



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01



## Informe pqrsd vigencia 2022

### Proceso:

### Sistema integrado de Atención al Usuario

**Hospital Susana López de Valencia  
Popayán 2022**



¡Pensando en ti, doy lo mejor de mí!  
HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E  
Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151  
Página: [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)  
Popayán, Cauca - Colombia

## Introducción



En el Hospital Susana López de Valencia contamos con un reglamento interno y un procedimiento institucional para el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), con el fin de brindar a los usuarios una respuesta clara, oportuna y útil en el ejercicio de sus derechos.

Por ello el presente informe de gestión a las pqrstd, y en el marco de dar a conocer a los líderes y funcionarios administrativos una información clara y detallada de las manifestaciones, buscando hacer visible las necesidades y oportunidades de mejoramiento ante el posible desconfort de los usuarios frente a los servicios ofertados.

## **Objetivo general**

Tramitar todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones que radiquen los usuarios a través de los diferentes canales activos en la IPS, lo cual permite identificar a nivel institucional oportunidades de mejoramiento, logrando así mejorar en la prestación de los servicios ofertados en el Hospital Susana López de Valencia.

### **Objetivos Específicos:**

- 1.1 Tramitar al cien por ciento de las manifestaciones radicadas a través de los diferentes canales activos para tal fin.
- 1.2 Informar oportunamente a los líderes de procesos y/o subprocesos las pqrds para su respectivo trámite y reporte de oportunidades de mejoramiento internos.
- 1.3 Socializar de manera mensual a los líderes las pqrds con mayor frecuencia.

## **METODOLOGÍA**

Teniendo en cuenta la población objeto y metas institucionales para el proceso de Atención al Usuario, se lleva a cabo un análisis de tipo descriptivo cuali – cuantitativo.

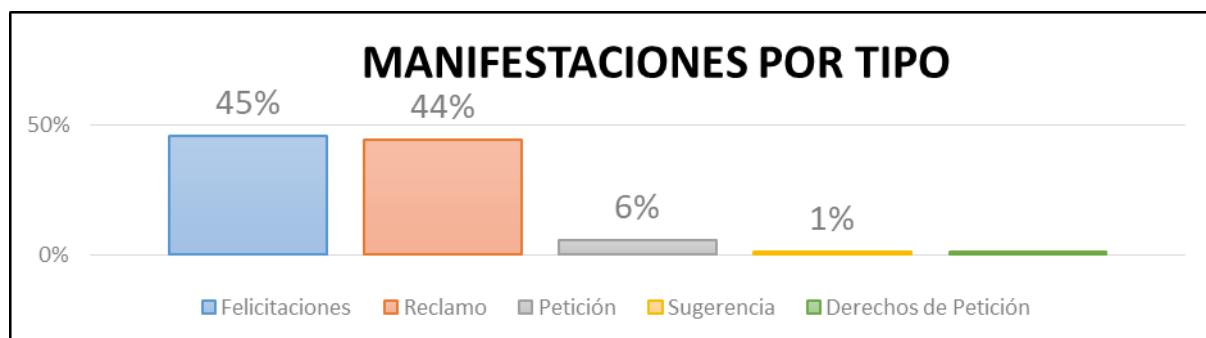
## ANÁLISIS

Durante el periodo comprendido entre el 1º de enero al 31 de diciembre de 2022, se llevó a cabo el respectivo análisis de las manifestaciones recepcionadas por los canales habilitados en la IPS; se implementan acciones de mejora a través del seguimiento de las manifestaciones y oportunidad en la respuesta por parte del líder y/o personal responsable logrando brindar a los usuarios una atención de calidad y humanizada.

### PQRSD

**1 de enero – 31 de diciembre de 2022**

#### a. Manifestaciones por tipo:



Gráfica #1 Manifestaciones por tipo, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, en la vigencia 2022, se recibieron **mil doscientos ochenta y nueve manifestaciones (1289)**, las cuales se clasificaron en:

Tipo de Manifestación	Cantidad
Felicitaciones	585
Reclamo	567
Petición	75
Queja	32
Sugerencia	17
Derechos de Petición	13
<b>Total general</b>	<b>1289</b>

Tabla #1 Manifestaciones por Causa de inconformidad, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01



### a.a. Análisis:

Como se puede observar en la grafica #1, las felicitaciones durante el año 2022, representaron el porcentaje más alto (45%) con respecto a las PQRSD. Dichos resultados son el reflejo del trabajo en equipo, toda vez las acciones de mejoramiento implementadas en los procesos por parte de los líderes de procesos subprocesos y gerentes, teniendo en cuenta lo reportado mensualmente desde el proceso de Sistema Integrado de Atención al Usuario, generaron un impacto positivo, aumentando la satisfacción de los usuarios.

### b. Manifestaciones por causa:

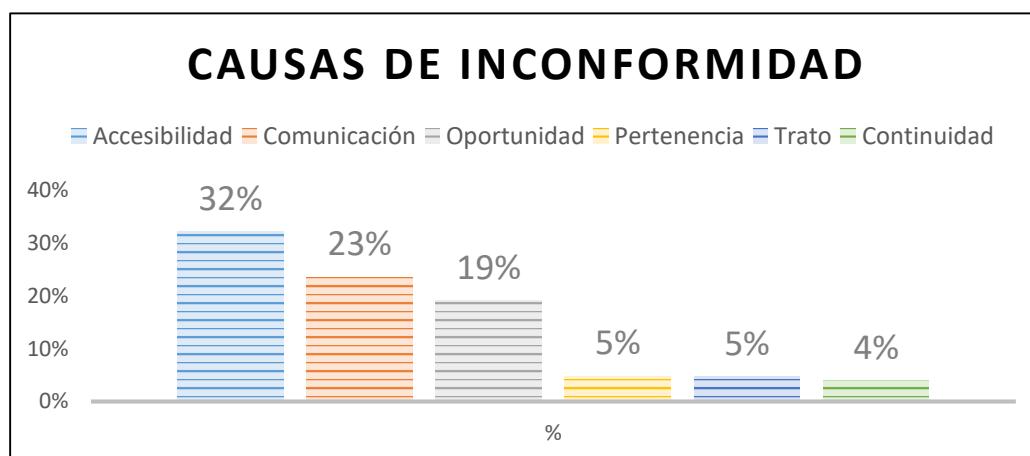


Tabla #2 Manifestaciones por Causa de inconformidad, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

### b.b Análisis:

Una vez revisados los resultados encontrados en la vigencia 2022 como se puede evidenciar en la Tabla # 1, las PQRSD y de acuerdo a la trazabilidad realizada a cada una, las tres principales causales como Accesibilidad representada en un 32% se atribuye a la asignación de las citas ambulatorias, seguido por la causalidad comunicación con un (23%) en referencia al fortalecimiento en la buena praxis en comunicación asertiva y efectiva (usuario interno y externo) y oportunidad (19%) en relación a las cirugías programadas es importante

"Pensando en ti, doy lo mejor de mí"

HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E

Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151

Página: [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)

Popayán, Cauca - Colombia

mencionar que estas van encausadas hacia la entrega oportuna del material de osteosíntesis por parte de la casa medica contratada por parte de la EAPB, **requerimiento el cual no es responsabilidad por parte de la IPS.**

Desde el proceso SIAU, se brindó acompañamiento en las reuniones de mejoramiento que ejecutan los procesos tanto asistenciales como financieros. Desde Atención al Usuario se brindó apoyo a través de la actividad psicoeducativa **“el arte de decir NO”** para los usuarios internos.



Con base en lo anterior y en cuenta que las causas de inconformidad presentadas por los usuarios, en su gran mayoría se presentaron por detonantes de carácter social, aumento en la frecuencia de consultas por el cierre temporal de algunas IPS y de interés en salud pública, se implementaron planes de contingencia dando lugar desde el proceso SIAU y a través de la estrategia “Susanita te escucha y más cerca de ti” verificar en tiempo real la percepción de los usuarios, logrando brindar una información clara y comprensible ante las eventualidades que se hubiesen podido presentar durante el proceso de atención.

**Nuestro Valores:**  
 Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
 Nit: 891501676-1  
 SLV-GC-20-F-01

## *Sistema integrado de atención al usuario SIAU*

### Susanita mas cerca de ti



Susanita comparte con tu familia un café para verificar si tu proceso de atención cumple con tus expectativas y apoyar en las posibles soluciones que requieran tu y tu familia

### Susanita te escucha



Susanita te visita durante tu proceso de atención para escucharte y tratar de satisfacer tus expectativas



PQRSD POR PROCESO	Cantidad
Ambulatorio	252
Quirófanos	113



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"

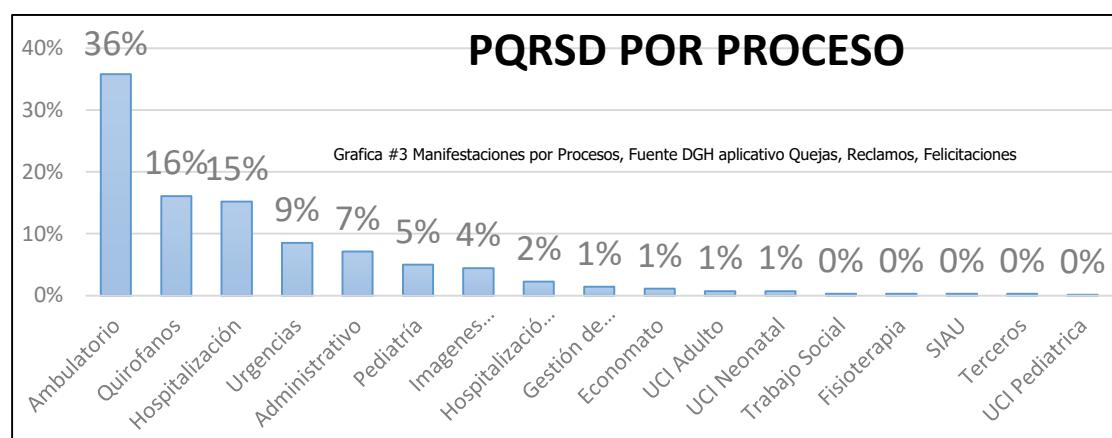


Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

<b>Hospitalización</b>	107
<b>Urgencias</b>	60
<b>Administrativo</b>	50
<b>Pediatria</b>	35
<b>Imagenes Diagnósticas</b>	31
<b>Hospitalización Pediátrica</b>	16
<b>Gestión de Recursos Físicos y Ambientales</b>	10
<b>Economato</b>	8
<b>UCI Adulto</b>	5
<b>UCI Neonatal</b>	5
<b>Trabajo Social</b>	2
<b>Fisioterapia</b>	2
<b>SIAU</b>	2
<b>Terceros</b>	2
<b>UCI Pediátrica</b>	1
<b>Total general</b>	<b>704</b>

### c. Manifestaciones por proceso:

Tabla #3 Manifestaciones por Procesos, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones



Gráfica #2 Manifestaciones por tipo, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

### c.c Análisis:

Conforme a la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias,



en el periodo evaluado, fueron interpuestas por parte de los usuarios o su red de apoyo familiar, con mayor número para el proceso Ambulatorio representado en un 36% de 252 de la totalidad de PQRSD recibidas durante la vigencia 2022, seguido por el proceso de Quirófanos con 113 representada en un 16% y el subproceso de Hospitalización Adultos y Ginecología con 107 PQRSD con un 15%, Estos tres procesos, adicional a la respuesta oportuna enviaron las acciones de mejora implementadas para que no se vuelvan a presentar expresiones de inconformidad por los mismos hechos. No obstante desde el proceso ambulatorio cuenta con un alta demanda de atención por las especialidades en Ortopedia y Traumatología, Urología, Fisiatría, medicina interna, se ampliaron los canales telefónico, manejando un horario de lunes a viernes de 7:00 am a 4 pm jornada continua; de igual manera el proceso quirúrgico, específicamente programación ambulatoria, se vio afectada ante la falta de exportación de material de Osteosíntesis, en donde las casas medicas indicaron en su momento, desabastecimiento a nivel mundial, en este sentido como oportunidad de mejora la líder implemento la estrategia de enviar el listado de pacientes en espera de programación a los auditores concurrentes de las EAPB, de tal manera se lograra garantizar la programación y evitar cancelar las cirugías sin previo aviso a la IPS. En cuanto al proceso de Hospitalización, se evidenció la necesidad de fortalecer la buena praxis a nivel comunicacional entre los usuarios internos y externos, vinculando desde el proceso de Atención al usuario un apoyo para asistir a los servicios junto con los anfitriones desde la Política de Humanización.

Desde el proceso SIAU se socializa mensualmente los informes de pqrds en las reuniones de mejoramiento de cada proceso y de segundo nivel.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

#### d. Tiempo de respuesta a PQRSD por procesos.

PROCESO	No. PQRS	Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 8 días	Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las quejas recibidas en el período	Tiempo promedio de respuesta a quejas de los usuarios	HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.	
					INFORME DE PQRSD ENERO - DICIEMBRE 2022	
Ambulatorio	252	245	367	1		
Hospitalización Ginecología	23	21	83	4		
Hospitalización Adultos	87	86	288	3		
Urgencias Adultos	41	33	154	4		
Fisioterapia	2	2	5	3		
Economato	8	8	36	5		
Urgencias Ginecología	19	18	85	4		
Quirófanos	113	109	225	2		
Administrativo	50	47	135	3		
Urgencias Pediatría	35	33	118	3		
UCI Neonatal	5	3	27	5		
Imagenes Diagnósticas	31	30	77	2		
Gestión R. Fisicos y ambientales	10	8	54	5		
UCI Adultos	5	5	10	2		
UCI Pediatrica	1	1	2	2		
SIAU	2	2	2	1		
Hospitalización Pediatría	16	13	72	5		
Trabajo Social	2	2	5	3		
Terceros	2	2	7	4		
Laboratorio						
<b>Total Manifestaciones</b>	<b>704</b>	<b>668</b>	<b>1521</b>	<b>2,3</b>		

Tabla #4 Tiempo de respuesta por Procesos, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

El promedio de respuesta de las PQRSD recibidas en la institución durante el año 2022 fue de 2 días, en el Hospital Susana López de Valencia, nuestro proceso incluye responder el 100% todas las manifestaciones recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, la totalidad de las manifestaciones son analizadas por cada uno de los líderes de los procesos en articulación con el SIAU y cuando nos referimos a quejas, están son tramitadas adicional por la líder de la Política de Humanización y llegado el caso analizadas también por el Comité de Ética Hospitalaria de la institución. El proceso Sistema Integrado de Atención al Usuario del Hospital Susana López de Valencia promueve la participación ciudadana, los derechos y deberes de los usuarios apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia satisfactoria.

### e. Derechos posiblemente vulnerados:

Derecho Vulnerado	Cantidad
Acceder a los servicios, tecnologías de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad	553
Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos	49
Recibir Información oportuna y comprensible sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos	45
Expresar y recibir respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias	16
Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención	13
Acceder a los servicios de urgencias sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.	13
Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud cuando lo considere pertinente.	11
la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica	3
Elegir libremente al médico y la institución para mi atención	1
<b>Total general</b>	<b>704</b>

Con el fin de disminuir las causas de las manifestaciones de inconformidad recibidas en la IPS, se diseñó un plan de mejoramiento, teniendo en cuenta las principales causas, las cuales se desarrollan por cada uno de los colaboradores que integran los procesos tanto asistenciales como administrativos, logrando así aumentar la satisfacción de los usuarios, cumpliendo con el 100% de las actividades propuestas.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	Nº	ACCIONES DE MEJORA
Trato	1	Ejecutar la experiencia de bienestar
	2	Seguimiento a colaboradores que presentan mayor quejas respecto a trato
	3	Capacitación al cliente interno sobre buenas prácticas en la atención
	4	Reconocimiento al proceso que tenga más felicitaciones
Comunicación	5	Ejecutar las rondas humanizadoras para mejorar el trato y comunicación asertiva
	6	Socializar Derechos y Deberes en Namtrik
	7	Realizar socializaciones al personal de la salud sobre la adecuada comunicación (acompañamiento reuniones de mejoramiento programada por los líderes)
Oportunidad	8	Ampliación de agendas para programación de cirugías programadas
	9	Entrega de listados de pacientes a las EAPB, para mitigar riesgo de cancelación de cirugías para la entrega de material de OTS
Accesibilidad	10	Ampliación de canales de llamada de 15 a 28 y 4 canales WhatsApp



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

### f. Trámite de pqrds enviadas a las EAPB:

Adheridos al manual institucional de atención al usuario (SLV-GC-25 V.2), durante el tránscurso de la vigencia 2022, se llevó a cabo el trámite de manifestaciones de usuarios internos, remitiendo un total de 131 solicitudes a las siguientes EAPB:

EAPB	MES DE RECEPCIÓN												TOTAL NUMERO DE MANIFESTACIONES DIRECCIONADAS A LA EAPB	CAUSALIDAD
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		
Emssanar	3		1	4	1		9	6	3	3	4	6	40	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Asmet Salud			1	4	1		3	6	4	3	2	3	27	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
AIC	1	1							2	1	1	1	7	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Nueva EPS	1		6	3				8	13		1	1	33	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Secretaría Departamental de Salud del Cauca				1		11			1				13	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Seguros del Estado							1						1	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Colsanitas	1				1					1		1	4	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Equidad seguros Generales											1	2	3	Trato de usuario externo hacia el usuario interno
Cosmitet												3	3	Trato de usuario externo hacia el usuario interno

Tabla #5 Manifestaciones por Procesos, Fuente: propia – Análisis Líder SIAU

### **g. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

El Hospital Susana López de Valencia, cuenta con diversos mecanismos de comunicación tanto para los grupos de valor y grupos de interés, entre los cuales se encuentran:

- Página Web.
- Correos Institucionales.
- Redes Sociales (Facebook, twitter).
- Wathsapp.
- Vía telefónica.
- Atención presencial.
- Atención de manifestaciones (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias).
- Reuniones Mensuales con la Asociación de Usuarios.
- Autoevaluaciones periódicas de los servicios.

A través de estos canales se identifican las necesidades y oportunidades de mejoramiento, frente a la atención brindada a los ciudadanos, logrando fortalecer la prestación de nuestros servicios y la percepción de los usuarios entorno a la satisfacción.

#### **g.g Educación y orientación de los usuarios externos:**

En la IPS se cuenta con un proceso de orientación permanente, la cual se caracteriza por establecer con los usuarios una escucha asertiva y efectiva logrando en lo posible satisfacer las necesidades de acuerdo a cada caso. En este sentido en el año 2022, se orientaron y direccionaron 6.638 (Ver tabla # 3), los cuales se registraron en la plataforma Dinámica Gerencial, para llevar un control de número de usuarios atendidos.

**Nuestro Valores:**  
 Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA



**Reporte de Resolutividad punto de atención al usuario SIAU**

De: 01/01/2022 0:00:00 – 31/12/2022 0:00:00

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
 Nit: 891501676-1  
 SLV-GC-20-F-01

Nº	Motivo de Consulta	Cantidad
1.	Información general	3834
2.	Información de ubicación de instalaciones	1
3.	Realización trámites administrativos	1
4.	Solicitud de citas médicas	36
5.	Manifestaciones	10
6.	Horarios de atención	1
7.	Información sobre medicamentos	0
8.	Cirugías	0
9.	Orden de apoyo	0
10.	Pertinencia en la remisión a otro nivel	0
11.	Costos	0
12.	Trabajo Social	0
13.	Educación en Derechos y Deberes	3490
<b>Total de Pacientes atendidos:</b>		<b>6638</b>

Tabla #6 Manifestaciones por Procesos, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

Dando cumplimiento a normatividad sobre la inclusión social en salud desde un enfoque diferencial étnico se continúa con la socialización los derechos y deberes en lengua Namtrik. En articulación con anfitriones de servicios de la política de humanización, se continuó fortaleciendo el proceso de educación a los usuarios y sus familias en derechos y deberes, haciendo énfasis en el respeto al personal que está prestando la atención en salud.

También es importante mencionar que se cuenta con una ruta de atención a los usuarios con discapacidad, el cual se viene fortaleciendo y trabajando con un equipo multidisciplinario del Hospital Susana López de Valencia.





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

## Derechos

- 
1. Acceder a los servicios, tecnologías de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad.
  2. Recibir información oportuna y comprensible sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.
  3. Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención.
  4. Elegir libremente al médico y a la institución para me atención.
  5. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
  6. Expresar y recibir respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias.
  7. Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
  8. A la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.
  9. A recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud cuando lo considere pertinente.
  10. Namui asr umpu elanne pure untuk ter maramik, pininapece mu kechap komonrai. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

## Deberes

- 
1. Propender por su autocuidado, el de su familia, comunidad y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
  2. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que ponen en peligro la vida o la salud de las personas.
  3. Respetar al personal responsable de la presentación y administración de los servicios de salud.
  4. Actuar de buena fe frente al sistema de salud usando adecuada y razonablemente las presentaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud.
  5. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
  6. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

**Nuestro Valores:**  
 Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL CAUCA

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
 Nit: 891501676-1  
 SLV-GC-20-F-01



**e.e** la totalidad de las manifestaciones recibidas obtuvieron respuesta a ninguna de ellas se negó el acceso a la información.

## **h. Felicitaciones por procesos:**

FELICITACIONES POR PROCESOS	Cantidad
<b>Ambulatorio</b>	<b>252</b>
<b>Hospitalización</b>	<b>126</b>
<b>Fisioterapia</b>	<b>74</b>
<b>Laboratorio</b>	<b>30</b>
<b>Urgencias</b>	<b>21</b>
<b>Hospitalización Pediátrica</b>	<b>19</b>
<b>UCI Pediátrica</b>	<b>18</b>
<b>Pediatría</b>	<b>14</b>
<b>Quirófanos</b>	<b>9</b>
<b>UCI Neonatal</b>	<b>8</b>
<b>UCI Adulto</b>	<b>7</b>
<b>Gestión de Recursos Físicos y Ambientales</b>	<b>3</b>
<b>Imágenes Diagnósticas</b>	<b>2</b>
<b>SIAU</b>	<b>2</b>
<b>Total general</b>	<b>585</b>

Tabla #6 Felicitaciones por Procesos, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones



Grafica #3 Felicitaciones por Procesos, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

Durante el transcurso del año 2022, las felicitaciones representaron el 45% del total de las manifestaciones recibidas lo que indica que teniendo en cuenta las oportunidades de mejoramiento suscitadas en las respuestas, los usuarios percibieron el compromiso de la institución y 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 también se hace extensiva las felicitaciones en las reuniones de mejoramiento de cada proceso.

#### **f.f Reconocimiento al proceso más felicitado vigencia 2022.**

Cada trimestre el Sistema Integral de Atención al Usuario y en trabajo conjunto con los integrantes de la Asociación de Usuarios del Hospital, se realiza un reconocimiento al proceso más felicitado con el fin de mantener motivado al talento humano y aumentar el sentido de pertenencia con la Institución, adicional se hace entrega de un compartir a los colaboradores de los procesos felicitados.





REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
**“Pensando en ti, Doy lo mejor de mí”**



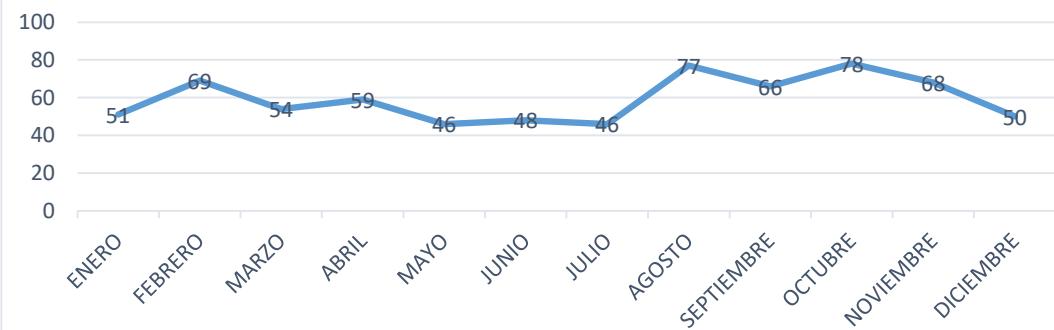
Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01

## Total PQRSD RECIBIDAS VIGENCIA 2022

PQRSD POR MES	VIGENCIA 2022
ENERO	51
FEBRERO	69
MARZO	54
ABRIL	59
MAYO	46
JUNIO	48
JULIO	46
AGOSTO	77
SEPTIEMBRE	66
OCTUBRE	78
NOVIEMBRE	68
DICIEMBRE	50
<b>Total general</b>	<b>712</b>

Tabla #7 PQRSD recibidas vigencia 2022, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

## PQRSD VIGENCIA 2022



Grafica # 4 Total PQRSD recibidas vigencia 2022, Fuente DGH aplicativo Quejas, Reclamos, Felicitaciones

En atención al total de pqrds recibidas durante la vigencia 2022 y la reclasificación de las mismas, los procesos con mayor requerimiento (Ambulatorio y Cirugía Ambulatoria), es importante mencionar las siguientes causalidades las cuales no atañen al Hospital Susana López de Valencia:

- ✓ No Entrega de material de Osteo Síntesis por parte de la casa medica contratada por la EAPB.
- ✓ No entrega de autorizaciones por parte de la EAPB.
- ✓ No cumplimiento ante las exclusiones en los contratos generados con las EAPB.



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

**Nuestro Valores:**  
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.  
"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



Hospital Susana López de Valencia E.S.E.  
Nit: 891501676-1  
SLV-GC-20-F-01



- ✓ Los usuarios no radican documentación pertinente para la programación de las cirugías.
- ✓ Solicitud de procedimientos por parte de las EAPB, sin contar con valoración de los especialistas de nuestra red de servicios.
- ✓ Citas que ya habían sido asignadas.
- ✓ Usuarios quienes incumplen reiteradamente a las citas ya programadas por diferentes especialidades.
- ✓ Solicitudes de citas que aún no cumplen con el tiempo de control requerido por el especialista.

PROCESO AMBULATORIO		CIRUGÍA PROGRAMADA	
TOTAL PQRSD RADICADAS POR LOS DIFERENTES CANALES	TOTAL PQRSD QUE DE ACUERDO A TRAZABILIDAD REALIZADA, NO SON PARA LA IPS	TOTAL PQRSD RADICADAS POR LOS DIFERENTES CANALES	TOTAL PQRSD QUE DE ACUERDO A TRAZABILIDAD REALIZADA, NO SON PARA LA IPS
252	68	113	100

**Tatiana García Delgado**  
 Líder Proceso SIAU  
 Hospital Susana López de Valencia E.S.E.



¡Pensando en ti, doy lo mejor de mí!  
**HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E**  
 Calle 15 No. 17 A - 196 La Ladera, Tel: 8211721-8309780 Telefax. 8381151  
 Página: [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)  
 Popayán, Cauca - Colombia