

INFORME DE PQRSF-ENCUESTAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

ELABORADO ENERO DEL 2025

**PERIODO
SEGUNDO SEMESTRE DE JULIO A DICIEMBRE DE LA VIGENCIA 2024**

**POR
MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO
ASESORA CONTOL INTERNO**

**A
DOCTOR JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO
GERENTE**

**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E. DE ZARZAL VALLE DEL CAUCA
ENERO 2025**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE.....	4
4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) DE LA VIGENCIA FISCAL 2024.....	12
4.1 Objetivo de la Encuesta:.....	12
4.2 Propósito de la encuesta:	12
5. CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO.....	13
6. CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR SERVICIO Y TIPO DE PREGUNTA DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2024.....	14
6.1 Consulta Externa:	14
6.2 Hospitalización:.....	17
6.3 Urgencias:	20
6.4 Laboratorio Clínico:.....	23
7. CUADRO No 4 CONSOLIDO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS....	24
7.1 Consulta Externa:	24
7.2 Hospitalización:.....	25
7.3 Urgencias:	25
8. DEBILIDADES	26
9. FORTALEZAS	27
10. RECOMENDACIONES	28
11. CONCLUSIONES	29

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 3 de 30

1. INTRODUCCIÓN

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 Asesora de Control Interno presenta el informe consolidado del segundo semestre comprendido entre el (01) del mes de julio al 31 de diciembre de 2024, del proceso Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRSF y las Encuestas aplicadas a diferentes usuarios.

Para la elaboración del informe se toma como base el informe consolidado de PQRSF y las encuestas realizadas durante el segundo semestre del 2024, enviado por la profesional encargada de la Oficina del SIAU, siendo la fuente principal para el seguimiento, análisis, revisión y verificar si los procesos de las PQRSF se les realizó el debido proceso de la solución y respuestas oportunas a través del Comité de PQRSF. Para este semestre se contó con el apoyo del asesor de Calidad en la consolidación de la información.

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: Buzones de Sugerencias, ventanilla única, Oficina del SIAU, Wasap, presencial, página web, correo electrónico del Hospital, encuestas directas a los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y línea telefónica. Las cuales se presentan ante el comité de PQRSF donde son analizadas y se toman acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 4 de 30

2. 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.”, dando cumplimiento a la norma de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, ante la E.S.E y tomar acciones de mejora frente a las encuestas aplicadas.

3. ALCANCE

Seguimiento y revisión continua con el fin de comprobar si los procesos de PQRSF se les dieron la solución y respuesta oportuna durante el segundo semestre de julio a diciembre de la vigencia 2024 del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. de Zarzal. El cual se elabora en el mes de enero de la vigencia 2025.

CUADRO No.1 MEDIO DE RADICACION DE PQRSF

MEDIO DE RADICACION DE PQRSF					
SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA FISCAL 2024					
ELABORADO EN ENERO DEL 2025					
CLASE DE SOLICITUD	BUZON	CORREO ELECTRONICO	PRESENCIAL	VENTANILLA UNICA	TOTAL, GENERAL
FELICITACIÓN	25	0	1	0	26
PETICIÓN	1	0	0	0	1
QUEJA	25	1	0	2	28
RECLAMO SIMPLE	1	0	0	0	1
SUGERENCIA	6	0	0	0	6
TOTAL, GENERAL	58	1	1	2	62

Durante el segundo semestre del año 2024 (julio a diciembre), se presentaron un total de 62 PQRSF de las cuales 58 se recibieron a través del buzón de sugerencias, 1 fue presentada por correo electrónico, 1 la hicieron de manera presencial y en ventanilla única 2.

En el cuadro No.1, se puede observar que, durante el segundo semestre de la presente vigencia, la comunidad expresa sus inquietudes a través de los diferentes medios que el Hospital tiene a disposición para presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias-recomendaciones o felicitaciones los cuáles utilizaron los buzones de sugerencias, correo electrónico, presencial y ventanilla única, para este semestre la comunidad no presento PQRSF en y el servicio telefónico, wasap, ni por llamadas telefónica, evidenciando que el

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 5 de 30

medio más utilizado por los usuario son los buzones de sugerencias ubicados en la sede principal y en los puestos de salud extramurales.

El cual refleja que las felicitaciones efectuadas a través de los buzones de sugerencias representan el 42.0% que corresponden a 26 usuarios satisfechos con el servicio recibidos por el Hospital Departamental San Rafael, las quejas presentan el 45% para un total 28 usuarios inconformes por los servicios recibidos, el 1.6% de los usuarios presentó 1 una petición, el 9.7% obedeció a 6 usuarios que hicieron algunas sugerencias y un usuario con el 1.6% presentó un reclamo simple por la inconformidad en los servicios recibidos ya que no se está dando un manejo adecuado de la información privada del paciente. Las cuales fueron presentadas y estudiadas en el Comité de PQRSF para su correspondiente respuesta y acción de mejora.

En las PRSF los usuarios exponen los motivos de la no conformidad por los servicios asistenciales prestados en dichas áreas las cuales se presentan para análisis en el comité de PQRSF y son enviadas a su respectivo líder de procesos para dar la respuesta oportuna y presentar las acciones correctivas en cada uno de los temas presentados según las orientaciones de dicho comité donde el Señor Gerente se empodera del proceso con el fin de minimizar cada día más las solicitudes de inconformidad presentadas, en aras de buscar el mejoramiento continuo de cada proceso asistencial y administrativo.

CUADRO No. 2 RELACIÓN PQRSF POR SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) DE LA VIGENCIA 2024

SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA 2024 ELABORADO EN ENERO DEL 2025						
SERVICIOS	FELICITACIÓN	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO SIMPLE	SUGERENCIA	TOTAL, GENERAL
ANEXOS	0	0	1	0	0	1
ASISTENCIAL	0	0	1	0	0	1
CIRUGIA	0	0	1	0	0	1
CITAS	3	0	1	0	0	4
CONSULTA EXTERNA	1	0	5	1	1	8
CRONICOS	4	0	0	0	1	5
GENERAL	1	0	0	0	0	1
HOSPITALIZACIÓN	4	0	0	0	0	4
LABORATORIO	0	0	0	0	1	1
MATERNIDAD	2	0	0	0	0	2
ODONTOLOGIA	0	0	2	0	0	2
PEDIATRIA	8	0	0	0	0	8
SERVICIOS AMIGABLES	2	0	0	0	0	2
SERVICOLOMBIA	0	0	1	0	0	1
SIAU	1	0	0	0	0	1
URGENCIAS	0	0	6	0	0	6
URGENCIAS	0	0	4	0	1	5
ESTADÍSTICA	0	1	2	0	0	3
FACTURACIÓN	0	0	4	0	2	6
TOTAL, GENERAL	26	1	28	1	6	62

RELACION DE PQRSF POR NIVEL DE SATISFACCION			
SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) VIGENCIA 2024			
ELABORADO EN ENERO DEL 2025			
SERVICIO	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN	TOTAL, GENERAL
ANEXOS	1	0	1
ASISTENCIAL	1	0	1
CIRUGIA	1	0	1
CITAS	1	3	4
CONSULTA EXTERNA	7	1	8
CRONICOS	1	4	5
GENERAL	0	1	1
HOSPITALIZACIÓN	0	4	4
LABORATORIO	1	0	1
MATERNIDAD	0	2	2
ODONTOLOGIA	2	0	2
PEDIATRIA	1	7	8
SERVICIOS AMIGABLES	0	2	2
SERVICOLOMBIA	1	0	1
SIAU	0	1	1
URGENCIAS	6	0	6
URGENCIAS	5	0	5
ESTADÍSTICA	3	0	3
FACTURACIÓN	6	0	6
TOTAL, GENERAL	37	25	62

El cuadro numero 2 presenta la clasificación según el tipo de Peticiones Quejas, Reclamos y Felicidades por los Servicios Prestados, ya que el nivel de satisfacción se presenta en cuadro independiente. Los cuales se analizan de la siguiente manera:

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 8 de 30

Para el segundo semestre en relación al primer semestre 2024 se evidencia una disminución en las PQRSF del 52%, lo cual obedece al interés de la Gerencia en buscar el mejoramiento continuo de la Entidad, sin embargo, para dicho semestre de incrementaron las insatisfacciones en algunos servicios.

A continuación, se describen las PQRSF más significativas por servicio según el nivel de satisfacción de mayor a menor:

- **Urgencias:**

El servicio de urgencias durante el segundo semestre del 2024, recibió 6 quejas de usuarios insatisfechos en el servicio, de la siguiente forma:

1. Paciente lactante de 12 meses de edad con cuadro clínico de alzas térmicas superiores a 40°C es recibido a las 5:21 am el día 14 de junio, en su diagnóstico de examen físico el médico tratante alude haber revisado "boca: normal - mucosa oral húmeda, sin alteraciones en faringe", realiza medicación de "acetaminofén" y aplicación de compresas frías para bajar temperatura corporal del paciente, además de esperar a su homologado para cambio de jornada laboral, emitir práctica de exámenes en EPS, y no realizar los estudios en las instalaciones de la institución.
2. Mala atención del doctor quien abre la puerta de manera grosera.
3. Un usuario insatisfecho por la atención de urgencias ya que inicialmente ingreso a consulta externo y fue remitido a Urgencias, donde el doctor me recibe de buena manera, envía un examen que es tomado de mala manera por la auxiliar, después de un tiempo le pregunto por el examen quien me responde de mala manera que no han salido, luego mi acudiente después de 4 horas de espera le pregunta al médico quien se enojó, mi acudiente también le contesto fuerte. en el mismo momento el medico me dio la salida y no me dio ninguna explicación de mi estado de salud ni el resultado de los exámenes.
4. Llega la persona ahogada y con dolor en el pecho y la doctora solo le manda a tomar algo no la inyecta ni la revisa bien solo fue entrada por salida y me parece que si uno entra por urgencias es porque viene mal como para una atención de estas.
5. Usuario que llega a consulta con mucho dolor en la parte trasera de la cabeza y en las amígdalas y al pasar al consultorio esa persona ni por educación ni profesionalismo invita a sentarme y desde la puerta me dice que tiene? en que le colabore, le digo un solo síntoma y me sienta en la camilla sin dejar que le contara todo lo que sentía, le preguntaba por cosas que quería saber sobre mi condición y que desconozco ya que no soy médico, y siempre recibí respuestas soberbias y con mala cara le dije que ya había tomado un medicamento de esos y me dijo que eso no era mágico, que hay que esperar, al final me manda a comprar una droga con una fórmula que ni sello tiene, son

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 9 de 30

las 2:04 am y me voy para mi casa tal cual llegue aquí por la mala atención, recomiendo verificar la calidad humana a quien corresponda o hacer intervenir al mi salud.

6. El doctor sabiendo mi condición especial de cáncer en lengua y garganta sabe que mi medicación es la morfina para el control del dolor enviado por cuidados paliativos y hay una historia clínica que lo sustenta y me negó la medicación que porque según el yo soy una adicta y no presentaba ningún dolor si no ansiedad como puede un médico expresar cierta teoría si él no es quien presenta el dolor.

Se notifica al subdirector científico para los fines correspondientes y se tomen acciones de mejora.

- **Facturación:**

En el segundo semestre del 2024 en facturación se recibieron un total de seis (6) PQRSF, con 4 quejas y 2 sugerencias así:

1. Usuario presenta inconformidad con la funcionaria que atiende en la ventanilla o caja de atención preferencial, como es posible que uno llegue una hora y 20 minutos antes de una cita a facturar y la funcionaria haga perder una cita por la ineficiencia en el cumplimiento de sus funciones, a toda hora es mirando el celular conversando con la compañera, hace de todo menos realizar sus funciones eficientemente, dejo constancia a través de la presente mi inconformidad, a la espera que las autoridades presten atención a lo sucedido, lo que les permita seguir avanzando y mejorando como lo han tratado de hacer hasta ahora.
2. No estoy conforme con la Facturación para laboratorio. Llego desde las 6:40 am para exámenes para mi hijo de cinco años el cual es diagnosticado con dengue y esta es la hora que no lo han atendido. solo había eso de 7 u 8 pacientes.
3. el 29 de septiembre en horas de la ingrese por urgencias ya que fue arrollada por otra moto y se fugaron del lugar en el momento de ingreso presentaba un trauma en región frontal con lesión y sangrado activo en ese momento me toco ir a Facturación y quejarme ya que nadie había tomado signos ni atención a la paciente ya que el golpe fue en la cabeza y ella sufre de convulsiones la respuesta ante mi inconformidad por la atención es que había ocurrido un accidente muy fuerte a lo que respondí que si no habían ni enfermeras para que la atendieran en el momento, mi observación es que la atención debe ser más eficiente, hacia personal en Facturación hablando y no cumpliendo con su labor también habían enfermeras hablando y solo cuando dije mi inconformidad fueron a atenderla, la salud no es un juego, la salud es prioridad.
4. Falta de comunicación interna de las dependencias del hospital. situación que afecta negativamente el servicio del mismo. el día de hoy citaron a 17 personas para realizar "ecografías" no hay personal de Facturación, tiempo de espera de las personas es muy largo perjudicaron el tiempo laboral dado que el pago de cada turno por esperar en el

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 21/09/2020
	COMUNICACIÓN INTERNA	TRD:
		PÁGINA: 10 de 30

hospital se verá reflejado de manera negativa en mi caso particular pedí permiso y mi pago es por horas.

Las 2 sugerencias fueron por:

1. Una usuaria manifiesta que tenía una cita odontológica y llegue antes del turno, me dirigí a las cajas para hacer la debida Facturación y estando en la fila un rato, cuando llegue la niña me dijo que era en la otra caja, pero yo no quiero poner quejas, solo quiero que por favor pongan en cada caja lo que se debe pagar o facturar para que esto no vuelva a pasar, pues esto no es culpa de las personas que nos atiendan si no muchas veces de quien lee este documento y son muchos pero no prestan atención a nuestros llamados como usuarios.
2. El internista me envió unos exámenes y en la consulta con el asistí al puesto de salud y la niña encargada de realizar los anexos me dice que no me lo puede hacer y que ella tiene muchos inconvenientes con los códigos de las consultas que se realizan por el hospital, por lo tanto, solicito el favor de que coloquen los mismos códigos para ambas entidades.

Se envían al subgerente administrativo y financiero para que se haga el procedimiento respectivo y se tomen acciones de mejora.

- **Crónicos:**

En el segundo semestre del 2024, en el servicio se recibió un total de cinco (5) PQRSF, prevaleciendo 4 felicitaciones por los servicios prestados y una sugerencia por insatisfecho por la atención de la doctora de crónicos, la paciente pide el favor de que la cambien de médico, no me siento a gusto con ella, no es justo que yo esté hace años en el programa de hipotiroidismo y la Dra. diga que no sabía y hace tres meses no me formula la pastas.

- **Pediatría:**

Durante el segundo semestre del 2024 se presentaron 8 PQRSF, todas relacionadas con las felicitaciones donde los usuarios se encuentran satisfechos por los servicios recibidos por todo el personal asistencial de pediatría, son excelentes seres humanos, informa muy bien sobre el estado del paciente, las enfermeras de turno muy pendientes de los medicamentos y a nuestro llamado.

Se envía notificación al área con el fin de resaltar la labor desempeñada y se reitera la necesidad de continuar prestando los servicios con calidad humana en aras de transformar la atención en salud.

- **Consulta Externa:**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 11 de 30

Se recibieron 8 PQRSF de las cuales siete (7) fueron clientes insatisfechos de las cuales: (5) queja, un (1) reclamo simple y una (1) sugerencia). y (1) una felicitación por la atención ofrecida en el servicio con calidad humana.

Las quejas 5 recibidas obedecieron a:

1. Un examen de orina inicialmente salió malo, luego lo repiten y da resultado bueno.
2. Trato despectivo y mala atención por parte de una médica.
3. inconformidad con el camillero de cirugía, por retirar un paciente de la silla aun encontrándose indispuerto dejándolo solo, me descompense mi presión bajo a 70/42, recibí ayuda por el señor pablo y Huber con una silla de ruedas y me entraron a urgencias que sería de mí.
4. Yo Sandra Gómez me quejo por la falta de respeto hacia el usuario facturé una cita odontológica a las 8 am porque la tenía a la 1 pm, llego a las 12:30 pm y no fui atendida en casi tres horas.
5. Mala atención por parte del ortopedista el día 10 de diciembre del 2024 hablando de muy mala manera, le entregue exámenes para que los revisara porque según él no los revisaba porque no los había mandado el usuario viene de Versalles con mucho dolor en la rodilla de rotula y dolores crónicos, es increíble que me ponga a perder el tiempo es muy poco profesional y grosero.

Un (1) reclamo simple por el mal uso de una funcionaria con la información personal de una paciente por fuera de la entidad, anexa evidencias. Se toman las acciones correctivas con el fin no se repita este tipo de situaciones.

Una (1) Sugerencia ya que la paciente considera se dote de ventiladores o aire acondicionado en buen uso, que refresque el área para las mujeres en embarazo ya que el calor se encierra y se vuelve insoportable la estadía y la espera, espero se atienda esta solicitud. Igualmente se presentaron las siguientes inconformidades en los siguientes servicios:

- Anexos una (1) queja.
- Caja Principal un (1) reclamo simple y un (1) reclamo priorizado.
- Cirugía una (1) queja.
- Laboratorio Clínico una (1) sugerencia
- Servi Colombia un (1) Queja
- SIAU una (1) Felicitación
- Servicios Amigables dos (2) felicitaciones
- Estadística dos (2) quejas y una (1) petición
- Citas tres (3) felicitaciones y una (1) quejas.
- Maternidad dos (2) felicitaciones
- Hospitalización cuatro (4) felicitaciones
- General una (1) Felicitación

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 12 de 30

Las cuales fueron enviadas a sus respectivos líderes de procesos para iniciar el debido proceso y tomar acciones de mejora.

Por lo anterior se evidencia que durante el segundo semestre del 2024 prevaleciente las insatisfacciones con 37 usuarios inconformes por los servicios recibidos.

4. MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN USUARIO MEDIANTE ENCUESTAS SEGUNDO SEMESTRE (JULIO A DICIEMBRE) DE LA VIGENCIA FISCAL 2024.

El Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, como una Institución prestadora de servicios se ha trazado como tarea monitorear 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 y así transformar la atención en salud.

4.1 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 Departamental San Rafael de Zarzal Valle, con el fin de identificar aspectos positivos y negativos, 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 transformando la atención en Salud.

4.2 Propósito de la encuesta:

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal durante el segundo semestre 2024, por medio de una encuesta, que servirá para realizar mejoras del servicio de excelente calidad.

Durante el segundo Semestre de la presente vigencia 2024, se han realizaron las encuestas en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Laboratorio Clínico, el cual se encuentra consolidado en el presente cuadro.

5. CONSOLIDADO ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO

CONSOLIDADO DE ENCUESTAS APLICADOS POR SERVICIO					
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2024 (JULIO A DICIEMBRE)					
MESES	CONSULTA EXTERNA	URGENCIAS	HOSPITALIZACION	LABORATORIO	TOTAL
JULIO	146	144	86	135	511
AGOSTO	146	144	86	135	511
SEPTIEMBRE	146	144	86	132	508
OCTUBRE	136	130	82	124	472
NOVIEMBRE	27	11	2	15	55
DICIEMBRE	70	3	8	2	83
TOTAL	671	576	350	543	2140

En el presente cuadro se observa el resumen de las encuestas aplicadas por el área de servicio durante el segundo semestre (julio a diciembre) del 2024, reflejando un total de respuestas de 2.140 encuestas aplicadas clasificada en consulta externa con 671 encuestas aplicadas, en urgencias un total de 576, en hospitalización 350 y el Laboratorio Clínico 543, las cuales se analizarán de acuerdo al tipo de pregunta en el presente informe.

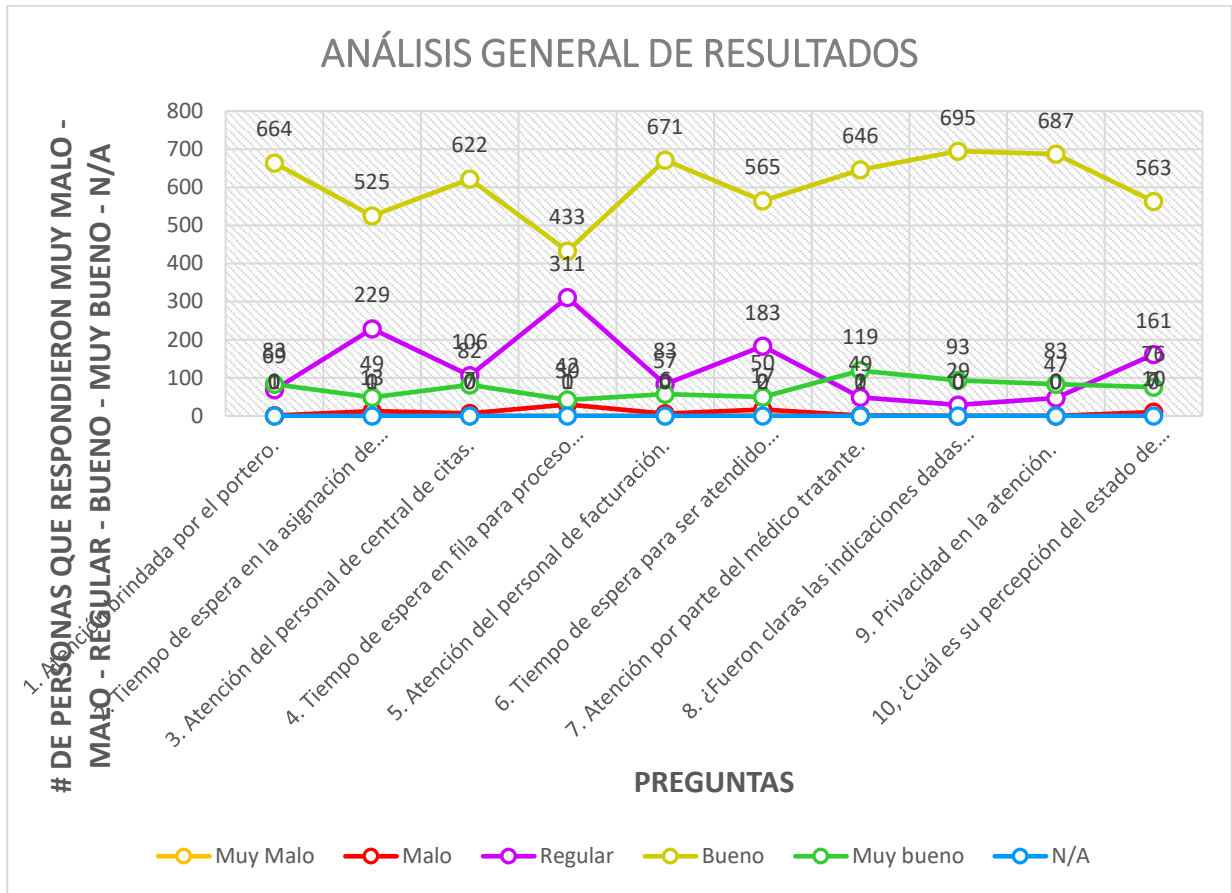
6. CUADRO No. 3. ENCUESTAS POR SERVICIO Y TIPO DE PREGUNTA DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2024

6.1 Consulta Externa:

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)						TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	817
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	8170
1. Atención brindada por el portero.	0	1	69	664	83	0	0,00%	0,12%	8,45%	81,27%	10,16%	0,00%		
2. Tiempo de espera en la asignación de su cita.	1	13	229	525	49	0	0,12%	1,59%	28,03%	64,26%	6,00%	0,00%	Muy Malo	0,16%
3. Atención del personal de central de citas.	0	7	106	622	82	0	0,00%	0,86%	12,97%	76,13%	10,04%	0,00%	Malo	1,04%
4. Tiempo de espera en fila para proceso de facturación.	1	30	311	433	42	0	0,12%	3,67%	38,07%	53,00%	5,14%	0,00%	Regular	15,51%
5. Atención del personal de facturación.	0	6	83	671	57	0	0,00%	0,73%	10,16%	82,13%	6,98%	0,00%	Bueno	74,31%
6. Tiempo de espera para ser atendido por el personal médico.	2	17	183	565	50	0	0,24%	2,08%	22,40%	69,16%	6,12%	0,00%	Muy Bueno	8,98%
7. Atención por parte del médico tratante.	2	1	49	646	119	0	0,24%	0,12%	6,00%	79,07%	14,57%	0,00%	TOTAL	100%
8. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que la atendió?	0	0	29	695	93	0	0,00%	0,00%	3,55%	85,07%	11,38%	0,00%		
9. Privacidad en la atención.	0	0	47	687	83	0	0,00%	0,00%	5,75%	84,09%	10,16%	0,00%	INSATISFACCIÓN	16,71%
10. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas de la institución?	7	10	161	563	76	0	0,86%	1,22%	19,71%	68,91%	9,30%	0,00%	SATISFACCIÓN	83,29%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)						
	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	0	0	62	626	126	0	814	0,00%	0,00%	7,59%	76,62%	15,42%	0,00%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)				
	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	0	0	246	561	0	0,00%	0,00%	30,11%	68,67%	0,00%



En el servicio de consulta externa para el segundo semestre de la vigencia 2024 se aplicaron 817 encuestas correspondientes a 10 preguntas para un total de respuestas de 8.170, de las cuales los usuarios se pronuncian respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.16%
Malo	1.04%
Regular	15.51%
Bueno	74.31%
Muy Bueno	8.98%
TOTAL	100%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 16 de 30

Se observa que 83.29% de las personas se encuentran satisfechos y el 16.71% no están satisfechos por la atención prestada en consulta externa, las insatisfacciones son estudiadas en el comité de PQRSF donde se toman las acciones correctivas con el fin de buscar la excelencia en el servicio.

En relación a la pregunta aplicada a consulta externa de cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante el segundo semestre 2024, 62 usuarios respondieron regular, bueno 626 y muy bueno 126. Donde se observa que los usuarios atendidos se encuentran satisfechos con los servicios prestados en el Hospital en un 92.04%.

En la pregunta si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal. Se aplicaron 817 encuestas a consulta externa de los cuales:

246 usuarios respondieron que probablemente si la recomendaría con el 30.11%.

561 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, con el 68.67% de encuestados.

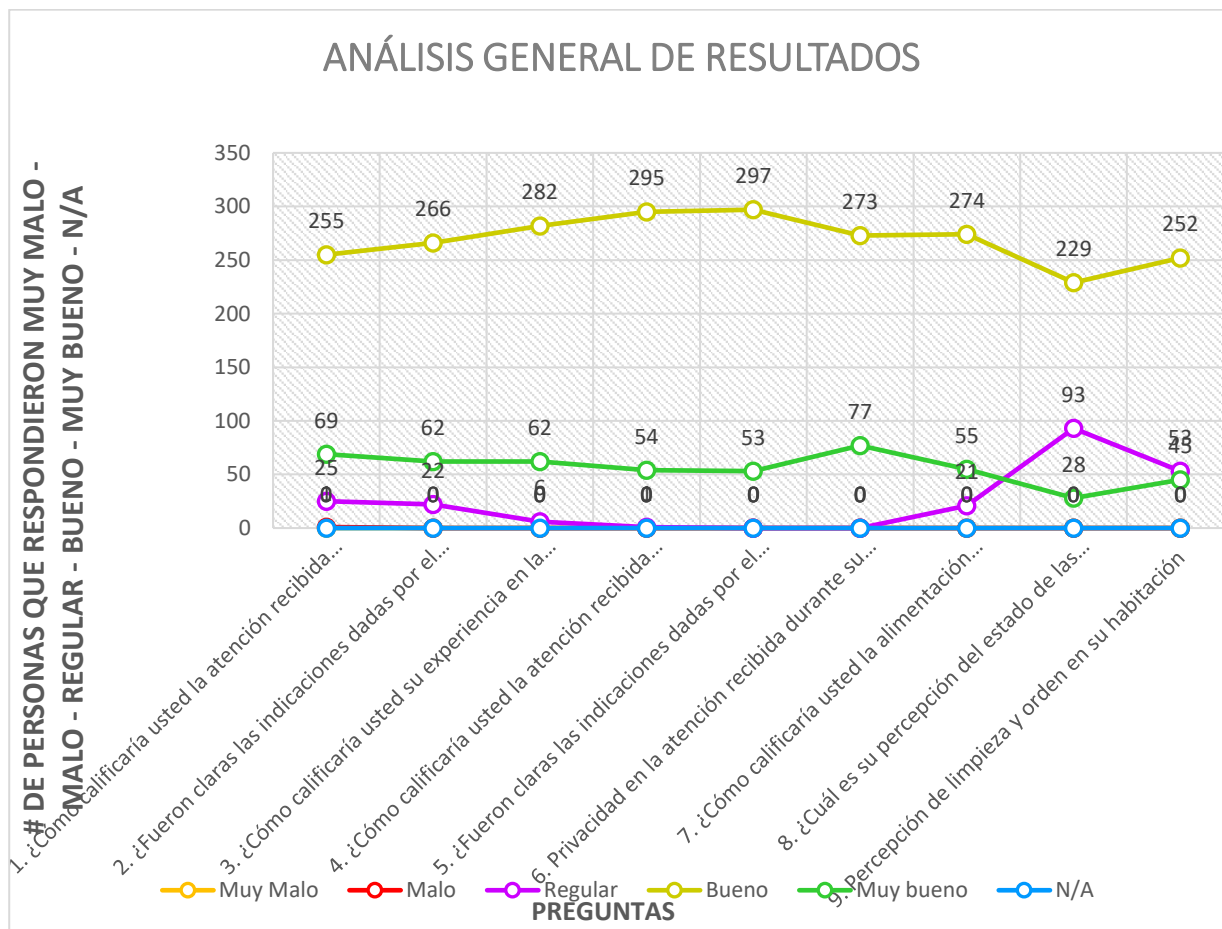
Lo que refleja el compromiso con el mejoramiento continuo con calidad y accesibilidad de los servicios ofertados en consulta externa.

6.2 Hospitalización:

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)						TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	350
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	3150
1. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal de enfermería?	0	1	25	255	69	0	0,00%	0,29%	7,14%	72,86%	19,71%	0,00%		
2. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el personal de enfermería que lo(a) atendió en todo momento?	0	0	22	266	62	0	0,00%	0,00%	6,29%	76,00%	17,71%	0,00%	Muy Malo	0,00%
3. ¿Cómo calificaría usted su experiencia en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería? (Puntualidad, trato, información)	0	0	6	282	62	0	0,00%	0,00%	1,71%	80,57%	17,71%	0,00%	Malo	0,03%
4. ¿Cómo calificaría usted la atención recibida por parte del personal médico?	0	0	1	295	54	0	0,00%	0,00%	0,29%	84,29%	15,43%	0,00%	Regular	7,02%
5. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que la atendió en todo momento?	0	0	0	297	53	0	0,00%	0,00%	0,00%	84,86%	15,14%	0,00%	Bueno	76,92%
6. Privacidad en la atención recibida durante su estancia.	0	0	0	273	77	0	0,00%	0,00%	0,00%	78,00%	22,00%	0,00%	Muy Bueno	16,03%
7. ¿Cómo calificaría usted la alimentación recibida durante su estancia?	0	0	21	274	55	0	0,00%	0,00%	6,00%	78,29%	15,71%	0,00%	TOTAL	100%
8. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas del servicio?	0	0	93	229	28	0	0,00%	0,00%	26,57%	65,43%	8,00%	0,00%		
9. Percepción de limpieza y orden en su habitación	0	0	53	252	45	0	0,00%	0,00%	15,14%	72,00%	12,86%	0,00%	INSATISFACCIÓN	7,05%
													SATISFACCIÓN	92,95%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	0	0	24	240	86	0	0,00%	0,00%	6,86%	68,57%	24,57%	0,00%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)				
	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente sí	Definitivamente sí	N/A	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente sí	Definitivamente sí	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	0	0	158	191	0	0,00%	0,00%	45,14%	54,57%	0,00%



En el servicio de Hospitalización para el segundo semestre de la vigencia 2024 se aplicaron 350 encuestas correspondientes a 9 preguntas para un total de respuestas de 3.150, de las cuales los usuarios manifestaron:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.00%
Malo	0.03%
Regular	7.02%
Bueno	76.92%
Muy Bueno	16.03%
TOTAL	100%

Se observa que el 92.95% de las personas se encuentran satisfechos y el 7.05% no están satisfechos por la atención ofrecida por el personal asistencial de urgencias. Por lo tanto, se

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 19 de 30

estudian en el comité de PQRSF y se toman acciones correctivas para el mejoramiento continuo del servicio.

En relación a la pregunta aplicada en el servicio de Hospitalización de cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante el segundo semestre 2024 responden:

24 usuarios respondieron que el servicio es regular

240 contestan que el servicio es bueno

86 usuarios reconocen que el servicio de urgencias es muy bueno

En la pregunta si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal. Se aplicaron 817 encuestas a consulta externa de los cuales:

158 usuarios respondieron que probablemente si la recomendaría con el 45.14%.

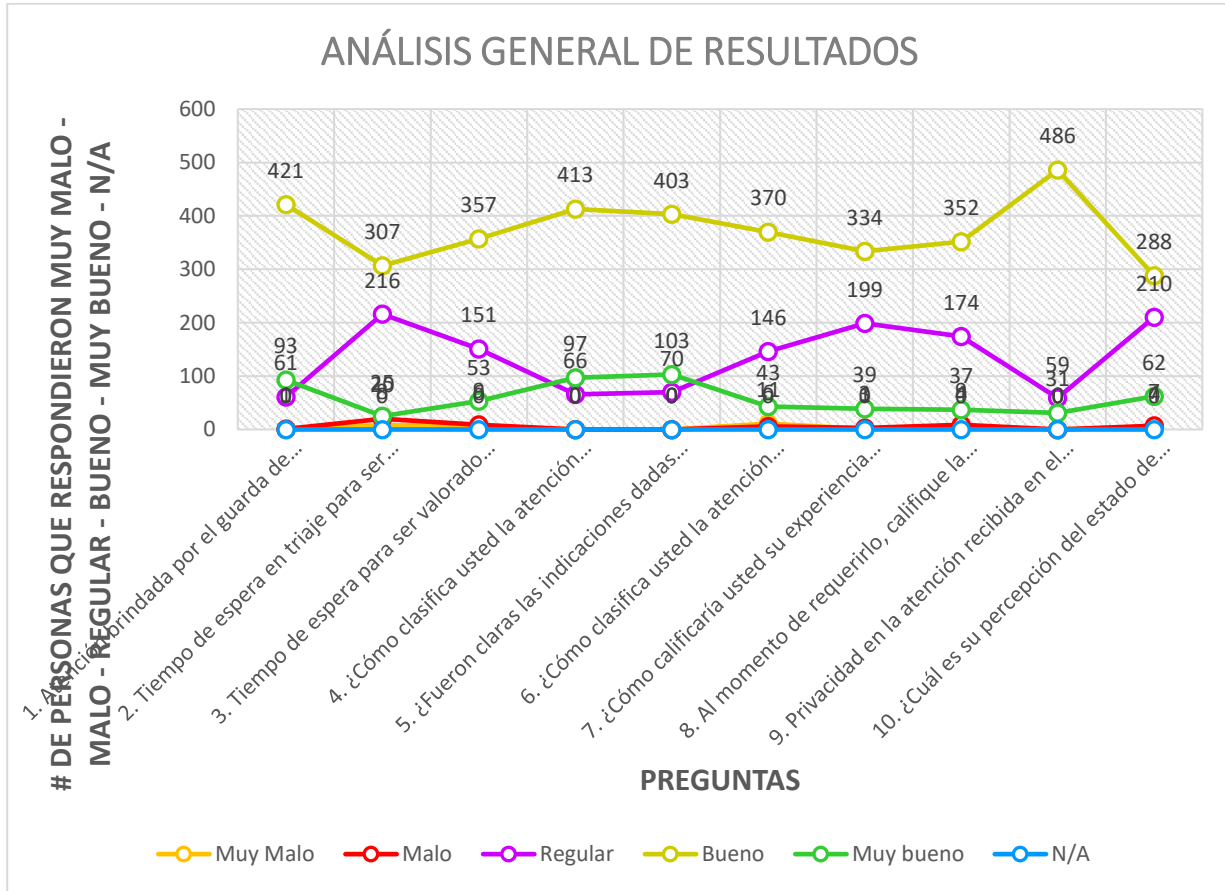
191 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal, con el 54.57% de encuestados. Lo que refleja el compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio de Hospitalización.

6.3 Urgencias:

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)						TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	576
	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	5760
1. Atención brindada por el guarda de seguridad.	0	1	61	421	93	0	0,00%	0,17%	10,59%	73,09%	16,15%	0,00%		
2. Tiempo de espera en triaje para ser atendido(a).	8	20	216	307	25	0	1,39%	3,47%	37,50%	53,30%	4,34%	0,00%	Muy Malo	0,59%
3. Tiempo de espera para ser valorado por el médico.	6	9	151	357	53	0	1,04%	1,56%	26,22%	61,98%	9,20%	0,00%	Malo	0,95%
4. ¿Cómo clasifica usted la atención recibida por el médico en el servicio de urgencias?	0	0	66	413	97	0	0,00%	0,00%	11,46%	71,70%	16,84%	0,00%	Regular	23,47%
5. ¿Fueron claras las indicaciones dadas por el médico que lo(a) atendió?	0	0	70	403	103	0	0,00%	0,00%	12,15%	69,97%	17,88%	0,00%	Bueno	64,77%
6. ¿Cómo clasifica usted la atención recibida por el personal de enfermería en el servicio de urgencias?	11	6	146	370	43	0	1,91%	1,04%	25,35%	64,24%	7,47%	0,00%	Muy Bueno	10,12%
7. ¿Cómo calificaría usted su experiencia en la administración de medicamentos por parte del personal de enfermería? (Claridad, trato, información)	1	3	199	334	39	0	0,17%	0,52%	34,55%	57,99%	6,77%	0,00%	TOTAL	100%
8. Al momento de requerirlo, califique la disposición y rapidez con la que considera fue atendido su llamado por parte del personal médico y/o de enfermería.	4	9	174	352	37	0	0,69%	1,56%	30,21%	61,11%	6,42%	0,00%		
9. Privacidad en la atención recibida en el servicio.	0	0	59	486	31	0	0,00%	0,00%	10,24%	84,38%	5,38%	0,00%	INSATISFACCIÓN	25,02%
10. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas del servicio?	4	7	210	288	62	0	0,69%	1,22%	36,46%	50,00%	10,76%	0,00%	SATISFACCIÓN	74,90%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)					
	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A
11. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido?	2	2	34	379	159	0	0,35%	0,35%	5,90%	65,80%	27,60%	0,00%

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)				
	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente sí	Definitivamente sí	N/A	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente sí	Definitivamente sí	N/A
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	0	3	231	342	0	0,00%	0,52%	40,10%	59,38%	0,00%



El servicio de Urgencias en el segundo semestre de la vigencia 2024 se aplicaron 576 encuestas correspondientes a 10 preguntas para un total de respuestas de 5.760, de las cuales los usuarios se pronuncian respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.59%
Malo	0.95%
Regular	23.47%
Bueno	64.77%
Muy Bueno	10.22%
TOTAL	100%

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 22 de 30

Se observa que 74.99% de las personas se encuentran satisfechos y el 25.01% no están satisfechos por la atención prestada en consulta externa.

Observando que hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal.

En relación a la pregunta aplicada en el servicio de Hospitalización de cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud recibidos durante el segundo semestre 2024 responden:

2 personas responden que el servicio es malo

2 personas responden que el servicio es muy malo

34 usuarios respondieron que el servicio es regular

379 contestan que el servicio es bueno

159 usuarios reconocen que el servicio de urgencias es muy bueno

En la pregunta si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal. Se aplicaron 817 encuestas a consulta externa de los cuales:

3 usuarios responden que definitivamente no recomiendan los servicios para el 0.52%.

231 usuarios respondieron que probablemente si la recomendaría con el 40.10%.

342 usuarios definitivamente si recomendarían a sus familiares y amigos a utilizar los servicios de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal, con el 59.38% de encuestados. Lo que refleja el compromiso con la mejora continua en la prestación del servicio de urgencias.

6.4 Laboratorio Clínico:

ENCUESTAS APLICADAS AL LABORATORIO CLINICO DE JULIO A DICIEMBRE DEL 2024

Preguntas	N° DE ENCUESTAS						FRECUENCIA RELATIVA (%)						TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS	543
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Muy bueno	N/A	NÚMERO TOTAL DE RESPUESTAS	4887
1. Atención brindada por el portero.	0	2	18	436	87	0	0,00%	0,37%	3,31%	80,29%	16,02%	0,00%		
2. Tiempo de espera en fila para proceso de facturación.	8	25	149	278	83	0	1,47%	4,60%	27,44%	51,20%	15,29%	0,00%	Muy Malo	0,35%
3. Atención del personal de facturación.	2	5	31	436	69	0	0,37%	0,92%	5,71%	80,29%	12,71%	0,00%	Malo	1,00%
4. Tiempo de espera para la toma de sus exámenes.	2	2	73	389	77	0	0,37%	0,37%	13,44%	71,64%	14,18%	0,00%	Regular	10,76%
5. Atención y trato por parte de la auxiliar encargada de la toma de muestras.	0	0	8	445	90	0	0,00%	0,00%	1,47%	81,95%	16,57%	0,00%	Bueno	75,47%
6. ¿En caso de requerirlo, fueron claras las indicaciones dadas por parte de la auxiliar que lo(a) atendió?	1	0	14	470	58	0	0,18%	0,00%	2,58%	86,56%	10,68%	0,00%	Muy Bueno	12,42%
7. ¿Fueron claras las indicaciones por parte del personal de laboratorio respecto a cómo puede descargar el resultado de sus exámenes a través de la web?	4	6	74	410	49	0	0,74%	1,10%	13,63%	75,51%	9,02%	0,00%	TOTAL	100%
8. Privacidad en la atención.	0	1	12	483	47	57	0,00%	0,18%	2,21%	88,95%	8,66%	10,50%		
9. ¿Cuál es su percepción del estado de las instalaciones físicas de la institución?	0	8	147	341	47	0	0,00%	1,47%	27,07%	62,80%	8,66%	0,00%	INSATISFACCIÓN	12,11%
													SATISFACCIÓN	87,89%

El Laboratorio Clínico durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se aplicaron 543 encuestas correspondientes a 9 preguntas para un total de respuestas de 4.887, de las cuales los usuarios manifiestan su opinión respecto al servicio recibido así:

RESPUESTA	PORCENTAJE SATISFACCION E INSATISFACCION
Muy Malo	0.35%
Malo	1.00%
Regular	10.76%
Bueno	75.47%
Muy Bueno	12.42%
TOTAL	100%

Se observa que 87.89% de las personas se encuentran satisfechos y el 12.11% no están satisfechos por la atención recibida en el Laboratorio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 24 de 30

Observando que hay satisfacción con los servicios recibidos de salud del Hospital Departamental San Rafael Ese Zarzal.

Las encuestas solo se realizaron a dichos servicios por ser los más visitados por la comunidad zarzaleña y de Municipios Vecinos.

En el cuadro se visualiza claramente el nivel de respuesta que aportan los visitantes externos en solicitar un servicio de salud al Hospital Departamental San Rafael E.S.E. Zarzal, las cuales son analizadas por el Comité, donde el gerente muestra su gran interés para dar solución de fondo a las diferentes solicitudes con el fin de lograr cada día el mejoramiento continuo de los servicios ofertados por la E.S.E. para transformar la atención en salud.

7. CUADRO No 4 CONSOLIDADO PREGUNTA SI RECOMIENDAN A ESTA IPS

Preguntas	N° DE ENCUESTAS					FRECUENCIA RELATIVA (%)					TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS
	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	Probablemente no	Definitivamente no	Probablemente si	Definitivamente si	N/A	
12. ¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?	2	7	246	562	0	0,24%	0,86%	30,11%	68,79%	0,00%	817
	0	0	24	240	86	0,00%	0,00%	45,14%	54,86%	0,00%	350
	0	3	231	342	0	0,00%	0,52%	40,10%	59,38%	0,00%	576
											1743

El resumen, respecto a la pregunta si se recomendaría a los familiares y amigos a visitar esta IPS, del total de las 1.743 encuestas distribuidas a los usuarios aplicadas a los servicios de Consulta Eterna, Hospitalización y Urgencias durante los meses de julio a diciembre del 2024 respondieron de la siguiente manera:

7.1 Consulta Externa:

Se recibieron 817 formatos debidamente diligenciados, donde:

2 usuarios respondieron que probablemente no recomienda a familiares y amigos para que asistan al Hospital Departamental San Rafael.

7 personas definitivamente no recomiendan a ningún usuario para que acudan a ningún servicio ofrecido por la Entidad.

246 responden que probablemente si recomiendan a utilizar el servicio de Consulta.

562 usuarios respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital, Lo que significa que la gran mayoría de las personas que son atendidas en consulta externa si recomendarían los servicios de la E.S.E.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 25 de 30

7.2 Hospitalización:

En este servicio se recibieron 350 encuestas diligenciadas por los usuarios, de los cuales 24 responden que probablemente si la recomiendan.

240 usuarios respondieron que Definitivamente Si recomiendan a familiares y amigos a utilizar los servicios de hospitalización del Hospital.

86 usuarios no dieron respuesta a dicha pregunta.

Lo anterior se observa que la mayoría de los pacientes y acompañantes se encuentran satisfechos con los servicios asistenciales recibidos por el área de hospitalización.

7.3 Urgencias:

Se aplicaron 576 encuestas de los cuales fueron diligenciados debidamente por los usuarios, así:

3 usuarios responden que definitivamente no recomienda a familiar y amigos los servicios de urgencias.

231 encuestados manifiestan que probablemente si recomiendan dichos los servicios.

342 usuarios dicen que definitivamente si recomiendan a familiares y amigos a que visiten el Hospital

De los 576 usuarios atendidos en urgencias durante el segundo semestre de la vigencia 2024, donde 342 paciente manifiestan su satisfacción con la atención prestada en urgencias por lo tanto si recomiendan a sus familiares y amigos el servicio de urgencias.

Se evidencia la satisfacción de los encuestados en los servicios brindados por el hospital, en consulta externa, hospitalización y urgencias, donde recomiendan a las personas a visitar y utilizar dichos servicios.

Se concluye el empoderamiento y compromiso de la Alta Gerencia de mejorar cada día la atención en los diferentes servicios y transformar la atención en salud cumpliendo así con los objetivos institucionales

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 26 de 30

8. DEBILIDADES

- a. Se reitera la falta de humanización por algún personal asistencial y en Facturación para atender de manera respetuosa y eficiente a los clientes externos que requieren los servicios del Hospital pues se siguen presentado quejas por mala atención e insolencia de algunos médicos de urgencias, consulta externa, prevención mantenimiento, y personal de facturación. En odontología manifiestan inconformidad por no contar con el aparato para un procedimiento.
- b. En el segundo semestre de la vigencia 2024 algunos pacientes presentaron inconformidad por las largas filas en la caja de facturación del laboratorio.
- c. La Entidad no cuenta con el Manual de atención preferencial y no hay señalización de atención preferencial para las mujeres embarazadas, niñas, niños y adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad, los reclusos (as), enfermos mentales, víctimas de la violencia, desplazados, víctimas del conflicto armado, personas que sufren de alguna enfermedad huérfana y pacientes de alto costo. como lo establece la Ley 27408“.
- d. No hay suficiente ventilación y mucho calor para realizar algunos procedimientos en consultorios y el área de citología, odontología
- e. Se observan diferentes inconformidades por la demora en la asignación de citas de médicos especialista y general.
- f. Los Usuarios se quejan por la demora en la atención en las citas programadas.
- g. Durante el segundo semestre del 2024 no se prestó los servicios de salud en los corregimientos de Vallejuelo y Quebrada Nueva se observó debilidades en la apertura de los buzones ubicados en los diferentes puestos de salud de la zona urbana ya que no se realizaron de manera oportuna.
- h. En el segundo semestre debido a que no se contaba con el profesional encargado del SIAU se presentaron dificultades para dar respuesta oportuna a las PRSRF presentadas, una vez se asignó trabajadora social y se procedido a dar dichas repuestas quedando de manera extemporánea.
- i. En el servicio de urgencias los usuarios manifiestan su inconformidad por la demora en la atención del Triage y de los médicos generales.
- j. Se presentaron inconformidades por la atención en cajas de facturación.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 27 de 30

- k. Falta de orientación y señalización de los servicios ofertados en las cajas facturadoras, ya que después de largas filas en un tiempo considerable al llegar a la caja facturadora, responden que el servicio es con otra persona.

Para el segundo semestre del 2024 algunos usuarios presentaron inconformidades mediante, correo electrónico, presencial, sobresaliendo los buzones de sugerencias de quejas, reclamos, peticiones o alguna sugerencia por el servicio recibido. Tales como: médicos toscos y groseros, no dan citas, demora para ser atendidos, dotación de ventiladores o aire acondicionada en las áreas entre otras, las cuales se les dio la respectiva respuesta.

9. FORTALEZAS

- a. Se tiene el Comité de PQRSF, creado mediante Resolución No.090-2022 del 06 de abril del 2022.
- b. Es de resaltar la gestión de la trabajadora social respecto en la atención de adultos mayores, niños, niñas y comunidad en general por la oportuna atención con calidad humana, así mismo se realizó acercamiento con las diferentes entidades del municipio, la secretaria de Salud municipal, la Personería Municipal con el fin de solucionar diferentes situaciones presentadas con las diferentes EPS.
- c. Para el segundo semestre la Trabajadora Social con un representante de los usuarios, calidad, un representante de la Secretaría de Salud Municipal y control interno, realizaron la apertura de los buzones ubicados en las instalaciones del Hospital todos los martes, con el fin de identificar las inconformidades de los visitantes y tomar acciones correctivas a las diferentes PAQRSF, las cuales son analizadas en el Comité con el fin de continuar el fortalecimiento de los servicios de salud con calidad. Se hace claridad que pocas veces hace presencia el representante de la asociación de usuarios, igualmente no se abrieron los buzones que están extramuralmente.
- d. Se cuenta con los buzones de sugerencia, la oficina del SIAU, como medios de comunicación entre la comunidad y el Hospital para que los usuarios visitantes expresen su satisfacción o insatisfacción con los servicios ofrecidos por el Hospital. lo que permitir a la E.S.E. identificar las debilidades por parte de los usuarios que requieren estos servicios y así establecer estrategias del mejoramiento continuo.
- e. El hospital tiene los siguientes medios para la recepción y registro de las PQRSF al servicio de la Población Zarzaleña:
 - Buzones de sugerencias
 - Link en la página WEB del Hospital.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
COMUNICACIÓN INTERNA		FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 28 de 30

- 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 del SIAU para la atención personalizada de los usuarios.
- Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de la Paila.
- Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud de Vallejuelo.
- Un buzón de sugerencias en el Puesto de Salud del Barrio Simón Bolívar.

10. RECOMENDACIONES

Con el fin 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 para tener en cuenta como acciones de mejora:

Establecer políticas de Capacitación de Humanidad al personal asistencial y administrativo que atiende a los usuarios como trato digno y atención al usuario ya que se continúa presentado inconformidades por la mala atención brindada algunos usuarios.

1. 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, ya que continúan evidencia que no se dan respuesta oportuna a unas solicitudes presentadas.
2. Enviar las respuestas por medio de correo electrónico con el fin de minimizar papel y cumplir con lo 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” y el Plan Anual de Austeridad del Gasto Público, cuando el usuario registra sus datos.
3. Se recomienda que si por alguna razón no se puede dar respuesta una PQRSF dentro de los 15 días hábiles se debe realizar una notificación al usuario solicitando tiempo extra (definiendo cuánto tiempo más se va a demorar la respuesta explicando el motivo).
4. Se reitera la recomendación que al momento de iniciar un proceso de descargos según las PQRSF presentadas, se envíe copia del asunto en el expediente laboral del funcionario, ya que si la acción correctiva no se tiene en cuenta se puede iniciar un proceso ante otras instancias como una posible investigación disciplinaria si diera lugar o en su defecto comunicar por escrito a las agremiaciones encargadas de la contratación de personal.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD:
		PÁGINA: 29 de 30

5. Establecer controles de seguimientos periódicos a los diferentes servicios asistenciales que permitan identificar si se está prestando el servicio con honestidad, ética profesional, con respeto y un buen trato digno al paciente y acompañante si lo tiene.
6. Se recomienda respetuosamente se contemple la posibilidad de dotar de ventiladores o en su defecto de aire acondicionado algunas áreas que están presentado demasiado calor como: citología, hospitalización pediatría, consultorios entre otras.
7. Se recomienda buscar mecanismos para el mejoramiento de la atención de los pacientes en las cajas facturadoras.
8. Se recomienda que las satisfacciones expresadas por los usuarios por los servicios recibidos se envía oficio de felicitaciones las áreas correspondientes o a la agremiación.
9. Se recomienda registrar en la casilla de observación de la matriz del PQRSF, las respuestas a las inconformidades presentadas y el seguimiento realizado de parte de la oficina del SIAU.
10. Se recomienda que los funcionarios con acceso al manejo de las Historias clínicas deben tener ética profesional y guardar la confidencialidad según la regala la Ley 2015 del 2020 y la Resolución 866 del 2021, ya que los datos de los pacientes son privados y no pueden ser divulgados sin autorización del paciente.

11. CONCLUSIONES

Se evidencia el compromiso y liderazgo de la gerencia a cargo del Doctor JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO, para dar solución a la gran mayoría de las peticiones de los usuarios lo que conlleva a que cada día se busque el mejoramiento continuo y por ende transformar la atención en salud a través del Comité de PQRSF.

Para dar seguimiento a lo establecido en la norma de realizar el seguimiento en el cumplimiento de las PQRSF se concertó con cada uno de los líderes responsables el estado respuestas que se dieron durante el segundo semestre de la vigencia fiscal 2024, quienes manifestaron que a cada una de las PQRSF se les dio el trámite en algunos de manera extemporánea y se tomaron las acciones correctivas.

El Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal cuenta con la página web principal de toda entidad donde existe el link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos presenten quejas, además se creó un formulario donde la comunidad puede denunciar posibles actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

Las insatisfacción correspondientes al área asistencial son remitidas a la Subdirección Científica y las administrativas a subgerencia administrativa, quienes inician el proceso correspondiente a los descargos por parte de los profesionales involucrados y si amerita son

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA Nit: 891900441-1	CÓDIGO: GC-SO-FO-08
		VERSIÓN: 01
	COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 21/09/2020
		TRD: PÁGINA: 30 de 30

enviados a control interno disciplinario, con el fin de que se inicien las averiguaciones y correcciones necesarias, los funcionarios que por su tipo de vínculo pertenecen a una agremiación de manera coordinada se inician los llamados pertinentes a través de dicha agremiación quien es la encargada de hacer el debido proceso y tomar las acciones correspondientes en aras de buscar el mejoramiento en la atención prestada.

La Asesora de Control Interno concluye que el Sistema de Quejas y Reclamos del Hospital Departamental San Rafael ESE Zarzal durante el segundo semestre (julio a diciembre) del 2024, presento debilidades en el proceso interno debido a los cambios de personal generando retrasos en informes y diligenciamiento de las diferentes matrices además de la apertura de buzones externos.

A pesar de los esfuerzos de la Gerencia por capacitar cada día a su equipo de trabajo en temas de humanización, se continúan evidenciando PQRSF por la mala atención de algún personal administrativo y asistencial independientemente del tipo de vinculación

MARIA EULALIA BERNAL GALLEGO

Asesora Control Interno

Original Firmado