

PROCEDIMIENTO PQRSF

HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E
ZARZAL, VALLE DEL CAUCA



CANALES PARA RECEPCIÓN DE PQRSF

Si deseas establecer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, puedes hacerlo a través de los siguientes canales:

✓ Pagina web

www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co/PQRS/

✓ Llamada telefónica

3117924934

✓ Presencial en la oficina de SIAU

✓ Presencial en ventanilla única

✓ Correo electrónico

siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co



PASO 1:

Comunícate con nosotros a través de uno de nuestros canales:

- ✓ Llena el formulario que se encuentra en la página web y cuéntanos tu caso.
- ✓ Escríbenos una carta contándonos tu caso y radícala en ventanilla única o en la oficina de SIAU.
- ✓ Llámarnos a través de la línea telefónica habilitada y cuéntanos tu caso.
- ✓ Escríbenos a través del chat de Whatsapp habilitado para la recepción de PQRSF.

PASO 2:

Dependiendo de la naturaleza de la PQRSF el funcionario de SIAU se encargará de clasificarla y direccionarla al jefe de la dependencia nombrada en la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación recibida.



PASO 3:

El jefe de la dependencia que recibe el requerimiento se encargará de investigar el hecho referenciado en la PQRSF, para posteriormente establecer acciones de mejora frente a la situación ocurrida.

El funcionario de SIAU se encargará de dar respuesta al usuario con las acciones de mejora implementadas y hará seguimiento al caso en el comité institucional de PQRSF.



TIPOS DE PQRSF

PETICIONES:

Es la acción por la cual el usuario, de forma respetuosa, realiza una solicitud (de información, de documentos, de servicios, etc.) a la institución, con respecto al servicio que se le está brindando.

SUGERENCIAS:

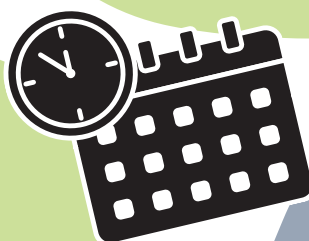
Es una propuesta realizada por el usuario con el fin de incidir en el mejoramiento de los servicios administrativos o asistenciales que se le brindan dentro de la institución.



TIEMPOS Y MEDIO DE RESPUESTA:

En coherencia con la ley 1437 de 2011, los términos para resolver PQRSF será de 15 días calendario.

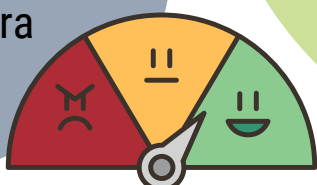
El medio de respuesta podrá ser a través de correo electrónico, correspondencia física o llamada telefónica, dependerá de la información de contacto que brinde el usuario.



TIPOS DE PQRSF

FELICITACIONES:

Se entiende como la expresión de satisfacción, agradecimiento, alegría que se siente respecto a un servicio, un área o un funcionario de nuestra Institución.



TIPOS DE PQRSF

QUEJAS:

Es la manifestación de inconformidad que hace un usuario con respecto a la labor que desempeña un sujeto identificable dentro de la Institución.

RECLAMOS:

Es una manifestación de inconformidad que hace un usuario, con respecto a un área o un servicio, con el propósito de que la Institución evalúe la calidad de la atención que se está brindando.