Queja (1)	Humanización
Facturación	No se puede facturar en la caja de laboratorio otro tipo de citas.	Reclamo (1)	Accesibilidad

	<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: 3 de 5</b>

Facturación	No atendieron en fila preferencial porque había mucha gente.	Queja (1)	Accesibilidad
Facturación	En la caja preferencial atienden a las personas que quieren.	Reclamo (1)	Accesibilidad
Hospitalización	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Hospitalización/pediatría	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Hospitalización/pediatría	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
PyP/Crónicos	La funcionaria no brindo información sobre lo que debía hacer la usuaria para que su cita se reprogramara.	Reclamo (1)	Información
Urgencias	Se demoran mucho para tomar los signos.	Reclamo (1)	Continuidad
Urgencias	Paciente con dolor de muela no fue atendido por urgencias sino por consulta externa.	Reclamo (1)	Pertinencia
Urgencias	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Urgencias	Funcionaria de TRIAGE fue grosera.	Queja (1)	Humanización
Urgencias	El tiempo de espera en la copia de seguridad es muy largo.	Reclamo (1)	Accesibilidad
Urgencias	Se pierde mucho tiempo en los cambios de turno.	Reclamo (1)	Continuidad

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

- 1 queja afecta el atributo de accesibilidad
- 3 reclamos afectan el atributo de accesibilidad
- 3 reclamos afectan el atributo de continuidad
- 8 felicitaciones afectan el atributo de humanización
- 2 quejas afectan el atributo de humanización
- 1 reclamos afecta el atributo de información
- 1 reclamo afecta el atributo de pertinencia

## 5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

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

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

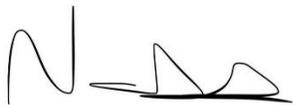
[gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) – [siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

INFORME DE GESTIÓN

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Central de citas	Reclamo	Asignaron mal la cita de ortopedia y no me devolvieron el dinero.	27/07/2022	En trámite.	
Consulta externa	Queja	La Dra. Soto fue grosera con paciente cuando se le pide incapacidad.	27/07/2022	En trámite.	
Facturación	Reclamo	En la caja de laboratorio no se pueden facturar otros servicios.	07/07/2022	29/07/2022	22 días
Facturación	Queja	No atendieron en fila preferencial porque había mucha gente.	21/07/2022	29/07/2022	8 días
Facturación	Reclamo	En la caja preferencial atienden a las personas que quieren.	22/07/2022	29/07/2022	7 días
PyP/Crónicos	Reclamo	La funcionaria no informa sobre lo que se debe hacer para reasignar cita.	15/07/2022	26/07/2022	11 días
Urgencias	Reclamo	Se demoran mucho para tomar los signos y para que el medico atienda.	05/07/2022	12/07/2022	7 días
Urgencias	Reclamo	Paciente con dolor de muela no fue atendido	05/07/2022	26/07/2022	21 días

	<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: 5 de 5</b>

		por urgencias sino por consulta externa		
Urgencias	Queja	Funcionaria de TRIAGE fue grosera con el paciente	29/07/2022	En trámite.
Urgencias	Reclamo	El tiempo de espera en la copia de seguridad es muy largo	25/07/2022	En trámite.
Urgencias	Reclamo	El tiempo de espera en el cambio de turno es muy largo.	25/07/2022	En trámite.



**NATALIA LIBREROS VARGAS**  
 Coordinadora de SIAU  
 Trabajadora social