



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E. S. E

Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

INFORME DE SATISFACCIÓN

II 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 E.S.E 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 E.S.E.
- 2- Analizar y tabular 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 E.S.E.



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 fórmula 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 constantes 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 periodo comprendido desde 01 de abril a 30 de junio 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





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

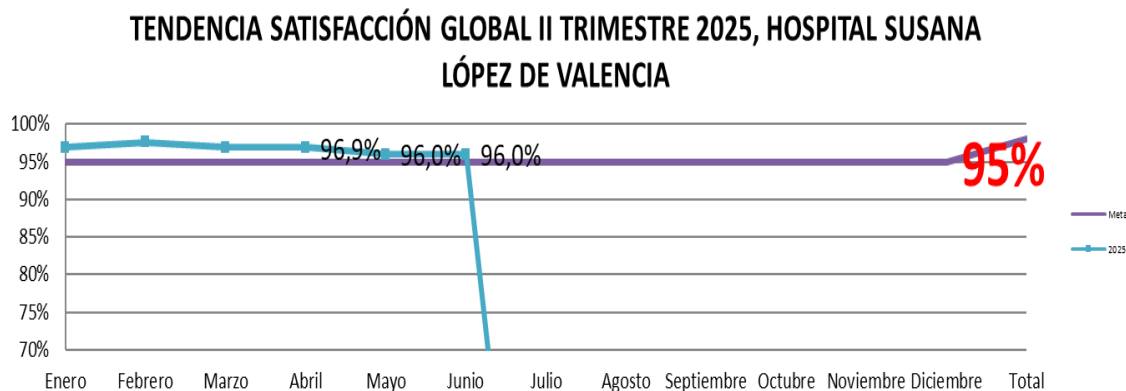




Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

a. Satisfacción global II trimestre 2025

GRÁFICA 1. SATISFACCIÓN GLOBAL, II TRIMESTRE 2025



Fuente: DGH, aplicativo indicadores satisfacción, II Trimestre 2025, HSLV.

En Atención a lo proyectado en la gráfica la tendencia porcentual de la satisfacción global de los usuarios **de 01 de abril a 30 junio 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, **1.303 usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida, logrando un 96.3% de satisfacción durante el II trimestre de 2025.**

En concordancia a lo anteriormente descrito, respecto al 1.3% de usuarios que expresaron su inconformidad estuvo relacionada principalmente por:

1- **Accesibilidad:** de acuerdo con los informes mensuales reportados durante el 1 de abril a 30 de junio de 2025, el acceso a citas con subespecialidades de manera ambulatoria entre ellas esta Otorrinolaringología, Neurología pediátrica, Endocrinología y Neumología, 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

- 2- Oportunidad: En lo evidenciado en los informes para este II trimestre de 2025, reconocemos la inconformidad de los pacientes ya que esto se debe a demora en la programación de cirugía y/o cancelación imprevista de la misma, esto se debe en su mayoría a que las EAPB no han dado celeridad en el oportuno envío de material de osteo Síntesis; también por el colapsos presentado en los servicio de urgencias donde se debe adelantar turnos clasificados como riesgo vital.
- 3- Comunicación: Para el II trimestre de 2025 las inconformidades suelen relacionarse con la comunicación ya que los usuarios no están satisfechos con la información recibida sobre su estado de salud.
- 4- Confort: Se encuentra que, en los servicios de Urgencias adultos, ginecología y pediatría el confort se encontraron oportunidades de mejora respecto a los alimentos entregados. También se encuentran situaciones con respecto a las altas temperaturas en áreas como urgencias de ginecología, donde no hay muy pocos dispositivos para disipar el calor de manera temporal (ventilador). Y por último se evidencia algunos sofás y camillas en el servicio de urgencias adultos las cuales requieren fortalecer el proceso de desinfección y ajuste ergonómico.



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

¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA SE IMPLEMENTARON?

- **Proceso Ambulatorio e imágenes diagnósticas (asignación de citas especializadas):**

En el marco de la alta demanda para la asignación de citas con las diferentes especialidades ofertadas en nuestra institución y ante los cambios administrativos presentados con las EAPB, se continúa con el apoyo permanente de colaboradores asignados desde el proceso de Sistemas de Información y Atención al Usuario (SIAU) y la Política de Humanización para el proceso Ambulatorio, tanto en la sede San Camilo como en la sede principal La Ladera, con el propósito de brindar a los usuarios información personalizada de acuerdo a la particularidad de cada caso. Asimismo, los líderes del proceso ambulatorio e imágenes diagnósticas remiten la relación de las PQRSD a las EAPB con el objetivo de dar a conocer casos en los cuales no aplica la solicitud de asignación de citas con nuestra entidad.

Durante el segundo trimestre de 2025 se mantuvo la habilitación de los canales de atención telefónica (call center), con una disponibilidad de entre 60 y 70 líneas para garantizar la respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios. De igual manera, se continúa utilizando el correo electrónico asignaciondecitas@hosusana.gov.co exclusivo para las EAPB, así como la asignación de cupos adicionales por parte del proceso SIAU para dar respuesta a la solicitud de citas en las especialidades con mayor demanda. En este sentido, se ha ampliado el agendamiento de citas específicamente en áreas como ortopedia, medicina del dolor y medicina interna, con el fin de reducir progresivamente la demanda insatisfecha.



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

Sí eres paciente UNICAUCA y SENA tenemos

Una línea exclusiva para ti

Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del

WhatsApp
317 434 4655

Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1

Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

VIGILADO Supersalud

Sí eres usuario del magisterio FOMAG-FIDUPREVISORA tenemos

Una línea exclusiva para ti

Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del

WhatsApp
317 437 0849

Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1

Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

VIGILADO Supersalud

Sí eres paciente SANITAS PREMIUM O PARTICULAR tenemos

Una línea exclusiva para ti

Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del

WhatsApp
320 674 8680

Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1

Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

VIGILADO Supersalud

TARJETA CITAS MÉDICAS
Hospital Susana López de Valencia E.S.E

Horario de Atención
Call Center
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

Línea de Atención
(602) 8380750 / Extensión #1
317 436 6850 / 317 436 6887

Requisitos para su cita
Tener a la mano: lápiz y papel

- Documento de identidad
- Orden médica
- Historia Clínica
- Orden de apoyo
- Resultados de Exámenes (si los tiene)

¡Recuerda llegar 1 hora antes! para facturación y preconsulta

VIGILADO Supersalud

Sí eres paciente COOMEVA MEDICINA PREPAGADA

Una línea exclusiva para ti

Para agendar tu cita de medicina especializada comunícate con nosotros a través del

WhatsApp
317 434 4655

Recuerda que también puedes comunicarte con nuestros canales regulares de atención a través del (602) 8380 750 Opción 1

Atención presencial
Sede / San Camilo, Carrera 8 N° 9-66
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

VIGILADO Supersalud

También se destaca la implementación de un nuevo canal para la solicitud de citas en el área de imágenes diagnósticas, mediante el uso de la aplicación WhatsApp, lo que permite a los usuarios programar sus citas no solo de manera presencial o telefónica, sino también a través de este medio digital, donde se les garantiza una respuesta oportuna y eficaz.



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

No obstante, a través de la aplicación de encuestas de satisfacción, se siguen evidenciando fallas a nivel comunicacional, ya que muchos usuarios manifiestan no tener conocimiento o claridad sobre los cambios realizados por sus aseguradoras. Asimismo, persiste el desconocimiento respecto a la actualización de las líneas telefónicas disponibles para la programación de citas ambulatorias, lo que indica la necesidad de reforzar las estrategias de difusión y comunicación institucional.

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

Como oportunidad de mejora 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 médica 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 proceso Hospitalización de: Adultos, Ginecología y Pediatría:**

Desde el proceso de Atención al Usuario y las políticas centradas en el Usuario (Humanización), se continúa brindando acompañamiento a los usuarios y sus familias tanto a nivel comunicacional como en aspectos de hotelería, especialmente ante el



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

aumento en el número de consultas. De igual manera, se realizan intervenciones oportunas para garantizar una experiencia positiva durante la atención en salud.

Como oportunidad de mejora, se ha fortalecido de manera continua la implementación de buenas prácticas en comunicación asertiva y efectiva por parte de los gestores y profesionales de apoyo, mediante espacios de formación, sensibilización y retroalimentación en las reuniones de primer nivel con sus respectivos equipos. Esta estrategia ha contribuido a mantener un ambiente de atención más humano, empático y orientado al respeto y la claridad en la información brindada a los usuarios. Adicionalmente, se sigue desarrollando de forma mensual la estrategia “Susanita conectando corazones”, liderada por la Política de Seguridad del Paciente y articulada con las áreas de Talento Humano, Comunicaciones, Política de Humanización, Política IAMII y el proceso SIAU. Esta actividad tiene como objetivo fortalecer la cultura institucional del buen trato, promover la humanización en los servicios y mejorar de manera continua la experiencia de atención para los usuarios y sus familias.

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



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 Servicio de Información Atención al Usuario (SIAU), Comunicaciones y Clientes y Mercados, para el II 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 por medio de la secretaria de salud departamental.**

Hospital Susana López de Valencia E.S.E
26 de jun. · 🌐

📍 🌟 **Presentes en la feria de servicios del barrio San José...** Ver más

Hospital Susana López de Valencia E.S.E
20 de jun. · 🌐

📍 🌟 **COMPROMETIDOS SIEMPRE CON NUESTRA COMUNIDAD** 🌟 🇨🇴

Seguimos asistiendo a las **Ferias de Servicios de la emisora Radio Uno**, un espacio que nos permite acercarnos cada vez más a nuestros usuarios y escuchar de primera mano sus dudas, inquietudes y necesidades 🗣️ 🤝 .

💡 **En estas jornadas resolvemos preguntas sobre:**

- ✓ Agendamiento de citas médicas
- ✓ Contratación de servicios
- ✓ Portafolio institucional
- ✓ Horarios de atención
- ✓ ¡Y mucho más!

🌟 Así, desde el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., le cumplimos a la ciudadanía con un hospital más cercano, más humano y más comprometido con su gente. ❤️

#hospitalcercadeti #FeriasDeServicios
#SaludConTransparencia #ConLaComunidad
#unhospitalcercadecasa

👍 Me gusta 💬 Comentar 📧 Enviar ➦ Compartir



8211721 - 8309780



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



www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



- ✓ Portafolio institucional
 - ✓ Horarios de atención
 - ✓ ¡Y mucho más!
- ★ Así, desde el Hospital Susana López de Valencia E.S.E., le cumplimos a la ciudadanía con un hospital más cercano, más humano y más comprometido con su gente. ❤️
- #hopsitalcercadeti #FeriasDeServicios
#SaludConTransparencia #ConLaComunidad
#unhospitalcercadecasa



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
20 de jun. · 🌐

¡El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. llega hasta donde tú estás!

En el marco de nuestras políticas de **Responsabilidad Social, Participación Social en Salud y SIAU**, visitamos a los servidores públicos de la **Contraloría Departamental del Cauca**, llevando una jornada con nuestros profesionales de **Promoción y Mantenimiento de la Salud**, fomentando hábitos saludables, prevenir enfermedades y detectar tempranamente problemas de salud para asegurar un bienestar integral, así como información clave sobre nuestro portafolio de servicios a través de nuestro equipo de **Gestión de Clientes y Mercados**. 📺

- 👁️ Durante esta jornada compartimos:
- ✓ **Consejos para el autocuidado**
 - ✓ **Canales de atención y agendamiento de citas**
 - ✓ **Beneficios de nuestra atención humanizada**

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
20 de jun. · 🌐

¡El Hospital Susana López de Valencia E.S.E. llega hasta donde tú estás!... Ver más



uestro compromiso va más allá de las
as del hospital, seguimos recorriendo
s y empresas, fortaleciendo el

De igual manera nuestra gerente Dra. Lucy Ximena Ibarra Hernández el día 30 de mayo de la presente anualidad rindió cuentas a la comunidad de la vigencia 2024, donde brindó a detalle el balance positivo sobre el uso adecuado y transparente de los recursos públicos, fortalecimiento de la infraestructura y servicios de la IPS, mejora en ingresos y control del costo y la sostenibilidad financiera la cual es clave



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

para seguir creciendo y garantizar a la comunidad una atención digna y oportuna.



Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, HSLV 2025

Estas acciones generaron un impacto positivo logrando considerablemente mitigar la insatisfacción en los usuarios.

c. TRÁMITES INSTITUCIONALES:

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.



8211721 - 8309780



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



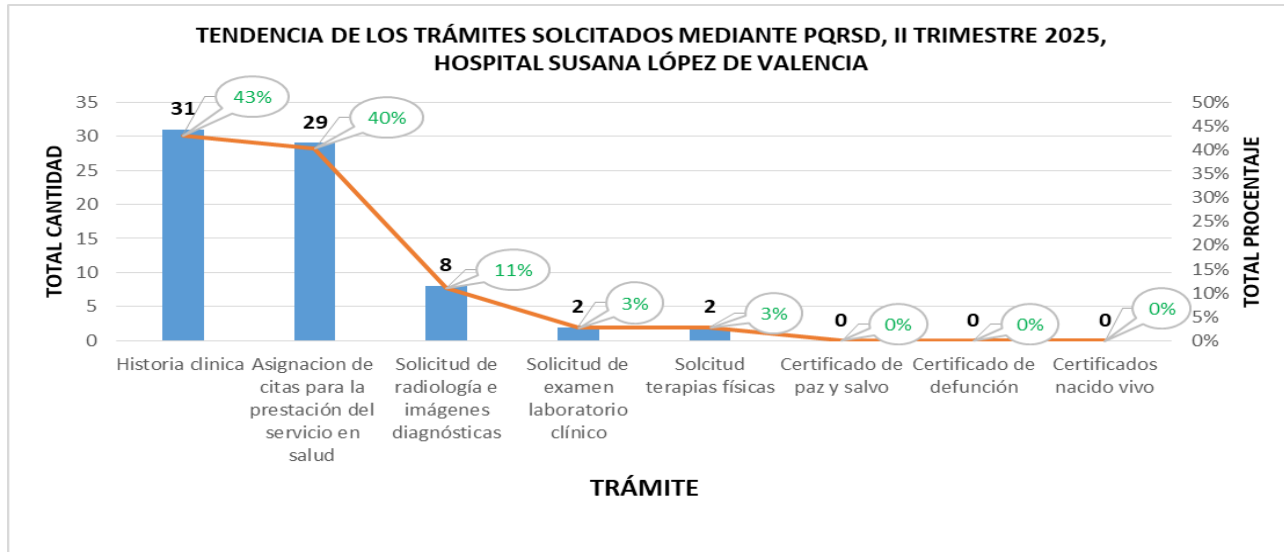
www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



d. TRÁMITES SOLICITADOS MEDIANTE PQRSD

GRÁFICA 2. TRAMITES SOLICITADOS A TRAVÉS DE PQRSD



Fuente: Reporte Trámite SUIT - PQRSD, II trimestre de 2025 HSLV.

Durante el transcurso del II trimestre de 2025, los trámites con mayor solicitud mediante PQRSD estuvo aunado a la entrega de copia de la historia clínica con 31 solicitudes, representando a nivel porcentual el 43% del total de los trámites gestionados mediante una pqrSD; respecto a la solicitud de asignación de citas, obtuvo el segundo lugar con 29 trámites ocupando a nivel porcentual el 40%. Los resultados de radiología con 8 solicitudes obteniendo el 11% de trámites, exámenes de laboratorio con 2 solicitudes representando el 3%, y asignación de citas para fisioterapia cada uno obtuvo 2 solicitudes.

De acuerdo al análisis realizado a cada pqrSD a continuación se describen cuáles fueron las causas para que los usuarios realizaran la solicitud:

- 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.



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

- 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 Neuropediatría.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, durante el II trimestre de 2025 la solicitud de historias clínicas recibió un total 31 trámites, y en comparación al I trimestre 2025 la solicitud de mayor requerimiento fué la asignación de citas con un total 260 trámites. En este contexto a continuación se detallan las acciones de mejoramiento establecidas para mitigar los tramites con mayor solitud presentadas.

¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA Y BENEFICIOS 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 resolutivez 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



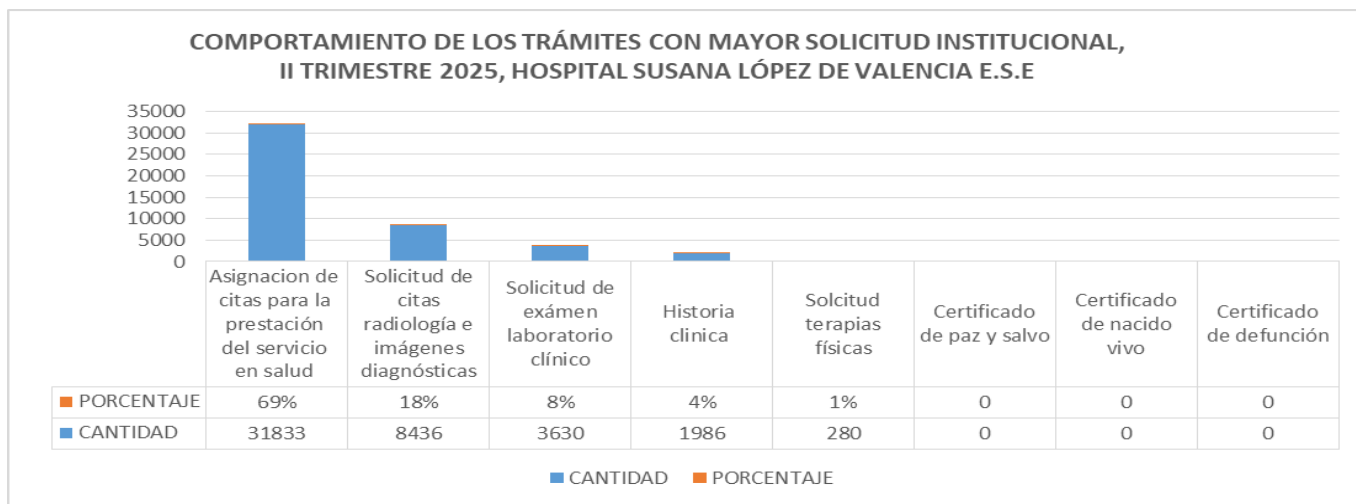
www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



e. TRAMITES CON MAYOR SOLICITUD INSTITUCIONAL

GRÁFICA 3. TRAMITES CON MAYOR SOLICITUD



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

De acuerdo a los datos arrojados en la gráfica correspondiente al II trimestre de 2025, las solicitudes con mayor frecuencia de trámite institucional, fué las asignación de citas para especialidades ambulatorias con 31.833 solicitudes es decir el 69% del total de los trámites con mayor requerimiento, en un segundo lugar la entrega de resultados y asignación de citas de imágenes diagnósticas obtuvieron 8.436 solicitudes las cuales abarcaron a nivel porcentual el 18%; en cuanto al requerimiento de resultados de laboratorio ambulatorio se obtuvieron 3.630 solicitudes ocupando el 8%, respecto a la entrega de copia de la historia clínica ocupó el cuarto lugar con 1.986 solicitudes con una representación porcentual del 4%., terapias físicas con un total de 280. Finalmente, respecto a las solicitudes de paz y salvo, certificados de nacido vivo y defunción no se recibieron solicitudes.



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, cuenta con medios como: Call Center, página web (botón trámites) y correos institucionales (hospitalhslv@hosusana.gov.co) 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.



8211721 - 8309780



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

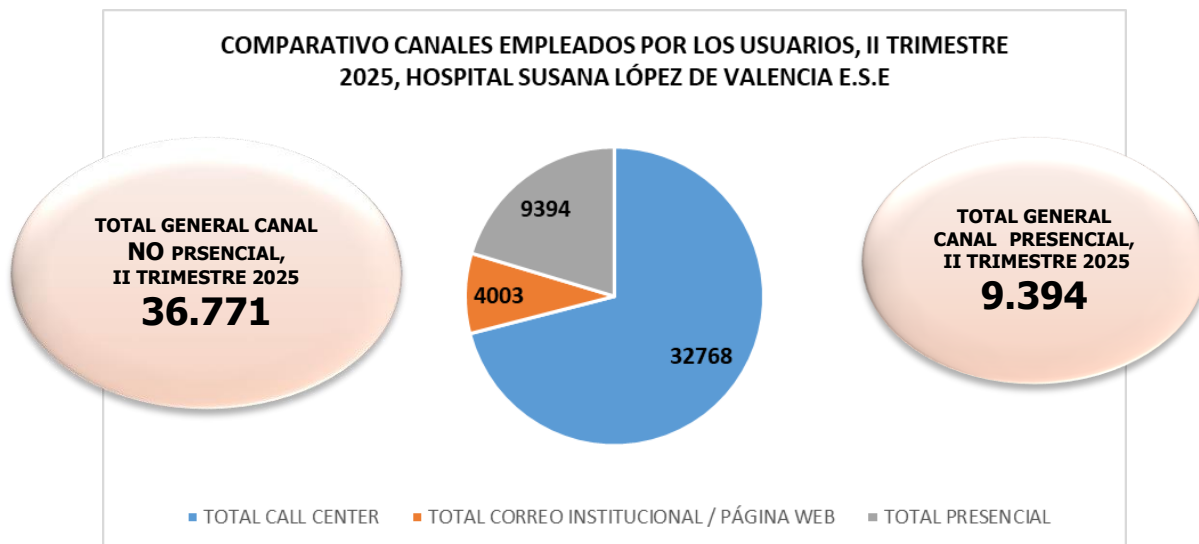


www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud



GRÁFICA 4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



Fuente: Datos DGH- Racionalización Trámites, ambulatorio, imágenes, laboratorio, estadística y fisioterapia, II Trimestre 2025 HSLV.

Teniendo en cuenta lo reportado en el "literal i" (Trámites institucionales), de las **46.165** solicitudes, **36.771 usuarios emplearon canales no presenciales** como: Call Center, correo institucional: hospitalslv@hosusana.gov.co - página web link: trámites. En este contexto de acuerdo a lo proyectado en la gráfica se puede observar que durante el II trimestre de 2025 los usuarios emplean con mayor frecuencia **el Call Center con 32.768**, seguido del canal presencial con **9.394** y **página web/ correo institucional con 4.003**.

Respecto los resultados obtenidos durante el I trimestre de 2025, los **usuarios prefirieron emplear canales no presenciales con un total de 35.355** y para el II trimestre de 2025 continúan teniendo **preferencia por los canales no presenciales con un impacto 36.771**.



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

¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA SE ESTABLECIERON PARA LA APROPIACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES?

Desde los procesos y subprocesos los cuales llevan a cabo trámites (imágenes, laboratorio y consulta externa), durante el II trimestre 2025 se realizó reunión con Comunicaciones líderes de procesos, en busca de estrategias para apropiación de los trámites, de donde se estableció el traslado a la entrada principal del hospital para mejorar la visibilidad y acceso del usuario.

Otra de las tareas fue actualizar las piezas graficas de los canales de acceso para poder realizar distribución masiva página web institucional y redes sociales.

Con base a lo anteriormente expuesto se realizaron dos infografías sobre trámites donde se le dio a conocer al usuario la posibilidad de acceder a realizar trámites de manera no presencial mediante los siguientes canales directos de acceso, sin filas ni intermediarios.

ENTREGA DE RESULTADOS

Radiografía y Tomografía

Recuerda: los resultados de forma presencial solo se entregan con **DOCUMENTO ORIGINAL** del paciente.

Lo puedes solicitar a través del siguiente correo:

- hslvresultadosrx@hosusana.gov.co

Adjuntar:

- Documento de identidad
- Tipo de estudio

Lunes a Viernes
7:00 am a 4:00 pm

Jornada continúa

Atención presencial
Sede La Ladera
Calle 15 N° 17a - 196

Hospital Susana López de Valencia

TARJETA CITAS MÉDICAS

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

Horario de Atención
Call Center
Lunes a Viernes
7:00 a.m a 4:00 pm

Línea de Atención
(602) 8380750 / Extensión #1
317 436 6850 / 317 436 6887

Requisitos para su cita

Tener a la mano: lápiz y papel

- Documento de identidad
- Orden médica
- Historia Clínica
- Orden de apoyo
- Resultados de Exámenes (si los tiene)

¡Recuerda llegar 1 hora antes!
para facturación y preconsulta

VIGILADO Supersalud

8211721 - 8309780

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

www.hosusana.gov.co





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Canales de Atención

ENDOSCOPIA Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Atención presencial Sede La Ladera Calle 15 N° 17a -196 Lunes a Viernes 7:00 am a 4.00 pm Jornada continúa Teléfono: (602) 8380750 / Extensión #10 Whatsapp: 304 345 8170	IMAGENOLÓGIA Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Atención presencial Sede La Ladera Calle 15 N° 17a -196 Ecografía Convencional Rayos X Tomografía Ecografía Embarazo Lunes a Viernes 7:00 am a 4.00 pm Jornada continúa Teléfono: (602) 8380750 / Extensión #4 Whatsapp: 315 959 5884	ENTREGA DE RESULTADOS Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Radiografía y Tomografía Atención presencial Sede La Ladera Calle 15 N° 17a -196 Recuerda: los resultados de formas presencial solo se entregan con DOCUMENTO ORIGINAL del paciente. Lunes a Viernes 7:00 am a 4.00 pm Jornada continúa Lí puedes solicitar a través del siguiente correo: • hslresultadosx@hosusana.gov.co Adjuntar: • Documento de identidad • Tipo de estudio	TERAPIA FÍSICA AMBULATORIA Hospital Susana López de Valencia E.S.E. Atención presencial Sede La Ladera Calle 15 N° 17a -196 Lunes a Viernes 6:30 am a 4.00 pm Jornada continúa Teléfono: (602) 8380750 / Extensión #9
---	---	--	---

www.hosusana.gov.co

VIGILADO Supersalud

Tramites en línea

Historia Clínica

Resultado Tomografías

Ventanilla Única

PQRSD

Resultado de Rayos X

Fuente: Procesos Sistemas de Información y Comunicaciones, HSLV 2025

Acceso a través de página WEB con un portal paciente para acceder a las imágenes en la página web, para el trimestre se utilizó para consulta de 292 estudios equivalente al 5 esta opción ha aumentado su acogida entre los usuarios esto gracias a campañas realizadas por el personal de entrega de resultados donde se le explica

Acceso a portal paciente: <https://portalpaciente.co.atryshealth.com/consulta>

Codigo de acceso: 34325135

Estimado usuario, recuerde que para realizar la descarga de su informe a través de nuestro portal deberá contar con su número de documento y el código de acceso aquí entregado.

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

ANÁLISIS GENERAL SOBRE LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

✓ LIMITACIONES TECNOLÓGICAS:

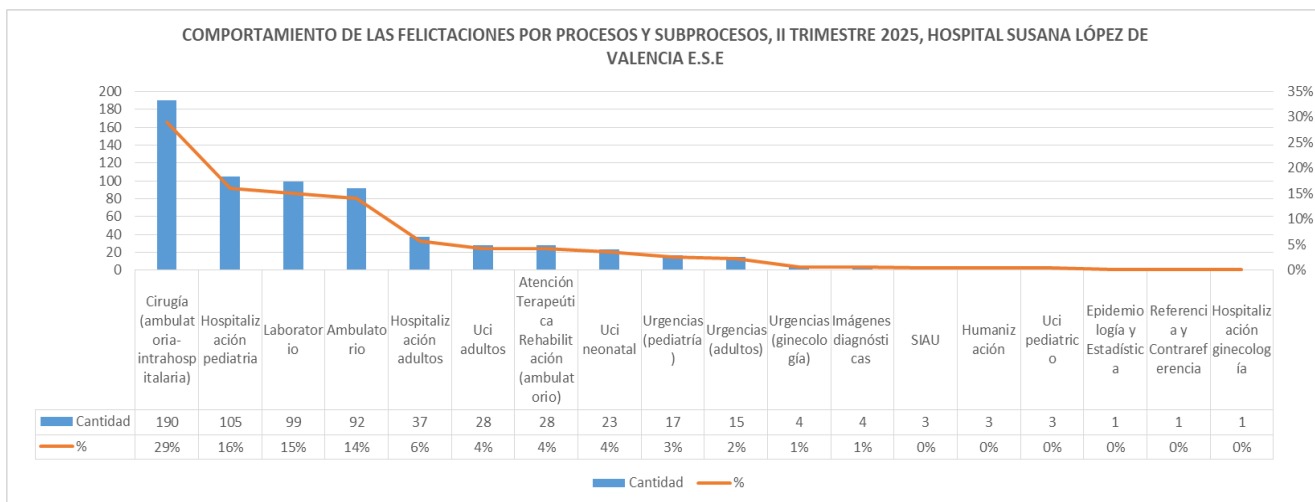
La falta de habilidades para manejar la página web indica un desafío clave. Este podría ser un reflejo de la brecha digital que persiste entre ciertos sectores de la población y comunidad en general, donde algunos usuarios pueden no estar tan familiarizados o cómodos con el uso de tecnologías digitales.

✓ PREFERENCIA POR CANALES TRADICIONALES:

La preferencia de los usuarios para acceder a los resultados o asignación de citas 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 5. FELICITACIONES POR PROCESOS Y SUBPROCESOS



Fuente: DGH, aplicativo PQRSDF, 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

Durante el II trimestre de 2025, las felicitaciones representaron el 79% del total de las manifestaciones recibidas, donde los tres principales procesos más felicitados fueron quirófanos recibiendo un total de 190 felicitaciones, seguido del subproceso de Hospitalización pediatría con 105 y el proceso de apoyo diagnóstico (laboratorio) con 99 felicitaciones; 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.

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.



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

CONCLUSIONES

De acuerdo con los datos obtenidos desde el instrumento de la encuesta de Satisfacción global para el II trimestre de 2025, se puede inferir una de las principales causas radica desde la accesibilidad en citas con sub especialidades entre ellas, tomografías ópticas, otorrinolaringología. De igual manera el subproceso de cirugía programada cuenta con una alta demanda de solicitudes para intervención por la especialidad en ortopedia y traumatología donde la consecución del material de osteo síntesis por temas administrativos por parte de la casa medica contratada por la EAPB no se ha logrado establecer un dialogo efectivo para la entrega del mismo. Sin embargo es de resaltar que nuestra satisfacción global para el cierre del II trimestre 2025 se superó la meta en un 96.3%. 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

Asies Salud

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

