



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

INFORME DE SATISFACCIÓN I TRIMESTRE DE 2025

Proceso

Sistema Integrado de Atención al Usuario

SIAU

Hospital Susana López de Valencia

Popayán 2025



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Introducción

En atención al procedimiento institucional (SLV-GC-01-F01) en el cual se suscita el alcance y metodología estadística para medir la satisfacción de los usuarios; en el Hospital Susana López de Valencia como entidad acreditada y comprometida con la calidad, cuenta con una encuesta estandarizada cuyo objetivo es recaudar los datos estadísticos los cuales se obtienen a partir de una entrevista de tipo cerrada, siendo aplicada mensualmente a los usuarios en los diferentes procesos y subprocesos ofertados en nuestro portafolio de servicios.

Objetivo general

Aplicar, consolidar, socializar y hacer seguimiento a los líderes de procesos mediante la implementación de las acciones de mejoramiento, con base a los resultados arrojados durante la aplicación de la encuesta de satisfacción a los usuarios.

Objetivos específicos

- 1- Aplicar mensualmente la encuesta de satisfacción a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia.
- 2- Analizar y tabular de los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios que hicieron uso de los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

- 3- Socializar a los líderes los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción para establecer acciones de mejoramiento en los procesos y/o servicios, si aplica.

METODOLOGÍA

Teniendo en cuenta la población objeto y metas institucionales, se lleva a cabo un análisis de tipo descriptivo cualitativo – cuantitativo.

	ENCUESTA DE SATISFACCION AL USUARIO INSTITUCIONAL		
SLV-GC-16-F01			
PARA NOSOTROS ES MUY IMPORTANTE SABER CUAL ES SU OPINION, PORQUE NOS AYUDA A MEJORAR CADA DIA, PARA PODER PRESTARLE UNA ATENCION CON CALIDAD.			
NOMBRE DEL PACIENTE: _____		N° DOCUMENTO: _____	
FECHA: DIA ____ MES ____ AÑO _____		SERVICIO: _____	
1. PERCEPCIÓN	Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?		
2. REFERENCIACIÓN	Recomendaría a familiares y/o amigos esta IPS?		
3. GESTIÓN	La gestión realizada por la IPS ayudó a resolver sus problemas y necesidades?		
GRACIAS POR SU TIEMPO			
La Oficina de Atención al Usuario estará disponible para escuchar sus inquietudes, comentarios, sugerencias y felicitaciones. En cada buzón de sugerencias usted encontrará un formato donde puede manifestar por escrito su percepción del servicio, todo comentario recibido por el SIAU es confidencial y será manejado solo por este proceso.			

Fuente: Dinámica gerencial, reporte encuestas Satisfacción al Usuario, HSLV 2025.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Preguntas realizadas durante la aplicación de la encuesta

- 1- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?
- 2- ¿Recomendaría a sus familiares y/o amigos esta IPS?
- 3- ¿La gestión realizada por la IPS ayudó a resolver sus problemas y necesidades?

Para calcular la muestra se emplea la formula obtenida en la técnica de muestreo probabilístico aleatorio sistemático, con las siguientes constantes:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2 (N-1) + z^2 * p * q}$$

Donde las contantes son:

N: población

n: muestra

e: error de la muestra 0.05

p: probabilidad a favor 0.5

q: probabilidad en contra 0.5

z: 1.96 (nivel de confianza del 95%)



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

De esta manera se puede saber cuántas encuestas se deben aplicar mensualmente por servicio, el dato se obtiene a partir del número de usuarios atendidos durante la vigencia anterior, dato estadístico generado a través de los RIPS.

PROCESO O SERVICIO
Ambulatorio
Laboratorio
Imágenes Diagnósticas
Fisioterapia
Quirófanos
Hospitalización Pediatría
Hospitalización Adultos
Hospitalización Ginecología
UCI Neonatal
UCI Pediátrica
UCI Adultos
Urgencias Adultos
Urgencias Ginecología
Urgencias Pediatría

Análisis general

Durante el I trimestre de 2025 se aplicaron 1.353 encuestas, teniendo en cuenta la meta de ejecución de 451 encuestas por mes, las cuales fueron distribuidas así:



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

N° ENCUESTAS POR SERVICIO AL MES 2025	
AMBULATORIO	135
URGENCIAS ADULTOS	88
LABORATORIO	72
IMÁGENES DIAGNÓSTICAS	52
HOSPITALIZACIÓN ADULTOS	32
CIRUGIA	24
HOSPITALIZACIÓN PEDIATRÍA	12
URGENCIAS PEDIATRÍA	9
TERAPIA FÍSICA	8
UCI NEONATAL	8
URGENCIAS GINECOLOGÍA	5
HOSPITALIZACIÓN GINECOLOGÍA	3
UCI ADULTOS	2
UCI PEDIATRÍA	1
TOTAL MENSUAL	451

Fuente: Propia, Proceso SIAU, HSLV 2025



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

a. Satisfacción global I trimestre 2025

GRÁFICA 1. RENDENCIA SATISFACCIÓN GLOBAL



Fuente: DGH, aplicativo indicadores satisfacción, I trimestre 2025, HSLV.

En Atención a lo proyectado en la gráfica la tendencia porcentual de la satisfacción global de los usuarios **para este I trimestre de 2025, supera la meta base del 95%**. De los usuarios que accedieron a los diferentes servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia, **1.314 usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida, logrando un 97.1% de satisfacción para el I trimestre de 2025.**

En concordancia a lo anteriormente descrito, respecto al 3% de usuarios que expresaron su inconformidad estuvo relacionada principalmente por:

1- Accesibilidad: de acuerdo a los informes mensuales reportados durante la vigencia 2024, se vuelve afirmar para el I trimestre de 2025 que el acceso a citas con sub especialidades de manera ambulatoria entre ellas esta Otorrinolaringología, Neurología pediátrica y Tomografías Ópticas se cuenta con una alta demanda y poca oferta de las especialidades en el Departamento del Cauca.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

En este contexto es importante mencionar que en atención a lo comentado en el. De igual manera se continuaron presentando cambios administrativos con algunas EAPB, y debido a ello otras IPS no continuaron con la prestación de servicios, siendo nosotros la única red prestadora para la atención en salud de mediana complejidad; y la alta demanda en de las especialidades mencionadas anteriormente en el departamento del Cauca.

2- Comunicación, oportunidad, continuidad y confort: estas se presentaron en los servicios de urgencias y hospitalización Adultos, Pediatría y Ginecología, porque el nivel ocupacional continúa superando nuestra capacidad instalada en un 205% donde los usuarios mencionaban a nivel general tiempos prolongados durante el proceso de atención.

Sumado a ello, las cirugías ambulatorias debieron aplazarse teniendo en cuenta el diagnóstico clínico (no prioritario), ante el ingreso de usuarios con prioridad en la intervención quirúrgica intrahospitalaria.

¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA SE IMPLEMENTARON?

- Proceso Ambulatorio (asignación de citas especializadas):

En el marco de la alta demanda para la asignación de citas con las diferentes especialidades ofertadas en nuestra institución, se continúa con la vinculación de colaboradores permanentes para el proceso ambulatorio en la sede San Camilo y en la sede principal la Ladera con el propósito de brindar a los usuarios que asisten al canal presencial, información personalizada a los usuarios de acuerdo a la particularidad de cada caso, de igual manera se establece dialogo directo con las EAPB, logrando en lo posible brindar una resolutiveidad inmediata.

Se amplió los canales habilitados para la atención de llamadas a tiempo (call center)



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

de 60 a 70 líneas, otra estrategia es por medio de correo electrónico para las entidades asignaciondecitasosusana.gov.co.

Así pues, para el I trimestre de 2025, se continúa con la asignación de cupos adicionales para el proceso SIAU, ante la solicitud de citas para con las especialidades de mayor demanda; de igual manera teniendo en cuenta las gestiones realizadas por las Subdirecciones (Científica y Administrativa) y contratación, se establecieron acuerdos contractuales establecidos con las EAPB, para recudir la demanda insatisfecha.

<p>Sí eres paciente UNICAUCA y SENA tenemos</p> <p>Una línea exclusiva para ti</p> <p>Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del</p> <p>Whatsapp 317 434 4655</p> <p>Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1</p> <p>Atención presencial Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66 Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 pm</p>	<p>Sí eres usuario del magisterio FOMAG-FIDUPREVISORA tenemos</p> <p>Una línea exclusiva para ti</p> <p>Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del</p> <p>Whatsapp 317 437 0849</p> <p>Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1</p> <p>Atención presencial Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66 Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 pm</p>	<p>Sí eres paciente SANITAS PREMIUM O PARTICULAR tenemos</p> <p>Una línea exclusiva para ti</p> <p>Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del</p> <p>Whatsapp 320 674 8680</p> <p>Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1</p> <p>Atención presencial Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66 Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 pm</p>
--	--	---

<p>TARJETA CITAS MÉDICAS Hospital Susana López de Valencia E.S.E</p> <p>Horario de Atención Call Center Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 pm</p> <p>Línea de Atención (602) 8380750 / Extensión #1 317 436 6850 / 317 436 6887</p> <p>Requisitos para su cita Tener a la mano: lápiz y papel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identidad • Orden médica • Historia Clínica • Orden de apoyo • Resultados de Exámenes(si los tiene) <p>¡Recuerda llegar 1 hora antes! para facturación y preconsulta</p>	<p>Sí eres paciente COOMEVA MEDICINA PREPAGADA</p> <p>Una línea exclusiva para ti</p> <p>Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del</p> <p>Whatsapp 317 434 4655</p> <p>Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1</p> <p>Atención presencial Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66 Lunes a Viernes 7:00 a.m a 4:00 pm</p>
--	---

Se continúa evidenciando durante la aplicación de las encuestas de satisfacción fallas a nivel comunicacional ya que los usuarios no tenían conocimiento o claridad de los

8211721 - 8309780

Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia

www.hosusana.gov.co





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

cambios que sus aseguradoras habían realizado, como también sobre la actualización de las líneas telefónicas a los cuales pueden llevar a cabo la programación de las citas ambulatorias.

- **Proceso Quirúrgico (cirugía programada):**

Como oportunidad de mejoramiento la líder del proceso continúa enviando mensualmente el listado de pacientes los cuales están en lista de espera teniendo en cuenta diagnóstico clínico y la casa medica la cual las EPS tienen contrato para la entrega del Material de Osteo Síntesis, y así evitar la cancelación imprevista de las cirugías.

Desde el proceso SIAU mediante la estrategia "Susanita te escucha y más cerca de ti", se mantiene comunicación frecuente y asertiva con los jefes en enfermería de hospitalización, el proceso de referencia y contra referencia y los agilizadores designados en las salas de ingreso a quirófanos logrando garantizar información oportuna de acuerdo a la particularidad de cada caso y poder brindar una información clara al usuario.

- **Subproceso Urgencias y Hospitalización de: Adultos, Ginecología y Pediatría:**

Desde el proceso de Atención al Usuario y las políticas centradas en el Usuario (Humanización), se continúa brindando apoyo a nivel comunicacional y hotelería ante el aumento en el número de consultas. En este contexto desde la Política de humanización en atención a la línea de acción "atendemos con empatía al usuario y su familia" y mediante la estrategia interna "rondas humanizadoras", se realizaron rondas diarias en los diferentes servicios logrando impactar a 1.604 usuarios para el I trimestre de 2025.

Mediante la estrategia interna liderada por el proceso SIAU denominada "Susanita



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

te escucha”, se identificaron en tiempo real y abordaron, “pre alta” a los cuales según contratación se asignó citas de control, para el I trimestre de 2025 se obtuvo un impacto de 673 usuarios abordados y orientados.

b- PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA COMUNIDAD Y POBLACIÓN EN GENERAL EN LA PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Con el objetivo de fortalecer la participación activa de la comunidad y población en general, desde el Hospital Susana López de Valencia E.S.E, trabajamos día a día para garantizar la participación en la gestión pública mediante la divulgación de nuestro portafolio de servicios, canales de acceso para información y tramites, como acceder al SIAU, clasificación del Triage en los servicios de urgencias, asignación de citas, el derecho a radicar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitación, mecanismos de participación ciudadana, rutas de atención para población con enfoque preferencial (discapacidad, violencias, étnico, LGBTI, habitante de calle), en articulación la Política de Participación Ciudadana y Social en Salud, Responsabilidad Social los procesos de Servicio de Información Atención al Usuario (SIAU), Comunicaciones y Clientes y Mercados, para el I trimestre de 2025 **se continuó asistiendo a las ferias de servicio y de salud organizadas en articulación de la emisora radial Radio Uno “al barrio” y la Gobernación del Cauca para la Secretaria de Educación Departamental.** Estas acciones generaron un impacto positivo logrando considerablemente mitigar la insatisfacción en los usuarios.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia




www.hosusana.gov.co


VIGILADO Supersalud






Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

 **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**
11 de abr. · 🌐


 **#FeriaDeLaSalud | Gobernación del Cauca**

 ¡El Hospital Susana López de Va... Ver más



 **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**
11 de abr. · 🌐


 **#FeriaDeLaSalud | Gobernación del Cauca**

 ¡El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. más cerca de ti!
Como **único hospital acreditado en salud por Icontec** en el departamento del Cauca, participamos activamente en la Feria de la Salud organizada por la Gobernación del Cauca, compartiendo con orgullo nuestro portafolio de servicios, programas de promoción y prevención en salud, así como los canales de atención e información para acceder a nuestras citas médicas.

👉 Estar presentes en estos espacios es fundamental para nosotros, porque nos permite acercarnos aún más a nuestra comunidad, resolver inquietudes de primera mano y fortalecer la confianza con la ciudadanía y los servidores públicos del departamento.

🗣️ ¡Seguimos conectando corazones con salud, compromiso y cercanía!, **Pensando en ti doy lo mejor de mi**


[#hospitalacreditado](#) [#SaludParaTodos](#)
[#gobernacióndelcauca](#) [#promociónvprevención](#)

 **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**
28 de mar. · 🌐

👉 **Tejiendo Redes, Transformando Vidas**

👉 ... Ver más



 **Hospital Susana López de Valencia E.S.E.**
28 de mar. · 🌐

👉 **Tejiendo Redes, Transformando Vidas**


👉


"Hoy nos unimos para luchar por una democracia más inclusiva y una sociedad más equitativa. Cuando las mujeres nos unimos, la fuerza es imparable: somos capaces de transformar el dolor en esperanza, la desigualdad en justicia y la indiferencia en solidaridad".


Con estas palabras, la Dra. **Lucy Ximena Ibarra Hernández**, gerente del **Hospital Susana López de Valencia ESE**, dio apertura al **Encuentro Tejiendo Redes, Transformando Vidas**, un espacio de reflexión y acción en el que mujeres, niñas y adolescentes de la ciudad y el departamento, junto a entidades gubernamentales, reafirmaron su compromiso con la equidad.

Desde el hospital Susana López de Valencia ESE, seguimos trabajando por una sociedad más justa y solidaria. ¡Sigamos resignificando la vida y fortaleciendo alianzas por la democracia y la equidad!

[#hospitalsusanalópezdevalencia](#)
[#MujeresQueTransforman](#) [#equidad](#)

 8211721 - 8309780

 Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia

 www.hosusana.gov.co





Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, Políticas transversales y centradas en el usuario, proceso SIAU, HSLV 2025



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



c- PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIONES – POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO



Dando cumplimiento al plan de capacitaciones y en el marco del compromiso institucional el cual tiene por objeto brindar a los usuarios una atención de calidad y humanizada; para el I trimestre de 2025 el Hospital Susana López de Valencia el Hospital Susana López de Valencia, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y en colaboración con el subproceso de Docencia de Servicios, ofreció un curso certificable en Lengua de Señas Colombiana (LSC), en colaboración con la Fundación María Cano los días 18, 19, 25 y 26 de febrero de 2025 dirigido a los funcionarios y colaboradores de los servicios de Facturación, Política de Humanización, referente de Bioética, Política de promoción y Mantenimiento de la Salud, Política IAMII, colaboradores administrativos del proceso Ambulatorio, Proceso SIAU y la Política de Participación Ciudadana y Social en Salud. Durante la capacitación, los participantes aprendieron el alfabeto en LSC y cómo mantener una conversación básica con personas con discapacidad auditiva.





HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E.

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor



Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, HSLV 2025

d. TRÁMITES INSTITUCIONALES:



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



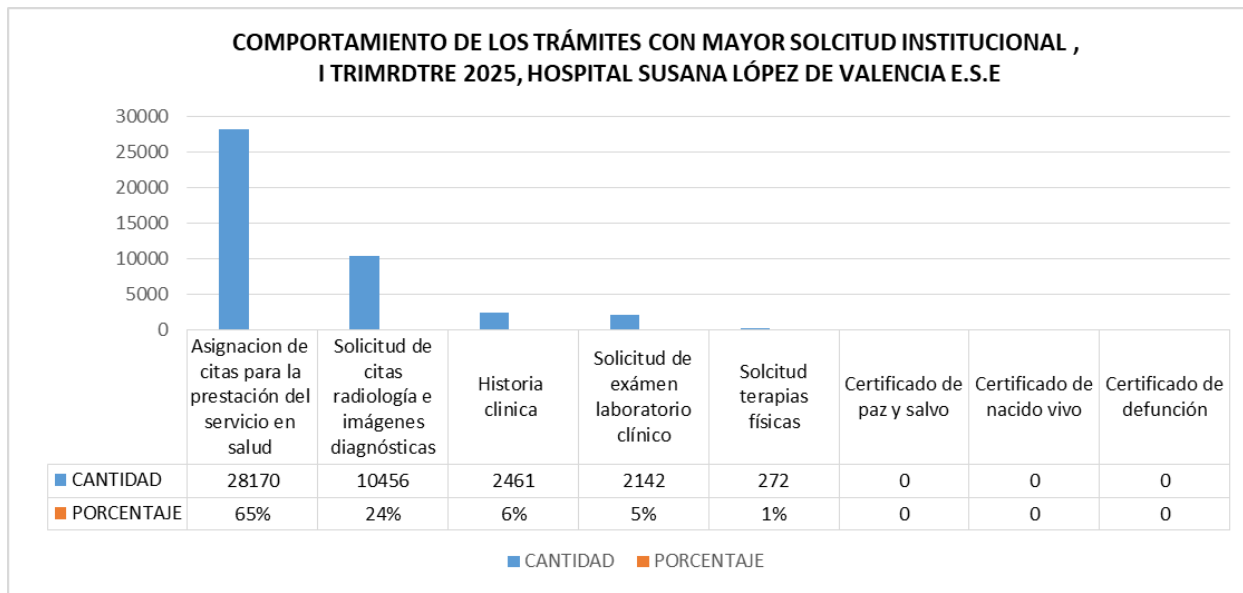


Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

El Sistema Único de Información de Trámites – SUIT es un instrumento de apoyo para la implementación de la política de racionalización de trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 del 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito, ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

Desde el Hospital Susana López de Valencia, se cuenta con 8 trámites y 1 procedimiento administrativo (OPA) inscritos en la plataforma del SUIT, según el reporte de trámites cargado en la página web www.funcionpublica.gov.co/web/suit "SUIT". De los 8 trámites contamos con 5 solicitudes de mayor frecuencia.

GRÁFICA 2. TRÁMITES CON MAYOR SOLICITUD



Fuente: Datos DGH, ambulatorio, imágenes, laboratorio, estadística, facturación y fisioterapia, I Trimestre 2025 HSLV.

De acuerdo a los datos arrojados en la gráfica correspondiente al I trimestre de 2025, las solicitudes con mayor frecuencia de trámite fueron las asignación de citas para especialidades ambulatorias con 28.170 solicitudes es decir el 65% del total de los trámites con mayor requerimiento, en un segundo lugar la entrega de resultados y asignación de citas de



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

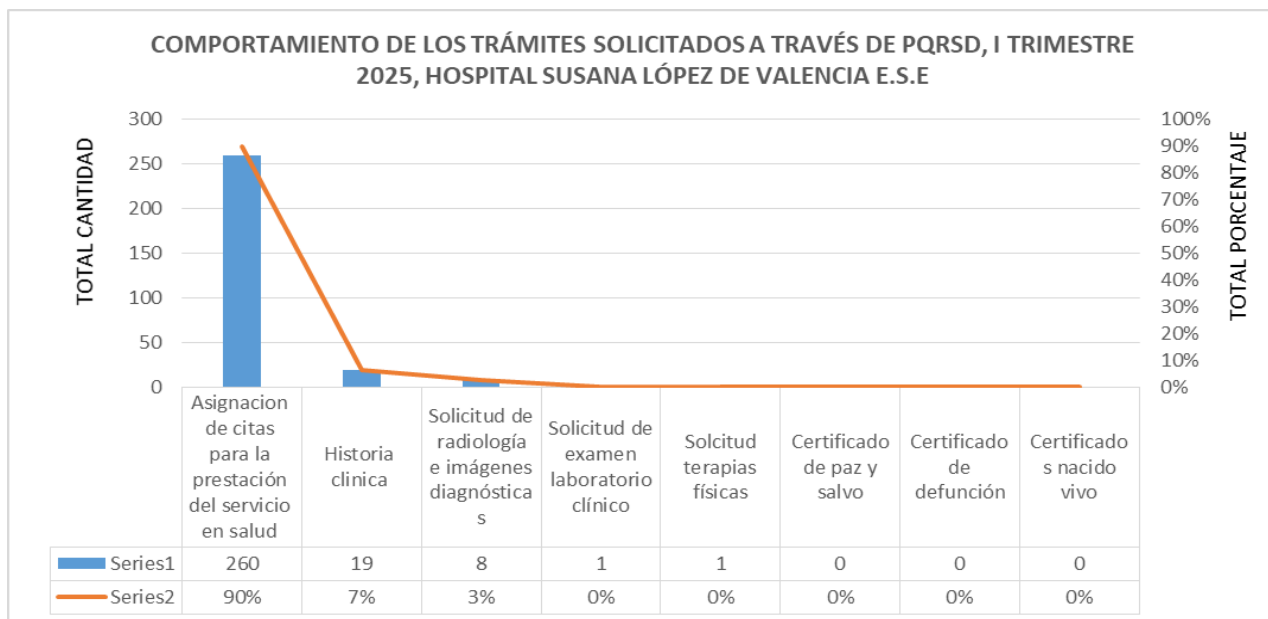
VIGILADO Supersalud



imágenes diagnósticas obtuvieron 10.456 solicitudes las cuales abarcaron a nivel porcentual el 24%; respecto a la entrega de copia de la historia clínica ocupó el tercer lugar respecto a las solicitudes de mayor trámite con un total de 2.461, con una representación porcentual del 6%. En cuanto al requerimiento de resultados de laboratorio ambulatorio se obtuvieron 2.142 solicitudes ocupando el 5%, terapias físicas con un total de 272. Finalmente respecto a la solicitudes de paz y salvo, certificados de nacido vivo y defunción no se recepcionaron solicitudes.

e. TRÁMITES SOLICITADOS MEDIANTE PQRS

GRÁFICA 3. TRAMITES SOLICITADOS A TRAVÉS DE PQRS



Fuente: Reporte Trámite SUIT - PQRS, I trimestre de 2025 HSLV.

Durante el transcurso del I trimestre de 2025, los trámites con mayor solicitud mediante PQRS estuvo aunado al agendamiento de citas de medicina especializada ambulatoria con 260 solicitudes, representando a nivel porcentual el 90% del total de los tramites gestionados mediante una pqr; respecto a la solicitud de historias clínicas obtuvo el segundo lugar con 19 solicitudes para trámites ocupando a nivel porcentual el 3%.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Respecto a la solitud de resultados de exámenes de laboratorio y asignación de citas para fisioterapia cada uno obtuvo 1 solicitud.

De acuerdo al análisis realizado a cada pqrds se puede analizar las siguientes causalidades:

- Los usuarios continúan fortaleciendo la práctica para acceder a los trámites en línea.
- Oportunidad de mejora a nivel comunicacional por parte de las EAPB con sus afiliados ante los cambios o ajustes realizados en los contratos con la IPS.
- Solicitud de tecnologías no ofertadas por parte de la IPS.
- Factores vulnerables de tipo socioculturales o ciclo vital.
- Alta demanda y poca oferta de especialistas en el Departamento del Cauca para las especialidades en Otorrinolaringología y Neuropediatria.

¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA SE ESTABLECIERON PARA LOS TRÁMITES DE MAYOR SOLICITUD A TRAVÉS DE LAS PQRSD?

Asignación de citas para la prestación de servicios en salud:

- Se cuenta con atención al público de lunes a viernes de 7:00 am a 4 pm jornada continua mediante el call center, para el canal presencial la atención
- realiza de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm jornada continua garantizando resolutiveidad al trámite solicitado.
- Se cuenta con personal altamente calificado para brindar acompañamiento e información personalizada de acuerdo a la particularidad de cada caso.
- Medición satisfacción del usuario para la racionalización del trámite.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

f. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

El Hospital Susana López de Valencia con el objetivo de buscar medios técnicos y tecnológicos para racionalizar la solicitud de los trámites a través de los diferentes canales habilitados, cuenta con el aplicativo Susanita Móvil, Call Center y correo institucional los cuales permiten a los usuarios generar esquemas no presenciales que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

BENEFICIOS:

- ✓ Ahorro del tiempo para realizar los trámites
- ✓ Costo del tiempo por ciudadano y funcionario para realizar la actividad.
- ✓ Lograr procesos efectivos que permitan acercarnos cada día al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Para la población vulnerable (ciclo vital o sociocultural) contamos con los canales presenciales, en los cuales brindamos un acompañamiento personalizado de acuerdo a la particularidad de cada caso.

ASPECTOS RELEVANTES A TENER EN CUENTA SOBRE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

✓ **LIMITACIONES TECNOLÓGICAS:**

La falta de habilidades para manejar la página web indica un desafío clave. Este podría ser un reflejo de la brecha digital que persiste entre ciertos sectores de la población y comunidad en general, donde algunos usuarios pueden no estar tan familiarizados o cómodos con el uso de tecnologías digitales.

✓ **PREFERENCIA POR CANALES TRADICIONALES:**

La preferencia de los usuarios para acceder a los resultados o asignación de citas



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

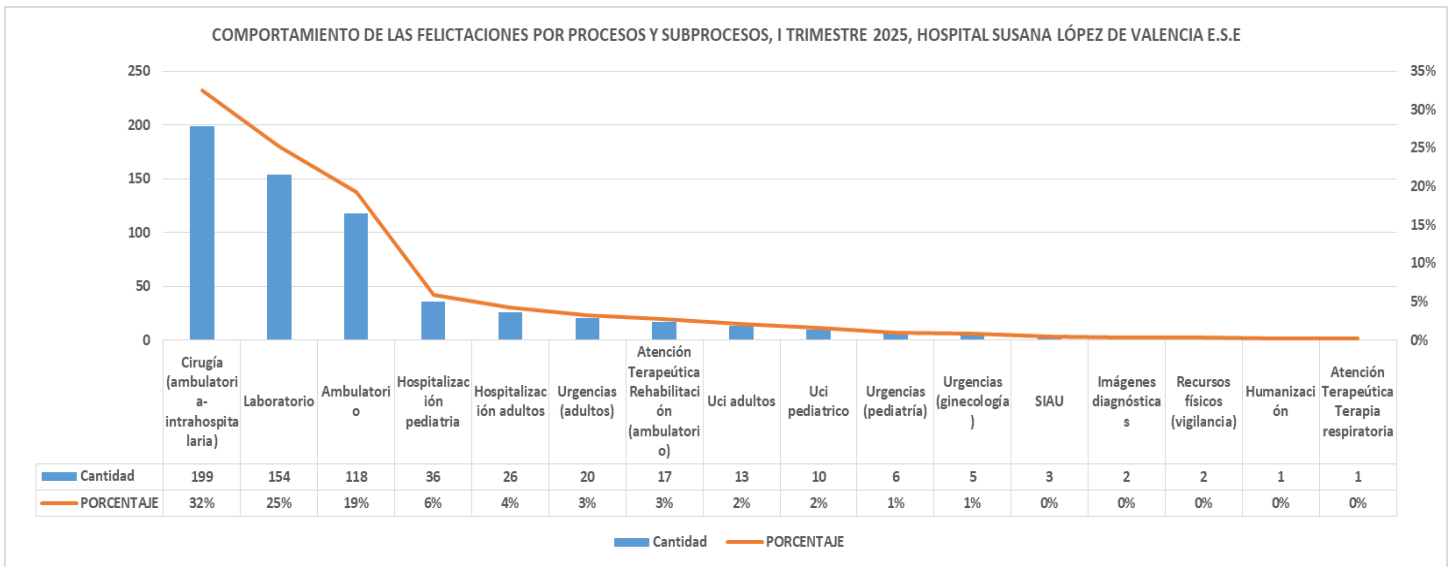
VIGILADO Supersalud 



de manera presencial y/o correo electrónico indica una preferencia arraigada por métodos más tradicionales. Esta elección puede atribuirse a la comodidad percibida, la familiaridad o la confianza en estos métodos.

g. FELICITACIONES POR PROCESOS

GRÁFICA 4. FELICITACIONES POR PROCESOS Y SUBPROCESOS



Fuente: DGH, aplicativo PQRSDF, HSLV 2025





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

FELICITACIONES POR	Cantidad
Cirugía (ambulatoria-intrahospitalaria)	199
Laboratorio	154
Ambulatorio	118
Hospitalización pediatría	36
Hospitalización adultos	26
Urgencias (adultos)	20
Atención Terapéutica Rehabilitación (ambulatorio)	17
Uci adultos	13
Uci pediátrico	10
Urgencias (pediatría)	6
Urgencias (ginecología)	5
SIAU	3
Imágenes diagnósticas	2
Recursos físicos (vigilancia)	2
Humanización	1
Atención Terapéutica Terapia respiratoria	1
Total general	613

Durante el I trimestre 2025, las felicitaciones representaron el 64% del total de las manifestaciones recibidas, donde los tres principales procesos más felicitados fueron quirófanos recibiendo un total de 199 felicitaciones, seguido del subproceso de laboratorio con 15 y el proceso ambulatorio con 118, indicando que los usuarios percibieron el compromiso del talento humano; la totalidad de las felicitaciones son enviadas al líder del proceso, al líder de talento humano si el personal es de planta o al representante legal del sindicato si el personal es de contrato.



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

h. **PROCESO MÁS FELICITADO**

El Sistema Integral de Atención al Usuario y en trabajo conjunto con los integrantes de la Asociación de Usuarios del Hospital, realiza un reconocimiento al proceso más felicitado con el objetivo de mantener motivado al personal y así aumentar el sentido de pertenencia con la Institución, adicional se hace entrega de un compartir a los colaboradores de los procesos felicitados. En este contexto para el I trimestre de 2025 el proceso que recibió más felicitaciones, fue el proceso de quirófanos.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos presentados obtenido desde el instrumento la encuesta de Satisfacción global, se puede inferir una de las principales causas radica desde la accesibilidad en citas con sub especialidades entre ellas neurología pediátrica, tomografías ópticas, otorrinolaringología y ortopedia y traumatología. Sin embargo es de resaltar que nuestra satisfacción global para el cierre del I trimestre 2025 se superó la meta en un 97.1%. Es importante destacar los esfuerzos realizados para mejorar la comunicación y la accesibilidad a los servicios de salud. La divulgación de los canales de acceso, el portafolio de servicios y el apoyo en la gestión de trámites en tiempo real son acciones positivas que buscan empoderar a los usuarios y mejorar su experiencia.

Tatiana Fernanda García Delgado

Líder Proceso SIAU

Servicios Médicos Profesionales en Salud del Cauca S.A.S.

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.



8211721 - 8309780



**Calle 15 N° 17 A - 196
La Ladera - Popayán, Cauca
Colombia**



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud

