

 <p>Hospital Departamental <b>SANRAFAEL</b> 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: DE-PL-FO-06</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
	<b>RESOLUCIONES</b>	<b>FECHA: 18/04/2022</b>
		<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 2</b>

**RESOLUCION No.090-2022  
(06 abril de 2022)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES**

EL GERENTE DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL ESE VALLE DEL CAUCA, EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS QUE LE CONFIERE EL ARTÍCULO 2.2.22.3.8 DEL DECRETO 1083 DE 2015,

**CONSIDERANDO**

Que el Decreto 1757 del 03 de agosto de 1994 establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

**RESUELVE**

**ARTICULO PRIMERO: CONFORMACION:** Créese y confórmese el comité de PQRSF del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal ESE, como instancia que establece acciones encaminadas a mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, sus familias y la comunidad.

**ARTICULO SEGUNDO: INTEGRANTES:** El comité de PQRSF estará integrado por:

- Gerente o su delegado
- Coordinador del área de SIAU
- Líderes de proceso asociados a las PQRSF
- Líder o asesor de calidad
- Líder de control interno

**ARTICULO TERCERO: FUNCIONES:** Son funciones del comité de PQRSF las siguientes:

- Evaluar la efectividad de los diferentes medios para la recepción de las PQRSF
- Validar la efectividad de la operación del SIAU
- Analizar las PQRSF interpuestas por los usuarios, tomando como referencia el informe emitido por el área de SIAU
- Formular e implementar los planes de mejoramiento correspondientes a los resultados de la satisfacción de los usuarios
- Socializar a nivel institucional los resultados de la satisfacción de los usuarios y las acciones de mejoramiento propuestas
- Validar la efectividad de las acciones de mejoramiento
- Revisar y/o formular las acciones de mejoramiento correspondientes frente a la desviación de los indicadores de gestión del área de SIAU; número de quejas, porcentaje de satisfacción global, tiempo de oportunidad en la respuesta de las quejas y gestión de acciones de mejoramiento.
- Crear espacios con los usuarios para mejorar los canales de información, educación y retroalimentación que mejoren los niveles de satisfacción.

 <b>Hospital Departamental SANRAFAEL</b> <small>Transformando la atención en Salud</small>	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: DE-PL-FO-06</b>
	<b>RESOLUCIONES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 18/04/2022</b> <b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 2 de 2</b>

**RESOLUCION No.090-2022  
(06 abril de 2022)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIA Y FELICITACIONES**

**ARTICULO CUARTO: REUNIONES DEL COMITÉ:** El comité de PQRSF deberá reunirse como mínimo una vez cada mes.

**ARTICULO QUINTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Zarzal Valle del Cauca, a los seis (06) días del mes de abril del dos mil veintidós (2022).

  
**Julián Andrés Correa Trujillo**  
**Gerente**  
**ESE Hospital Departamental San Rafael**

Elaboro: Paulo Cesar Castillo Ferreira – Asesor de Planeación  
 Reviso– Wilder Fabián Erazo - Coordinador de Calidad  
 Aprobó: Julián Andrés Correa Trujillo – Gerente