

*"Nuestra gente, el motivo para
avanzar hacia la excelencia"*



Popayán, 24 de julio de 2023

Radicado Interno No. 1913 de 2023

Doctor
EDGAR EDUARDO VILLA
Gerente
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.
Popayán ©

Asunto: Informe de Seguimiento a PQRSD Primer Semestre 2023

Cordial Saludo

En cumplimiento del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, me permito remitir a su despacho, el seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes o Denuncias del Primer Semestre de la Vigencia 2023.

Es importante mencionar que la líder del Proceso Sistema Integral de Atención al Usuario "SIAU", debe coordinar con el Procesos Ambulatorio, para que sean ejecutadas acciones de mejora con el objetivo de reducir los reclamos e informar los resultados a la Oficina de Control Interno.

Institucionalmente,

GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Control Interno

Anexos: Once (11) folios que contiene el Informe de Seguimiento a PQRSD Primer Semestre 2023

Copia vía correo electrónico: Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU"

*"Nuestra gente, el motivo para
avanzar hacia la excelencia"*



INFORME DE SEGUIMIENTO A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DEL HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.



HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.

PRIMER SEMESTRE DE 2023

GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO

Jefe de Oficina de Control Interno

JULIO 2023

OBJETIVO

Realizar el seguimiento a las respuestas dadas por el **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a las quejas o reclamos presentadas por los usuarios durante el primer semestre del año 2023, sobre la prestación de los servicios verificando que dichas respuestas cumplen con los criterios de oportunidad y materialidad establecidos en la ley.

ALCANCE

Verificar el comportamiento y oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que han ingresado al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023.

METODOLOGÍA APLICADA

Se solicitó a la Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, la relación de las quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los usuarios del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, del periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, así como la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019, para verificar y evaluar la oportunidad de respuesta de las PQRS.

Se generó en el Sistema de Información DGH el reporte de manifestaciones del 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, para realizar un comparativo con el enviado por la Coordinadora del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU".

CONTROL DE LEGALIDAD

La evaluación es realizada en el periodo comprendido entre al 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, dando cumplimiento a:

Ley 1474 del 2011 Artículo 76

Ley 1437 de 2011 Título 2

Circular externa No. 001 de 2011 expedida por **EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL**, en la cual se imparte las siguientes instrucciones:

"Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana", establecida en el artículo 12, literal i), de la ley 87 de 1983, deberá incluir en sus ejercicios de auditoría interna, una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar si estos se cumplen con los requisitos de

oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre el tema, y de manera consecuente, establecer la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento”.

Adicionalmente establece que las entidades deberán disponer de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá como mínimo, la siguiente información: El tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta, este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”. Teniendo como objetivo principal la claridad y calidad en el proceso de recepción, trámite, direccionamiento, seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias que ingresan al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**

Para cumplir con este objetivo, es muy importante la participación activa de todos los funcionarios y contratistas que estén involucrados con el trámite de las PQRS, así mismo tener una vocación de servicio que permita tener un mejoramiento continuo, brindarle al usuario un servicio de calidad, reflejado en una respuesta oportuna, clara y consistente.

El artículo 76 de la Ley 1174 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”.

En cumplimiento de tal disposición se presenta el informe sobre los derechos de petición, las quejas, reclamos y la satisfacción del usuario del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, a la Gerencia con el fin de determinar las principales causas que originaron inconformidad frente a los servicios que ofrece nuestra entidad de salud y proponer acciones de mejora continua para garantizar una oportuna atención en los servicios de salud.

A continuación, se presenta el consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, con el respectivo análisis por el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 30 de junio de 2023, según los datos reportados por la

Oficina de Servicios de Información y Atención al Usuario “SIAU”, como también los almacenados en el Sistema de Información DGH.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2023

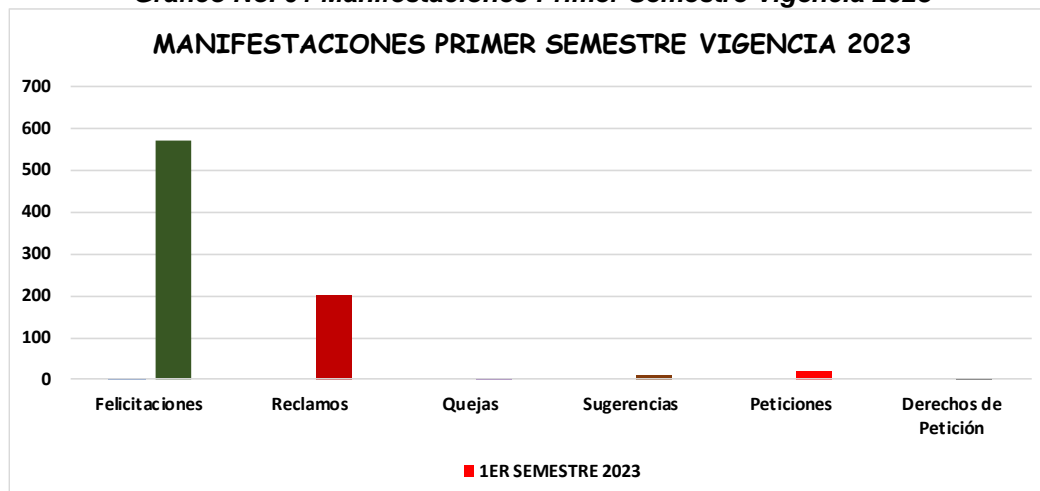
Durante el Primer Semestre de la Vigencia 2023, fueron recepcionadas en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., a través de los diferentes canales del SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO, un total de ochocientos nueve (809) manifestaciones, de las cuales quinientas setenta y tres (573) fueron felicitaciones, doscientos dos (202) reclamos, cuatro (04) quejas, once (11) sugerencias, dieciocho (18) peticiones y un (01) derecho de petición, tal como lo ilustra el **Cuadro No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2023** y el **Gráfico No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2023**.

Cuadro No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2023

MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023	
TIPO	1ER SEMESTRE 2023
Felicitaciones	573
Reclamos	202
Quejas	4
Sugerencias	11
Peticiones	18
Derechos de Petición	1
TOTAL MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2022	809

Fuente: DGH

Gráfico No. 01 Manifestaciones Primer Semestre Vigencia 2023



Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos Primer Semestre Vigencia 2023

PQRSD POR PROCESO Y/O SUBPROCESO PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023		
PROCESO Y/O SUBPROCESO	PQRSD	PORCENTAJE
Ambulatorio	112	47,5%
Hospitalización Adultos	20	8,5%
Quirófanos	36	15,3%
Urgencias Pediatría	20	8,5%
Urgencias Adultos	17	7,2%
Administrativo	1	0,4%
Administrativo (facturación)	4	1,7%
Hospitalización Pediátrica	1	0,4%
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	6	2,5%
Economato	1	0,4%
Imágenes Diagnosticas	10	4,2%
Terceros	2	0,8%
UCI Adultos	2	0,8%
Laboratorio	2	0,8%
UCI Pediatría	1	0,4%
UCI Neonatal	1	0,4%
TOTAL PQRDS	236	100%

Fuente: DGH

El **Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos Primer Semestre Vigencia 2023**, nos ilustra que el proceso de nuestra entidad de salud donde se reportaron más PQRSD en el primer semestre de la vigencia 2023, fue el Ambulatorio con ciento doce (112), que equivale al 47,5%, Quirófanos con treinta y seis (36), representadas en un porcentaje del 15,3%, Hospitalización Adultos con veinte (20), que equivalen al 8,5%, Urgencias Pediatría con veinte (20), que equivale al 8,5% y Urgencias Adultos con diecisiete (17), que equivale al 7,2%, sus principales causas fueron oportunidad, comunicación y accesibilidad.

Es importante mencionar que, para el primer semestre del año 2023, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas al **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, se les dio respuesta dentro de los términos establecidos en la Resolución No. 0364 de 2019.

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DE 2023

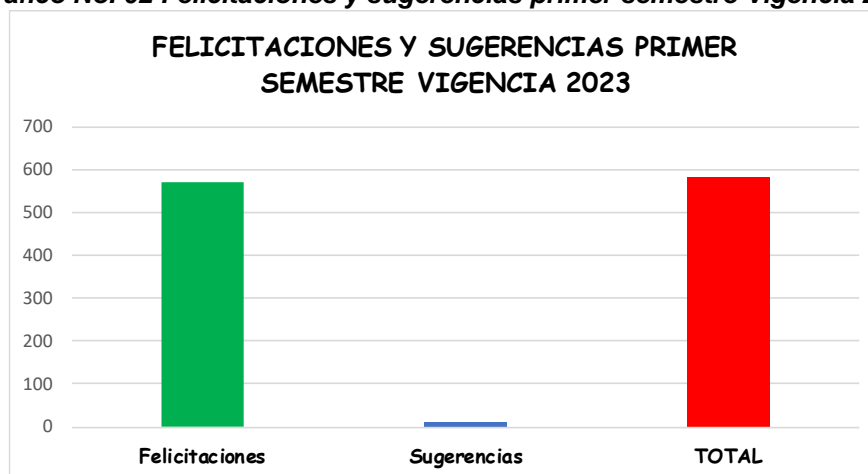
Las felicitaciones representaron el porcentaje más alto del total de las manifestaciones recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023, lo que indica que se está realizando un buen trabajo, ya los resultados indican que se atienden de manera oportuna y atenta las sugerencias, como también las recomendaciones de los usuarios, tal como se evidencia en el **Cuadro No. 03 “Felicitaciones y sugerencias primer semestre 2023”** y el **“Gráfico No. 02 Felicitaciones y sugerencias primer semestre 2023”**.

Cuadro No. 03 Felicitaciones y sugerencias primer semestre Vigencia 2023

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2023	
TIPO DE MANIFESTACIÓN	CANTIDAD
Felicitaciones	573
Sugerencias	11
TOTAL	584

Fuente: DGH

Gráfico No. 02 Felicitaciones y sugerencias primer semestre Vigencia 2023



Es importante resaltar que las felicitaciones del primer semestre de la vigencia 2023, aumentaron en 117,5% con respecto al primer semestre de la vigencia 2022 y esto obedece a la calidad y amabilidad en la prestación del servicio.

COMPARATIVO MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE VIGENCIAS 2022 Y 2023

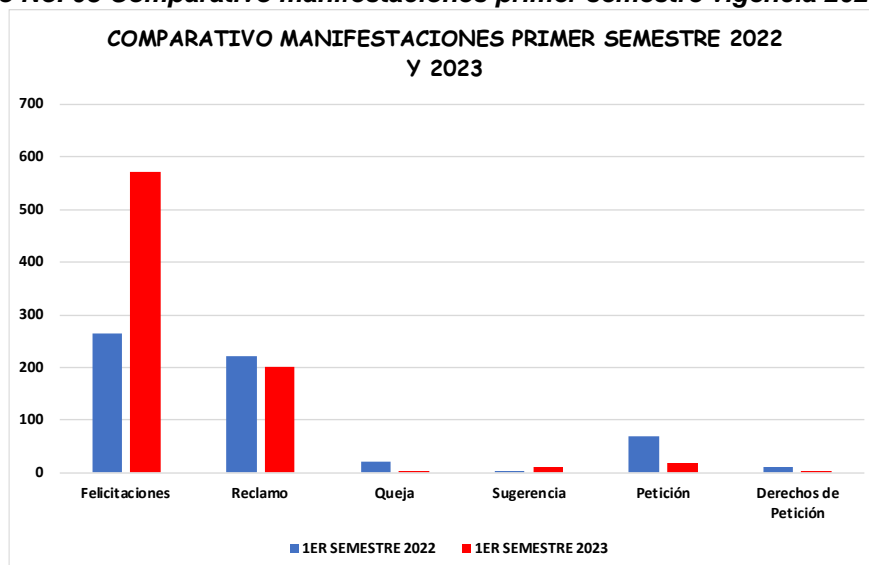
El **Cuadro No. 04 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2022 y 2023**, nos ilustra que las Felicitaciones tuvieron un incremento de 309, representado dentro de las manifestaciones un porcentaje del 71%, los Reclamos disminuyeron en 20, representando dentro de las manifestaciones un porcentaje del 25%, las Peticiones tuvieron una disminución de 52, las Sugerencias tuvieron disminución de 8, las Peticiones una disminución de 9 y los Derechos de Petición una disminución de 9.

Cuadro No. 04 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2022 y 2023

COMPARATIVO MANIFESTACIONES PRIMER SEMESTRE 2022 Y 2023					
TIPO	1ER SEMESTRE 2022	1ER SEMESTRE 2023	DIFERENCIA	VARIACIÓN	PORCENTAJE
Felicitaciones	264	573	309	117,05	71%
Reclamo	222	202	-20	-9,01	25%
Queja	22	4	-18	-81,82	0%
Sugerencia	3	11	8	266,67	1%
Petición	70	18	-52	-74,29	2%
Derechos de Petición	10	1	-9	-90,00	0%
TOTAL MANIFESTACIONES	591	809	218	36,89	100%

Fuente: DGH

Gráfico No. 03 Comparativo manifestaciones primer semestre vigencia 2022 y 2023



CONCLUSIONES

- El **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, cuenta en su página web <https://www.hosusana.gov.co/>, con un Link denominado **“Ciudadanía”** con un vínculo “P.Q.R.S.D.”, donde se puede radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia, ingresando y dando clic sobre botón de P.Q.R.S.D., el cual se ilustra a continuación:



- Nuestra entidad de salud cuenta con la Oficina del SIAU, buzones de PQRS D en los servicios y el correo electrónico denunciacorrupcion@hosusana.gov.co.
- Existe un Reglamento Interno aprobado para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en concordancia con la ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual fue aprobado mediante Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019.

“Nuestra gente, el motivo para avanzar hacia la excelencia”



- El **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, cuenta con Canales de Atención y pida una Cita, tal como se ilustra a continuación:

SIAU
Servicio de Información y Atención al Usuario

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

Si tienes una petición, queja, reclamo o solicitud relacionada con nuestros servicios de salud puedes comunicarte a través del correo:

Peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co

Línea de atención: **whatsapp 3188211483**

De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm

Página web <https://www.hosusana.gov.co/> en el enlace de PQRSD

Personalmente en la oficina de atención al usuario en la sede hospital
Calle 15 No 17a - 196 La Ladera.

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

Si tienes una petición, queja, reclamo o solicitud relacionada con nuestros servicios de salud, puedes comunicarte a través de:

Correo: peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co

WhatsApp: 3188211483 de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Página web: www.hosusana.gov.co y clic en botón PQRSD

Oficina: Calle 15 No 17a-196 Barrio La Ladera.

LÍNEA AMIGA
HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA

302 291 71 22

Comunícate con nosotros y recibe información sobre:

- Lactancia materna
- Signos de alarma de la madre y del niño
- Vacunación
- Alimentación complementaria

¡Somos una institución amiga de la mujer y de la infancia!

Comunícate a la Línea amiga Hospital Susana López de Valencia: **3022917122**

"Nuestra gente, el motivo para avanzar hacia la excelencia"



TARJETA CITAS MÉDICAS

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.



Canales de atención para asignación de citas

Telefónica

(602) 8380750 Opción 1
317 4366850 / 317 4366887

WhatsApp

317 4366819 / 318 3665655

Cirugia Programada

311 3450423

Horario de atención

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Requisitos para su cita

Tener a la mano: lápiz y papel,
documento de identidad, orden médica,
historia clínica, orden de apoyo y
resultados de exámenes (Si los tiene).

**¡Recuerde llegar 30 minutos
antes de su cita!**

Sede San Camilo - Carrera 8 No 9 – 66



RECOMENDACIONES

- Realizar reunión con el líder del Proceso Ambulatorio, para que sean implementadas y ejecutadas acciones de mejora, con el objetivo de reducir los reclamos e informar los resultados a la Oficina de Control Interno.
- Recomendar y enfatizar en reuniones de Comité de Terceros, el buen trato a los pacientes, terceros, empleados del **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, y afiliados partícipes de las organizaciones sindicales.
- Recordar en sesiones breves que se realizan al interior de los servicios, cuáles son los deberes y obligaciones de los usuarios.



GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe Oficina de Control Interno