

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

La suscrita Trabajadora Social – Coordinadora de SIAU del Hospital Departamental San Rafael Empresa Social del Estado de Zarzal Valle:

CERTIFICA

Que durante los doce (12) meses de la vigencia 2023 (de enero 1 de 2023 a 31 de diciembre de 2023) se recibieron 232 PQRSF (Peticiones, Quejas, reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) a través de los diferentes canales de recepción creados para este propósito (buzones de sugerencia, pagina web, oficina SIAU, correo electrónico, chat de WhatsApp), se respondieron 232 requerimientos y el tiempo promedio de respuesta de este periodo del año fue de 8.6 días. En la siguiente tabla se puede verificar la información mencionada anteriormente:

MES	PQRSF		
	RECIBIDOS	RESUELTOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA
Enero	14	14	9.4 días
Febrero	16	16	8 días
Marzo	20	20	9.5 días
Abril	38	38	9.6 días
Mayo	20	20	8 días
Junio	20	20	10.7 días
Julio	15	15	8.4 días
Agosto	20	20	8.2 días
Septiembre	15	15	8.1 días
Octubre	20	20	11.3 días
Noviembre	29	29	5.5 días
Diciembre	5	5	5.8 días
TOTAL	232	232	8.5 días

Se expide en Zarzal Valle del Cauca a los 17 días del mes de Enero de 2024.



ANGELICA MARIA CARVAJAL RADA
Trabajadora Social
Coordinadora SIAU
Hospital Departamental San Rafael de Zarzal

Elaboro: Erika Isabel Lasprilla González – Asesora de calidad
Reviso: Wilder Fabián Erazo Álvarez – Coordinador de calidad
Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo – Gerente