

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 1 de 3

INFORME PQRSF MES DE ABRIL

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

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de abril se recibieron 28 PQRSF, radicadas a través de los buzones de sugerencias.

3. RECEPCION DE PQRSF MES DE MARZO

DESCRIPCION	Buzón de sugerencias	Página web	Telefónico	Presencial	Ventanilla Única	TOTAL
Queja	1	1		1		3
Reclamo						
Petición						
Sugerencia						
Felicitación	25					25
						28

Durante el mes de abril se recepciona un total de 3 quejas y 25 felicitaciones.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Anexos centro de salud La Paila	1					
Laboratorio	1					
Consulta externa	1					
Hospitalización					15	

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 2 de 3

Ginecología (Consulta externa)					1	
Urgencias					8	
Pediatría (Hospitalización)					1	

Durante el mes de abril de 2022 se recepciona 28 PQRSF:

- 1 queja para anexos en el puesto de salud de La Paila
- 1 queja para el servicio de laboratorio
- 1 queja para el servicio de consulta externa
- 15 felicitaciones para el servicio de hospitalización
- 1 felicitación para el ginecólogo de consulta externa Dr. Alezzun Heli Perea
- 8 felicitaciones para el servicio de urgencias
- 1 felicitación para el servicio de pediatría (hospitalización)

4. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Anexos puesto de salud La Paila	Funcionaria hizo mal los anexos	Queja (1)	Continuidad
Laboratorio	Resultados de exámenes errados	Queja (1)	Seguridad
Consulta externa	El Dr. Anibal García no atiende en la hora asignada para la cita y no brinda la atención adecuada	Queja (1)	Humanización
Consulta externa (Ginecólogo)	El Dr. Alezzun Heli Perea en un excelente profesional	Felicitación (1)	Humanización
Pediatría (hospitalización)	Excelente atención	Felicitación (1)	Humanización
Urgencias	Excelente atención, agradecimientos a todo el personal.	Felicitación (8)	Humanización
Hospitalización	Excelente atención, agradecimientos a todo el personal.	Felicitación (15)	Humanización

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: DE-PL-FO-01
		VERSIÓN: 01
	INFORME DE GESTIÓN	FECHA: 08/01/2021
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 3

Durante el mes de abril de 2022 se recepciona un total de 28 PQRSF:

- 1 queja afecta el atributo de continuidad.
- 1 queja afecta el atributo de seguridad.
- 1 queja afecta el atributo de humanización.
- 25 felicitaciones afectan el atributo de humanización.

5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Anexos centro de salud La Paila	Queja	Funcionaria hizo mal los anexos	11/04/2022	25/04/2022	14 días
Laboratorio	Queja	Resultados de exámenes errados	13/04/2022	En tramite	
Consulta externa	Queja	El Dr. Aníbal García no atiende en la hora asignada para la cita y no brinda la atención adecuada	19/03/2022	En tramite	



NATALIA LIBREROS VARGAS

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social