 <p>Hospital Departamental <b>SANRAFAEL</b> de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>FECHA: 21/09/2020</b>  <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 15</b>

Doctor  
**Julián Andrés Correa Trujillo**  
Gerente E.S.E.  
**Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.**  
E. S. D.

**ASUNTO:** Informe de Seguimiento a PQRS 1er. Semestre de 2021

Cordial Saludo

Dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011, Art. 76, me permito enviar a su despacho el informe de seguimiento de las PQRS presentadas en la Oficina del SIAU del Hospital Departamental San Rafael, durante el primer semestre de 2020; 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

 <p>Hospital Departamental <b>SANRAFAEL</b> de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>FECHA: 21/09/2020</b>  <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 15</b>

## INTRODUCCION


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 2021, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF, el informe se presenta a la fecha debido a que en el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, se encontraba vacante el cargo de Asesor de Control Interno por renuncia de la titular, por lo tanto inicie labores a ejercer el puesto el 30 de Agosto de la presente vigencia, una vez revisada la información que reposa en los archivos se evidencia que el informe no fue presentado dentro de los términos establecidos por la norma.

Para la elaboración del informe se envió oficio a la Oficina del SIAU solicitando el informe de las PQRSF del primer semestre del 2021, cuya respuesta se dio el 14 de octubre y es la fuente para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les da la solución y respuesta oportuna, es de aclarar que la profesional encargada del SIAU ingreso a laborar el 1 de Julio del 2021, por lo tanto, tomo como base de la información encontrada en los archivos.

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.

## 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.”

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 21/09/2020</b> <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 15</b>

## 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 enero a junio de la vigencia 2021.

## CUADRO No.1

### MEDIO DE RADICACION DE PQRSF DE ENERO A JUNIO DEL 2021

DESCRIPCION	BUZON DE SUGERENCIAS	OFICINA SIAU	PRESENCIAL	VENTANILLA UNICA	TOTAL
Petición	1				1
Quejas	18	5	1	2	26
Reclamos	1	1			2
Sugerencia	4				4
Felicitaciones	5				5
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>38</b>

Durante el primer semestre del 2021, se presentaron un total de 38 PQRSF de las cuales el 29 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 6 fueron presentadas por escrito en la oficina del SIAU, 2 en Ventanilla única y una la hicieron de manera presencial,

Se puede observar en el cuadro No. 1 que las quejas presentan el mayor Número de inconformidades declaradas por la comunidad que visita el Hospital con un total de 26 quejas, de las cuales 18 se presentaron en el buzón de sugerencias, le sigue 5 quejas presentadas en la oficina del SIAU, 2 quejas en ventanilla única y una presencial donde 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 se presenten las acciones correctiva, se reciben 5 felicitaciones y 4 sugerencias.


## CUADRO No. 2 RELACION PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCION

CUADRO No.2								
RELACION DE PQRSF POR SERVICIOS Y NIVEL DE SATISFACCION								
SERVICIOS	NIVEL SATIS		PÉTICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACION	TOTAL
SATISFECHO/INSATISFECHO	5	1		0	0	0	0	0
Consulta Externa	1	2		2	0	0	1	3
Odontología		1		1	0	0	0	1
Urgencias	1	2		2	0	0	1	3
Urgencias Triage		2		0	1	1	0	2
Consulta Especializada		1		0	0	1	0	1
Medicina General		2		2	0	0	0	2
Medicina Interna		1	1	0	0	0	0	1
Hospitalización	2			0	0	0	2	2
SIAU	1			0	0	0	1	1
Curaciones		1		1	0	0	0	1
RX		1		1	0	0	0	1
Facturación		1		1	0	0	0	1
Maternidad		3		2	1	0	0	3
Puesto de Salud de Quebrada Nueva		1		1	0	0	0	1
Puesto de Salud de Vallejuelo		1		1	0	0	0	1
Esadística		6		5	0	1	0	6
Control de Crecimiento		1		1	0	0	0	1
Administrativo		3		2	0	1	0	3
Coll Center		1		1	0	0	0	1
Area Externa		1		1	0	0	0	1
Vigilantes		2		2	0	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>38</b>

El presente cuadro se evidencia que las quejas más representativas se presentan en los siguientes servicios:

**Estadística:** Se presentaron un total de 5 quejas por mala atención del personal que atiende y una recomendación por no entregar a tiempo lo solicitado igualmente manifestó no estar de acuerdo con los sistemas que tiene el hospital en el área, una recomendación con respecto a que no se entrega a tiempo la información que solicitan.

**Servicio de Urgencias:** se presentaron un total de 5 quejas. Dos de ellas corresponden a urgencias del triage por que no se brinda por parte de la persona que la atendió un servicio adecuado además se iguala a discutir con una compañera ante esta situación se informa a la agremiación sindical para que se haga el respectivo llamado de atención a la profesional encargada se tomen los descargo y se dé respuesta oportuna al usuario para que este tipo de situaciones no se vuelva a presentar.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>FECHA: 21/09/2020</b>  <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 15</b>

La otra queja se presenta por que una enfermera le niega la atención a un paciente por falta de camillas en el servicio, se envía al líder del proceso para que inicie el debido proceso de descargos con la enfermera involucrada.

En el servicio de Urgencias, Se presentan dos quejas, una de ellas el usuario manifiestan la mala atención de parte de la enfermera jefe quien fue muy irrespetuosa y se salta el orden de llegada, esta queja es enviada a la subdirectora científica para que inicie el trámite correspondiente, se está a la espera de la respuesta por parte del profesional involucrado.

Igualmente un usuario agradece la atención del área de urgencias por la buena calidad de personas y buena atención del equipo del servicio.


**Consulta Externa** se presentaron dos quejas una relacionada con lá mala atención de parte de un médico quien es muy cortante y no permite que el paciente exprese su opinión. Otro usuario manifiesta que no hay servicio de higiene oral ni hay trabajadora social. A la fecha esta debilidad esta corregida pues se cuenta con la profesional en trabajo Social y una higienista oral vinculadas a través de la agremiación. Así como también se tomaron acciones correctivas de mejoramiento continuo en la prestación del servicio por parte del personal médico. Igualmente un usuario felicita a la Jefe de consulta externa por la labor desempeñada.

**Área de Maternidad:** Paciente de origen venezolana expresa no estar de acuerdo con la atención en maternidad pos parto refiriendo atención inadecuada por parte del profesional de enfermería, se notifica de manera escrita a la jefe Sandra Loaiza encargada de la sub dirección científica por vacaciones de la titular, se está a la espera de la respuesta de parte del profesional involucrado en la queja.

Se recibe una queja por no estar de acuerdo con la transcripción del documento de nacido vivo, y otra argumenta que no sienten buen trato del personal de maternidad. Por lo tanto se envían a su respectivo jefe inmediato para el respectivo trámite,

Se tomaron las acciones correctivas y se dio respuesta oportuna a los usuarios.

**Administrativo:** Se reciben dos quejas y una sugerencia. Una quejas corresponden a un persona que no vive en el Municipio respeto a la atención prestada en el archivo ya que siendo las 3:38 pm le dicen que ya no puedo hacer fila para solicitar el anexo porque hay muchas personas, se remite el PQRS al Subgerente Administrativo quien dará solución y busca estrategias para mejorar el servicio. La otra queja está relacionada con la estrategia del uso de las TICS en la entrega de Historias Clínicas en

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 21/09/2020</b> <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 15</b>

sus anexos y autorizaciones. Igualmente se hace la respuesta por parte del líder encargado del proceso con la acción correctiva-

La sugerencia realizada al área administrativo corresponde a que el servicio de atención se preste por más personal pues consideran que es muy demorado e ineficiente, por lo tanto se remite la recomendación al sub gerente administrativo para que inicie la acción de mejora y se proyecte la respuesta.


El mayor número de quejas se presentaron en Estadística. Urgencias, Consulta Externa. Maternidad y Administrativo. Siguen en su importancia con dos quejas las áreas de Medicina General y vigilancia por mala atención del vigilante además presuntamente le hace preguntas relacionadas con la salud del usuario ya que este no es profesional de la salud.

En el servicio de Hospitalización se recibieron dos felicitaciones y una en el la atención al usuario. Por tener una excelente calidad humana.

Durante el primer Semestre de la presente vigencia 2021 del total de 38 PQRSF recibidas en la Oficina de Atención al Usuario 35 corresponde a usuarios **satisfechos** y 5 corresponden a Usuarios **Insatisfechos**.

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 respuesta y la acción correctiva, las que se presenten al área administrativa se despachan al Sub Gerente Administrativo para los fines pertinentes.

Con el fin de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los lideres responsables el estado respuestas que se dieron durante el primer semestre del 2021, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite necesario y se tomaron las acciones correctivas como es el caso del vigilante que prestaba los servicios en la sala respiratoria a través de una agremiación donde se remitió la queja, el cual fue llamado a los descargos aclarando que el en aras de prestar un mejor servicio a los usuarios que venían a solicitar algún servicio al Hospital Departamental San Rafael, dando orientación de la mejor manera y respetuosa a los usuarios a que área debería dirigirse ya que el Hospital se encontraba colapsado atendiendo el tercer pico de la pandemia por el COVID-19. La agremiación con el fin de evitar se sigan presentado situaciones similares decide trasladar el vigilante a otro sitio de trabajo.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>		<b>FECHA: 21/09/2020</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 15</b>

Se encuentran pendiente por resolver 3 PQRS que corresponden al área asistencial.

## **MEDICION DE SATISFACCION USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2021**

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como 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.

### **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, con el fin de identificar aspectos positivos y no positivos, 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.

### **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 encuestas en los Servicios de Consulta externa, Urgencias y Hospitalización el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.


**CUADRO No. 1  
CONSOLIDADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS  
DE ENERO A JUNIO DEL 2021**

CONSOLIDADO ENCUESTAS DE ENERO A JUNIO DEL 2021																				
No.		CONSULTA EXTENA					TOTAL	URGENCIAS					TOTAL	HOSPITALIZACION					TOTAL	GRAN TOTAL
		BM	B	R	M	MM		BM	B	R	M	MM		BM	B	R	M	MM		
1	TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO	54	163	45	19	1	282	24	92	34	13	1	164	15	89	15	6	0	125	571
2	ATENCION BRINDADA POR EL PORTERO	57	205	18	12	0	292	48	103	9	4	0	164	1	35	0	0	0	36	492
3	ATENCION BRINDADA POR EL CONDUCTOR	0	0	0	0	0	0	22	72	24	3	0	121	2	3	0	0	0	5	126
4	ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL DE ENFERMERIA	36	209	32	15	0	292	13	110	22	18	1	164	15	96	10	4	0	125	581
5	ATENCION BRINDADA POR EL PERSONAL MEDICO	53	213	16	10	0	292	31	113	13	7	0	164	24	95	4	2	0	125	581
6	PERCEPCION DE LAS INSTALACIONES FISICAS	29	179	58	24	2	292	11	79	40	31	3	164	7	74	19	25	0	125	581
7	ATENCION BRINDADA POR EL FACTURADOR	48	199	37	7	1	292	29	114	16	5	0	164	0	35	1	0	0	36	492
8	PRIVACIDAD EN LA ATENCION	50	211	20	8	3	292	12	86	39	27	0	164	28	88	9	0	0	125	581
9	CLARIDAD POR PARTE DEL PROFESIONAL SOBRE ENFERMEDAD Y TRATAMIENTO	45	197	31	9	0	282	39	101	15	8	1	164	29	84	7	5	0	125	571
10	CONOCIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES	61	220	7	4	0	292	46	106	7	4	1	164	23	96	3	3	0	125	581
11	SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS	0	0	0	0	0	0	52	102	7	2	1	164	23	92	7	3	0	125	289
12	SUMINISTRO DE ALIMENTOS	0	0	0	0	0	0	0	8	2	0	0	10	18	77	21	7	0	123	133
13	COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO	54	200	28	8	1	291	29	117	11	6	0	163	29	87	8	1	0	125	579
14	RECOMENDARIA A SUS FAMILIARES Y AMIGOS ESTA IPS	DS	PS	PN	DN			DS	PS	PN	DN			DS	PS	PN	DN			
		73	41	3	3		120	72	50	5	7		134	102	18	2	3		125	379

En el cuadro No. 1 se puede observar que durante el primer semestre del año 2021, se aplicaron un total de 581 encuestas con 14 preguntas, donde se tomó como punto de referencia las áreas de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización ya que estas son los sitios que presentan mayor flujo de personas.

A la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, de las 581 encuestas distribuidas a los usuarios respondieron de la siguiente manera:



	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 21/09/2020</b> <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 9 de 15</b>

**Servicio de Hospitalización:** devolvieron 125 encuestas, de las cuales 102 usuarios respondieron que definitivamente si recomendarías a sus familiares y amigos a visitar la IPS, 18 respondieron que probablemente si la recomendarían, 2 dicen que probablemente no la recomienda y 3 dicen que definitivamente no recomiendan que soliciten los servicios del Hospital.


Igualmente califican la atención recibida así:

**Consulta Externa:** Entregaron 120 formatos debidamente diligenciados, donde 73 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 41 responden que probablemente si la recomiendan, 2 dicen que probablemente no la recomiendan y 2 dicen que definitivamente no la recomiendan.

**En Urgencia:** Entregaron 164 formatos debidamente diligenciados, donde 72 respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, 50 responden que probablemente si la recomiendan, 5 dicen que probablemente no la recomiendan y 7 dicen que definitivamente no la recomiendan.

Se concluye que la mayoría de los usuarios en un promedio del 70% si recomendarían los servicios del Hospital lo que quiere decir que se ofrecen servicios de buena calidad y oportunos.

No se establece el número de usuarios satisfechos o insatisfechos ya que en la información suministrada no se evidencia el indicador. Por la calificación brindada en los servicios prestados es bueno y solamente un mínimo de personas equivalente a 16 usuarios de los 581, manifiestan que el servicio es muy malo

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>		<b>FECHA: 21/09/2020</b>
		<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 15</b>

## DEBILIDADES


- No se presentan PQRSF a través de la página web del Hospital Departamental San Rafael.
- Falta de compromiso de algunos funcionarios al dar respuesta oportuna dentro de los Tiempos establecidos por la Norma.
- No se brinda una buena atención al usuario por parte de algunos funcionarios con humanización.
- Aunque se cuenta con 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.

## FORTALEZAS

- Se cuenta con Profesional idónea en la oficina del SIAU
- 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 realiza seguimiento de parte de la Oficina de control interno al proceso para recepción y registro de la información que es suministrada por las siguientes fuentes:

5 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.
- Herramientas tecnológicas.

 <p>Hospital Departamental <b>SANRAFAEL</b> de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud</p>	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>FECHA: 21/09/2020</b>  <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 11 de 15</b>

## RECOMENDACIONES:

En aras 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:

- Establecer una estrategia de capacitación al personal sobre relaciones humanas tanto en el ara administrativa como el asistencial lo que permita fortalecer el buen trato a la persona.
- Disminuir el tiempo de entrega de los documentos solicitados en el área de Estadística.
- 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.
- Dar información permanente a los usuarios sobre los diferentes canales de comunicación que tiende el Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal establecidos como la página web, buzón de sugerencias, Correos electrónico entre otros.
- Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con le 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”.
- Socializar las PQRS relacionadas con el área de estadística con el fin de mejorar la atención en el servicio ya que es donde se presentaron el mayor número de inconformidades.
- Recordar a los funcionarios la importancia de dar cumplimiento a la normatividad en la oportunidad de dar respuestas a las PQRS.
- Reportar ante el responsable de realizar el proceso de control interno disciplinario al funcionario que no de las respuestas oportunas a las PQRSF.
- Aplicar el formato de las encuestas a las demás áreas del HOSPITAL.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>  <b>FECHA: 21/09/2020</b>  <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 12 de 15</b>

- Se debe utilizar una encuesta en el servicio de hospitalización que será aplicada al momento que el paciente sea dado de alta, el cual permitirá medir el nivel de satisfacción o insatisfacción y así tomar las medidas correctivas en aras de buscar el mejoramiento continuo del servicio de hospitalización.


## CONCLUSIONES:

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, y las encuestas para que participen activamente en el programa de las PQRS para buscar e identificar debilidades o/y oportunidades claras que conlleven al mejoramiento continuo en los procesos institucionales y misionales del Hospital.

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 2021 ha Cumplido con el marco Normativo y misional de la Institución con respecto a su proceso.

**MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO**  
**ASESORA CONTROL INTERNO**

Original firmado.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b>	<b>CÓDIGO: GC-SO-FO-08</b>
	<b>VALLE DEL CAUCA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>Nit: 891900441-1</b>	<b>FECHA: 21/09/2020</b>
	<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<b>TRD:</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 15</b>

**CUADRO No.3  
SEGUIMIENTO A RESPUESTAS OPORTUNAS DE LAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DEL 2021**

DEPENDENCIA /AREA	HECHOS	TIEMPO DE RESPUESTA	OBSERVACION
Consulta Externa	el doctor es grosero, cortante, no deja hablar al paciente.		
	felicitación		
	no hay servicio de higiene oral y no hay trabajadora social.		
Odontología	paciente manifiesta que le niegan la atención en el servicio		
Urgencias	usuario manifiesta inconformidad por la atención prestada por la jefe Andrea Ramírez quien manifiesta que es una persona "grosera, burletera y no respeta el orden de llegada		
	la enfermera fue grosera me dijo montañera y no me quisieron atender		
Urgencias Triage	la persona no me brinda un servicio debo irme para roldanillo, discute con una compañera delante mío		
	e le niega la atención a paciente por falta de camillas en el servicio.		
Consulta Especializada	la paciente manifiesta que la doctora victoria Eugenia Vélez no genera un ambiente seguro en la atención como embarazada..		
Medicina General	el doctor es grosero déspota con su atención		
	el doctor es grosero déspota con su atención		
Medicina Interna	no prestación del servicio a paciente adulta mayor		
Hospitalización	2 felicitaciones		
SIAU	felicitación		
Facturación	no deberían citar a todos los pacientes a la misma hora, planificar de mejor manera el horario de atención.		
Maternidad	paciente de origen venezolana en atención en maternidad pos parto presenta inconformidad		

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

[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)

	refiriendo atención inadecuada por parte del profesional en enfermería Miller motato		
	inconformidad frente a la transcripción documental de nacido vivo		
	malos tratos en el área de maternidad		
Puesto de Salud de Quebrada Nueva	no le entregan medicamentos a los pacientes de las veredas		
Puesto de Salud de Vallejuelo	la dra. romaña no había transcrito una formula médica y una hc de una usuaria de vallejuelo a los 5 días después de la cita		
Control de Crecimiento	el doctor no tiene empatía con la niña ni la paciencia tornándose grosero		
Administrativo	inconforme con la atención prestada en archivo ya que siendo las 3:38 pm me dicen que ya no puedo hacer fila para solicitar mi anexo porque hay muchas personas. yo no residio en esta ciudad		
	Inconformidad por la estrategia de uso de las tics en la entrega de historias clínicas, anexos y autorizaciones.		
	el paciente recomienda que el servicio de atención se preste por mas personal puesto que este es demorado e ineficiente.		
Coll Center	no responden el teléfono para solicitar citas.		
Área Externa	los perros que se encuentran fuera del hospital vienen presentando comportamiento agresivo, uno me mordió.		
Vigilantes	la usuaria manifiesta que el portero fue grosero.		
	Me encuentro con un vigilante quien no está capacitado ni es profesional en la salud es a quien hay que decirle los síntomas y es el quien decide si te deja pasar o no		

Estadística	la información que se le da a los usuarios no se da de manera formal, la chica es grosera con los usuarios, comprendo los cambios pero no acepto la grosería.		
	el usuario no está a gusto con el nuevo sistema de entrega de anexos		
	no me gusta la forma en que me responden, son groseras y me ignoran.		
	no se tiene a tiempo lo solicitado por el área de estadística		
	no se atiende a tiempo la solicitud para enviar historia clínica		
	Solicitud de autorización que no se da a tiempo.		