

	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 4

INFORME PQRSF MES DE AGOSTO

FECHA: Zarzal, 05 de septiembre de 2022

ELABORADO POR: Natalia Libreros Vargas – **Trabajadora Social**

PARA: Sr. Carlos Varela - **Jefe Estadística HDSR**

1. OBJETIVOS

Informar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas en la Oficina de SIAU para el mes de agosto por parte de la población usuaria de los servicios del Hospital.

2. INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Durante el mes de agosto se recibieron 17 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
Queja	3			1		4
Reclamo	1			2	1	4
Petición						
Sugerencia				1		1
Felicitación	8					8
TOTAL						17

Durante el mes de agosto se recepciona un total de 4 quejas, 4 reclamos 1 sugerencia y 8 felicitaciones.

PQRSF RELACIONADAS POR SERVICIO

SERVICIO	QUEJAS	RECLAMOS	PETICIONES	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
Calidad					1	1
Consulta externa	2			1		3
Gerencia					1	1

	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 4

Hospitalización					1	1
Hospitalización /pediatría					3	3
Laboratorio		3				3
Maternidad	1					1
Urgencias	1	1			2	4

Durante el mes de agosto de 2022 se recepciona 17 PQRSF:

- 1 felicitación en calidad
- 2 quejas en consulta externa
- 1 sugerencia en consulta externa
- 1 felicitación en gerencia
- 1 felicitación en hospitalización
- 3 felicitaciones en hospitalización/pediatría
- 3 reclamos en laboratorio
- 1 queja en maternidad
- 1 queja en urgencias
- 1 reclamo en urgencias
- 2 felicitaciones en urgencias

4. RELACION DE PQRSF CON ATRIBUTOS DE CALIDAD

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	CLASIFICACION DE LAS QR	ATRIBUTO DE CALIDAD
Calidad	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Consulta externa	Queja porque el medico contesta de forma grosera.	Queja (2)	Humanización
Consulta externa	Sugerencia porque no hay lugar donde poner la ropa cuando toman los electros.	Sugerencia (1)	Seguridad
Gerencia	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Hospitalización	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (1)	Humanización
Hospitalización/pediatría	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (3)	Humanización
Laboratorio	Reclamo por resultados errados.	Reclamo (3)	Seguridad

	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 4

Maternidad	Queja porque auxiliar fue grosera.	Queja (1)	Humanización
Urgencias	Reclamo porque el vigilante no deja ingresar acompañante.	Reclamo (1)	Humanización
Urgencias	Felicitaciones por el buen servicio.	Felicitación (2)	Humanización
Urgencias	Queja porque auxiliar no administro medicamentos.	Queja (1)	Seguridad

Durante el mes de agosto de 2022 se recepciona un total de 17 PQRSF:

- 8 felicitaciones afectan el indicador de humanización
- 3 quejas afectan el indicador de humanización
- 1 reclamo afecta el indicador de humanización
- 1 queja afecta el indicador de seguridad
- 3 reclamos afectan el indicador de seguridad
- 1 sugerencia afecta el indicador de seguridad

5. SEGUIMIENTO DE RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS

Tiempo de respuesta quejas y reclamos 15 días calendario

SERVICIO	CLASIFICACION DE LAS QR	DESCRIPCIÓN	FECHA DE RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
Consulta externa	Queja	Queja porque el medico contesta de forma grosera.	01/08/2022	16/08/2022	15 días
Consulta externa	Queja	Queja porque el medico contesta de forma grosera.	19/08/2022	25/08/2022	6 días
Laboratorio	Reclamo	Reclamo por resultados errados.	02/08/2022	16/08/2022	14 días
Laboratorio	Reclamo	Reclamo por resultados errados.	12/08/2022	En tramite	
Laboratorio	Reclamo	Reclamo por resultados errados.	16/08/2022	23/08/2022	7 días

	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: 4 de 4

Maternidad	Queja	Queja porque auxiliar fue grosera.	06/08/2022	16/08/2022	10 días
Urgencias	Reclamo	Reclamo porque el vigilante no deja ingresar acompañante.	15/08/2022	02/09/2022	18 días
Urgencias	Queja	Queja porque auxiliar no administro medicamentos.	15/08/2022	18/08/2022	6 días



NATALIA LIBREROS VARGAS

Coordinadora de SIAU

Trabajadora social