



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 2023

Proceso: **Sistema integrado de Atención al Usuario**

**Hospital Susana López de Valencia
Popayán 2023**



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



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

Introducción

EL Hospital Susana López de Valencia en atención a nuestro lema Institucional “Pensando en ti doy lo mejor de mí”, propende garantizar la calidad y excelencia en la atención de nuestros pacientes y sus familias, así como mantener una comunicación efectiva con la comunidad y todos nuestros usuarios, por ello, el Hospital cuenta con un proceso de Atención al Usuario, el cual tiene un sistema para canalizar todas las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones las cuales nos permite realizar un análisis en la prestación de nuestros servicios. El presente informe tiene como objetivo presentar un análisis detallado de las PQRSDF recibidas, destacando las principales áreas de mejora identificadas y las acciones emprendidas para resolverlas. Así mismo, resaltaremos los logros obtenidos a través de las sugerencias y agradecimientos que nos han hecho llegar, lo que nos motiva a seguir trabajando en pro del bienestar de los usuarios.

En el informe, se suscita información sobre:

- ✓ Estadísticas generales de PQRSDF recibidas.
- ✓ Análisis de las principales causas de PQRSD
- ✓ Oportunidades de mejora para abordar y resolver los reclamos, peticiones y quejas.
- ✓ Planes de mejoramiento y estrategias ejecutadas.

En el Hospital Susana López de Valencia, nos enorgullecemos la calidad de nuestros servicios médicos y la dedicación de nuestro equipo de profesionales. Cada PQRSDF es para nosotros una oportunidad de mejora continua y crecimiento, y agradecemos sinceramente a todos nuestros usuarios por su confianza y retroalimentación. Invitamos a la comunidad y a nuestros usuarios a continuar estableciendo contacto con el proceso de Atención al usuario a través de los diferentes canales habilitados para que juntos,





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



podamos construir un hospital cada vez más cercano satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Agradecemos su interés en el presente informe y nos ponemos a su disposición para cualquier consulta adicional.

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 la totalidad de las manifestaciones radicadas por los usuarios a través de los diferentes canales activos para tal fin.
- 1.2 Informar oportunamente a los líderes de procesos y/o subprocesos las pqrasd para su respectivo trámite y reporte de oportunidades de mejoramiento internos.
- 1.3 Socializar de manera mensual a los líderes las pqrasd con mayor frecuencia.



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

Análisis general trámite de pqrstd

El Hospital Susana López de Valencia cuenta con los siguientes medios para la recepción de las PQRSDF.

- 1- **Verbal:** Atención en la oficina de SIAU en la sede principal del hospital.
- 2- **Presencial:** Directamente en las instalaciones de la oficina de Atención al Usuario donde es atendido por personal calificado de lunes a viernes en los horarios de 7:00 am a 5 pm jornada continua.
- 3- **Telefónicamente:** Tenemos habilitado mensajería instantánea Wathsapp 3188211483.
- 4- **Escrita:** El usuario puede diligenciar la PQRSDF en los formatos establecidos por la institución procediendo a radicarla en los buzones.
- 5- **Virtual:** El usuario puede ingresar a la página web institucional www.hosusana.gov.co enlace (trámite pqrstd y ventanilla única).

Actualmente contamos con 14 buzones habilitados los cuales se encuentran ubicados de la siguiente manera:

- ✓ Buzón 1: Consulta externa
- ✓ Buzón 2: Hospitalización adultos tramo 1
- ✓ Buzón 3: Hospitalización adultos tramo 3
- ✓ Buzón 4: Hospitalización Pediatría
- ✓ Buzón 5: Urgencias adultos
- ✓ Buzón 6: Urgencias pediatría
- ✓ Buzón 7: Imágenes diagnósticas
- ✓ Buzón 8: Laboratorio
- ✓ Buzón 9: Cirugía
- ✓ Buzón 10: Uci adultos
- ✓ Buzón 11: Uci neonatal





REPÚBLICA 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

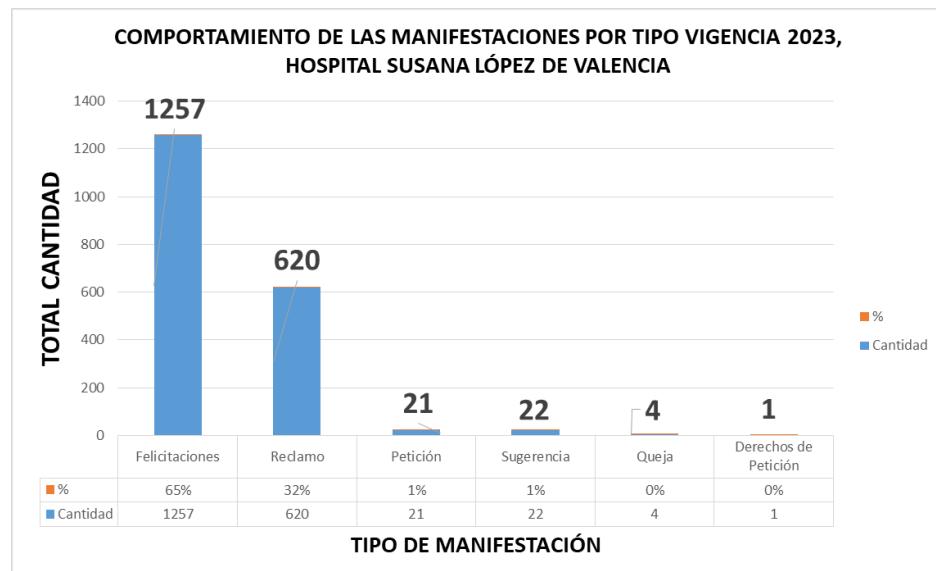
- ✓ Buzón 12: Uci pediátrica
- ✓ Buzón 13: Uci intermedios
- ✓ Buzón 14: Urgencias de ginecología

La apertura de los buzones de sugerencia se realiza dos veces a la semana, los días martes y jueves, con el acompañamiento de un funcionario de la Secretaría Municipal de Salud, el representante de la Asociación de usuarios, la líder del proceso SIAU y colaborador del proceso.

ANÁLISIS PQRSD VIGENCIA 2023

Durante la vigencia 2023, se recepcionaron **1257 FELICITACIONES** y 668 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera:

a. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR TIPO



Fuente: DGH, aplicativo pqrstd, HSLV 2023



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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



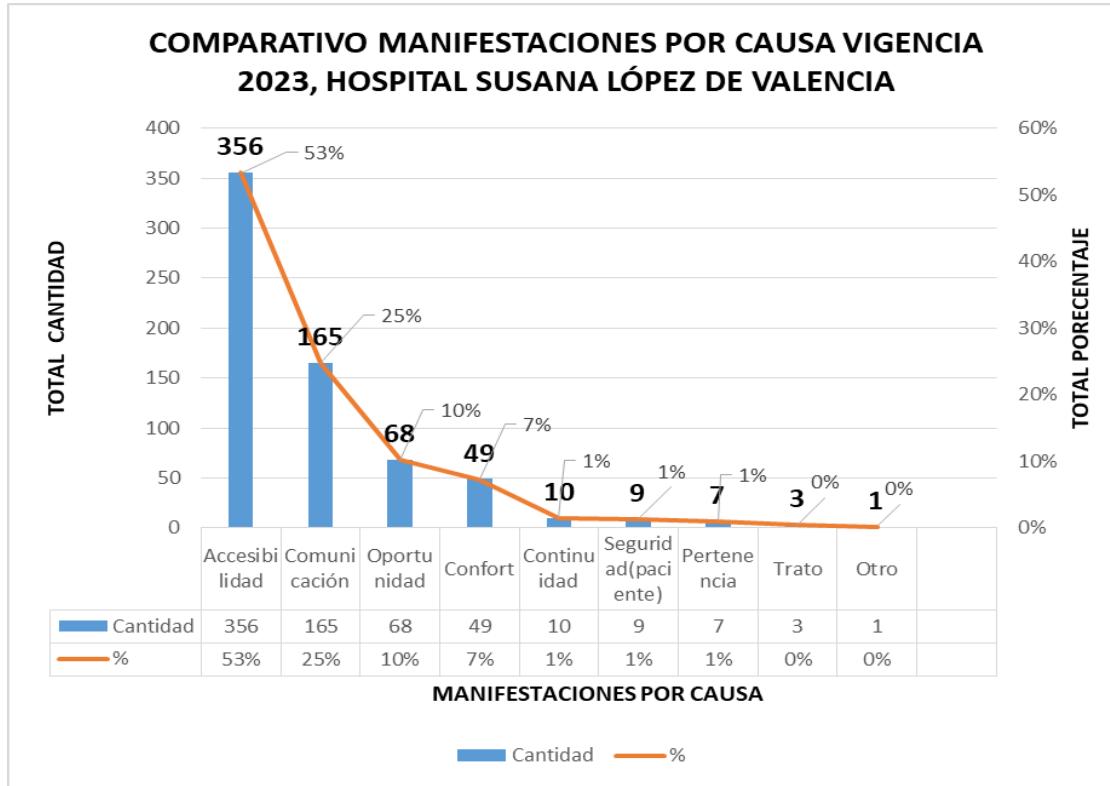
Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Nit: 891501676-1
SLV-GC-20-F-01



La gráfica representa el comportamiento de las manifestaciones por tipo durante la vigencia 2023, se destaca que las felicitaciones representan la mayor cantidad con 1257, este dato representado a nivel porcentual indica que las felicitaciones representan el 65%, seguido de 620 reclamos, 21 peticiones, 22 sugerencias, 4 quejas y 1 derecho de petición, constituyendo el 35% del total de las manifestaciones recepcionadas y tramitadas. Estos resultados nos permiten fortalecer y establecer planes de mejoramiento en tiempo real y a corto plazo, logrando minimizar la posible insatisfacción de los usuarios durante la prestación de nuestros servicios.

En concordancia a lo anteriormente descrito, a continuación se realiza un análisis de las PQRSD por causalidad.

b. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR CAUSA



Fuente: Dinámica Gerencial aplicativo pqrsd



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



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

Para el cierre de la vigencia de 2023 una de las principales causas de inconformidad por parte de los usuarios, estuvieron en relación a la accesibilidad, ya que el aumento en la solicitud de consultas ambulatorias por los especialistas en Otorrinolaringología, Urología, Gastroenterología, Neuropediatría, Cirugía general, Urología y Retinología, son de alta demanda y poca oferta de las especialidades en el Departamento del Cauca, recibiendo 356 manifestaciones con un porcentaje del 53% de solicitud para trámite; en cuanto a las causales de desconfort aunadas por comunicación (165) oportunidad (68), confort (49), continuidad (10), seguridad (9), pertenencia (7) se presentaron en los servicios de urgencias y hospitalización Adultos, Pediatría y Ginecología, ya que el nivel de ocupación superó la capacidad instalada; esta situación se ha agravado debido al cierre de centros de salud de primer nivel en el Municipio de Popayán aunado también al cierre de servicios tales como: Gineco Obstetricia y Pediatría por parte de clínicas privadas de la ciudad, lo que ha generado un aumento significativo en la afluencia de pacientes en la IPS. En cuanto a la causalidad oportunidad con 68 manifestaciones se presentó por el aplazamiento de cirugías ambulatorias debido al ingreso de usuarios con prioridad en intervención quirúrgica intrahospitalaria por violencias físicas, accidentes de tránsito, salud mental y traumas físicos durante la celebración de carnavales. En este contexto la Asociación de Usuarios del Hospital Susana López de Valencia en su pleno ejercicio para ejercer control social, envió oficios a entes territoriales y de control, dando a conocer la situación descrita, para trabajar de manera mancomunada y buscar posibles soluciones a esta contingencia y garantizar a los usuarios y comunidad en general el derecho fundamental a la salud.



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



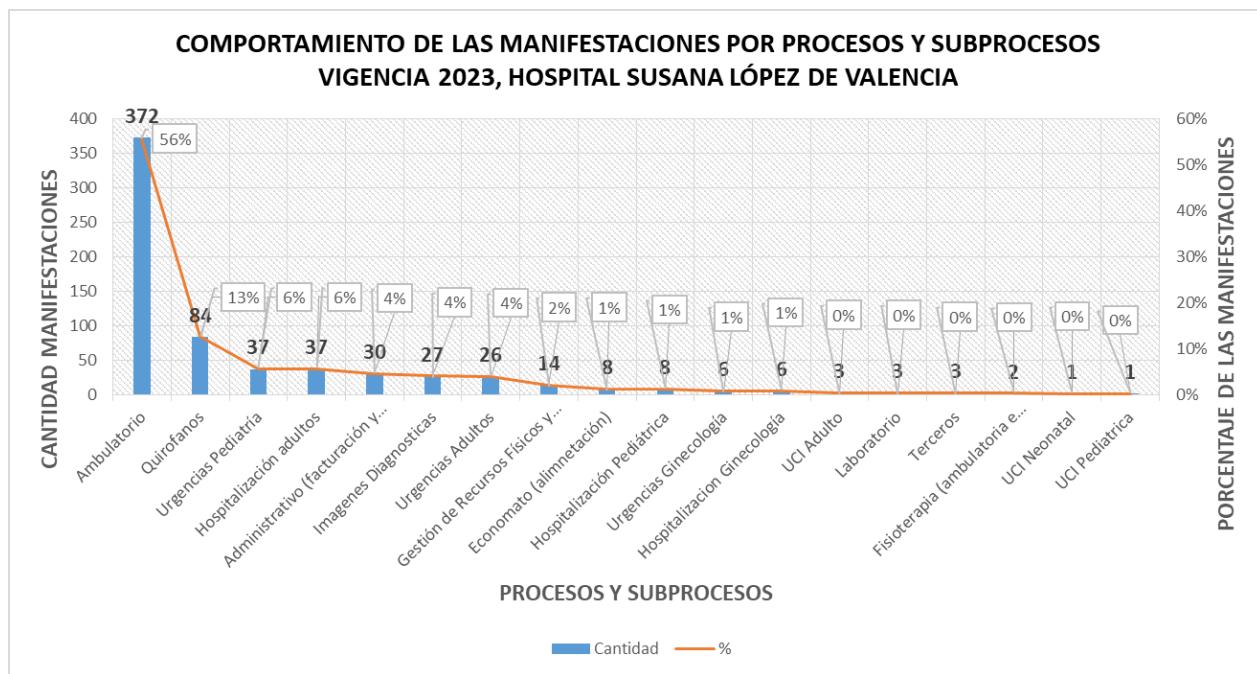
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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

C. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR PROCESOS Y SUBPROCESOS



Fuente: DGH, aplicativo pqrsd HSLV 2023

Conforme a la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por los usuarios o su red de apoyo familiar, durante la vigencia 2023 los cinco principales procesos fueron: Ambulatorio con 372 manifestaciones lo que representa un 56% de la totalidad de PQRSD recibidas, seguido por el proceso de quirófanos con 84 manifestaciones representado a nivel porcentual el 13% de las pqrsd, urgencias pediatría con 37 al igual que hospitalización adultos ambos con una equivalencia a nivel porcentual del 6%, administrativos entendido para el subproceso de facturación y mantenimiento con 30 pqrsd equivalente al 4% de las manifestaciones, y para el subproceso apoyo diagnóstico (imágenes) recibió 27 reclamos equivalente al 4% de las

"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
Popayán, Cauca - Colombia



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



pqrds; urgencias adultos con 26 pqrds; en cuanto a los procesos y subprocesos de gestión de recursos físicos y ambientales (servicios generales y vigilancia), economato (alimentación), hospitalización pediatría, urgencias y hospitalización ginecología, UCI adultos, neonatal y pediátrica, laboratorio y terceros (sindicatos), a nivel porcentual representan el 4% del 100% de la totalidad las pqrds recepcionadas durante la vigencia de 2023. Los líderes de procesos y subprocesos adicional a la respuesta oportuna, enviaron las acciones de mejora implementadas para mitigar expresiones de inconformidad; además, el trabajo en equipo con las subdirecciones y planeación se logró establecer acciones de mejora inmediata.

¿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 vinculó una funcionaria permanente para el proceso ambulatorio con el propósito de brindar a los usuarios que asisten al canal presencial, una información personalizada y enlace directo con las EAPB, de tal manera y en lo posible se lograra brindar una resolutividad inmediata, logrando mitigar las barreras en comunicación y/o administrativas que se pudiesen presentar durante el trámite o solicitud. De acuerdo a lo reportado durante la vigencia 2023, para nuestro canal telefónico se continuó con la habilitación de 28 líneas para llamadas a tiempo (call center), 2 móviles para líneas WhatsApp, 2 líneas preferenciales; de igual manera se cuenta con atención presencial, canal correo electrónico para las entidades y se continúa manejando el correo institucional asignaciondecitasosusana.gov.co para las EAPB. De igual manera para el proceso SIAU, el líder del proceso ambulatorio reserva cupos adicionales dadas por los especialistas con mayor demanda de citas para usuarios que solicitan apoyo en el trámite; de igual manera teniendo en cuenta las gestiones realizadas por las Subdirecciones (Científica y Administrativa), se establecieron acuerdos





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



contractuales establecidos con las EAPB, poco a poco cubriendo la demanda insatisfecha, evidenciando durante la aplicación de las encuestas de satisfacción fallas a nivel comunicacional ya que los usuarios no tenían conocimiento o no tenían claridad de los cambios que sus aseguradoras habían realizado y la alta demanda y poca oferta de algunas especialidades en el Departamento del Cauca.

- Proceso Quirúrgico (cirugía programada):

Durante la vigencia de 2023, las cirugías ambulatorias con diagnóstico clínico (no prioritario) debieron aplazarse, debido al ingreso de usuarios con prioridad que requerían intervención quirúrgica intrahospitalaria.

Se continua presentando una alta demanda en la programación de cirugías ambulatorias con la especialidad en Ortopedia y Traumatología presentándose barreras administrativas con las casas medicas contratadas por las EAPB para el suministro del material; como oportunidad de mejoramiento la líder del proceso continua enviando mensualmente el listado de pacientes los cuales están en lista de espera teniendo en cuenta diagnóstico clínico, para así evitar la cancelación imprevista por parte de las casas medicas contratadas por las EAPB.

- Subprocesos de Urgencias Adultos, Ginecología y Pediatría:

Desde el proceso de Atención al Usuario y políticas centradas en el usuario (Humanización y Seguridad del Paciente), se brindó apoyo durante las contingencias presentadas en los servicios de Urgencias Adultos, Urgencias de Ginecología y Pediatría ante el aumento en el número de consultas, esta situación se ha agravado debido al cierre de centros de salud de primer nivel en el Municipio de Popayán aunado también al cierre de servicios tales como: Gineco Obstetricia y Pediatría por parte de clínicas privadas de la ciudad, lo que ha generado un aumento significativo en la afluencia de pacientes en la IPS.



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



Así pues, teniendo en cuenta lo anteriormente descrito, desde el proceso de Atención al Usuario, se continúa con la ejecución de la estrategia Susanita te escucha y más cerca de ti, la cual tiene por objetivo mitigar posibles riesgos de insatisfacción aunadas a las principales causalidades de inconformidad.

Con el objetivo de fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención y trámites de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, se diseñó en apoyo con el subprocesso de Gestión de la información y Comunicaciones una pieza educativa (video, para promover a través de las redes sociales institucionales.

The screenshot shows a Facebook post from the page "Hospital Susana López de Valencia E.S.E". The post features a video thumbnail of a woman in a pink dress standing in front of a hospital entrance. The caption reads: "¡En el Hospital Susana López de Valencia! Estamos encantados de invitarte a conocer nuestros canales de atención, donde rec... Ver más". Below the video, there is a text overlay: "En esa oficina encontrarás nuestro canal de atención presencial." The post has 83 likes, 2 comments, and 13 shares.

Desde el proceso de Atención al usuario se continúa brindando a los usuarios acompañamiento los fines de semana. De igual manera la junta directiva de la Asociación de Usuarios hace control social en los diferentes procesos y subprocessos asistenciales. La Institución cuenta con un plan de mejoramiento teniendo en cuenta las principales causas, e implementación de las acciones de mejora a desarrollar por cada uno de los colaboradores que integran los procesos tanto asistenciales como financieros, con seguimiento por parte de los líderes.



¡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
Popayán, Cauca - Colombia

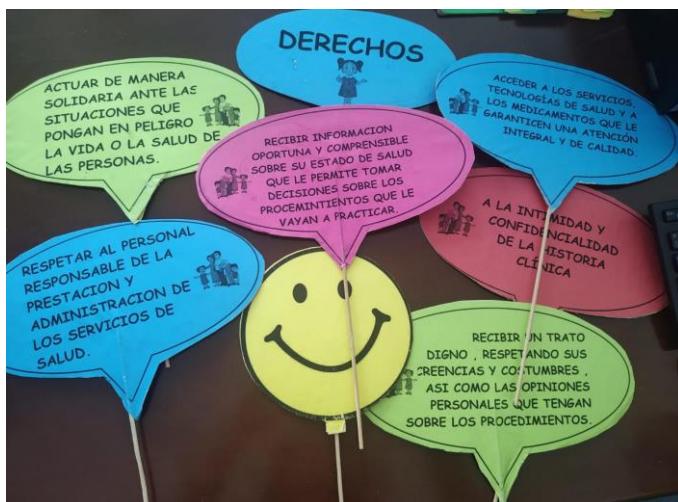


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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



**ESTRATEGIA SUSANITA TE ESCUCHA Y MAS
CERCA DE TI – ATENCIÓN AL USUARIO
ASISTENCIAL**

Con base al cronograma mensual
lunes a domingo

BUSQUEDA ACTIVA
↓
CON LOS JEFES EN ENFERMERIA DE TURNO
SE IDENTIFICA EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS DE URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN Y AMBULATORIO, LA EXPERIENCIA DEL PACIENTE

¿A QUE USUARIOS SE REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO?

- COLAPSO EN URGENCIAS.
- ESTANCIAS PROLONGADAS POR CIRUGIA (SEGUN DEMANDA)
- VALORACION O REVALORACION POR SUB ESPECIALIDADES
- IDENTIFICACION USUARIOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL
- CONFORT
- CONSULTA ESPEJO EN CONSULTA EXTERNA

FASE DE ATENCIÓN

EL PATINADOR DE LA ESTRATEGIA, VERIFICA QUE ACCION DE TIPO ADMINISTRATIVA SE ESTÁ LLEVANDO A CABO, PARA ESTABLECER DIALOGO ASERTIVO CON EL PACIENTE Y/O RED DE APOYO FAMILIAR O SOCIAL, ORIENTANDOLO (S) EN:

1. Tiempos de espera (urgencias - triage)
2. Tiempos de espera en consultorios o en pisos
3. Tiempos de espera procedimientos quirúrgicos (en caso de requerirse y con previa autorización medica se entregará refrigerio)
4. Tramites de referencia y contrarreferencia (según el caso)
5. Tiempos de espera para atención en consulta externa

USUARIO SATISFECHO

Fuente: Registros fotográficos propios las cuales son publicadas con autorización de la Asociación y participantes,
HSLV 2023



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



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. ORIENTACIÓN PERMANENTE A USUARIOS Y TRAMITES DESDE PROCESO SIAU



En atención a los acompañamientos realizados durante la vigencia 2023, desde el proceso SIAU trámite **5430** a través de la estrategia SUSANITA TE ESCUCHA Y MAS CERCA DE TI, evidenciando que los trámites con mayor frecuencia están asociados al proceso de CONSULTA EXTERNA, en el cual los trámites que se realizaron son el acompañamiento en asignación de citas y las especialidades con alta demanda son:

- * Cirugía general.
- * Ortopedia y traumatología.
- * Pediatría
- * Oftalmología
- * Urología.
- * Gastroenterología
- * Retinología
- * Fisiatría



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



REPÚBLICA 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

Se brindó acompañamiento para realizar la respectiva corrección de fórmulas médicas aunados a:

- Corrección en cantidad.
- Corrección en duración.
- La no entrega de fórmula de control especial.
- La no entrega de fórmulas de mipres.
- Correcciones en fórmulas magistrales.

Es importante mencionar que estos trámites generan inconformidad en los pacientes ya que en el momento del egreso, al momento que el usuario se dirige a su EAPB , en su mayoría presentan barreras de tipo administrativas por parte de las IPS o farmacias las cuales piden cambio en CUPS, acercándose nuevamente al hospital para realizar la corrección. Desde la oficina de atención al usuario buscamos mitigar el riesgo de insatisfacción que conlleve a una posible pqrsd.

En el mes de septiembre de 2023, se generó un ataque cibernético a las páginas web del estado en Colombia. Este ataque afectó la entrega del certificado de nacidos vivos del Hospital Susana López. El ataque se produjo el 12 de septiembre. Debido a la falla masiva que presento la plataforma RUAf, se implementó como plan de contingencia un formato de nacido vivo institucional provisional, con el fin de llevar un control de estos nacimientos; en espera de la entrega de certificados en físico expedidos por el DANE por parte del área de estadísticas vitales de la secretaría municipal de salud.

Teniendo en cuenta lo anterior en el mes de septiembre se evidenciaron 65 trámites y/o entrega de certificados de nacido vivo. El personal de la oficina de atención al usuario se encargó de informar a los padres sobre el proceso de entrega del certificado. Así como también se les explicó que los certificados se entregarían en persona y que tendrían que esperar un tiempo adicional para recibirlos.



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



Es importante destacar que, durante el mes de septiembre, se produjeron agresiones predominantes a la misión médica debido a los largos tiempos de espera. Se requirió brindar acompañamiento a nivel comunicacional para dar especificidad sobre la clasificación en Triage, tiempos de espera y continuidad durante el proceso de atención dado a la particularidad presentada desde el mes de julio hasta la fecha del colapso en la capacidad instalada por el cierre de unas IPS de primer nivel y algunos servicios en IPS de carácter privado, aumentando este mes el volumen de consulta.

LOGROS ALCANZADOS:

- 1- Diálogo constructivo y asertivo que se mantiene con los gerentes, jefes en enfermería y líderes de cada proceso y subprocesso, cuya colaboración y disposición han sido fundamentales, logrando rescatar posibles riesgos de pqrsd.
- 2- Atención personalizada por parte de patinador del canal presencial (oficina y en los bloques).

e. TIEMPO PROMEDIO EN RESPUESTA

El promedio de respuesta de las PQRSD recibidas en la institución para la vigencia 2023 fue de 2.7 días; el proceso ambulatorio continua con la mayor solicitud con un total 372 pqrsd, donde el tiempo promedio de respuesta durante la presentación y respuesta está en 3 día por pqrsd. Es importante mencionar que nuestros tiempos para el trámite y envío no supera los 15 días, respondiendo el 100% a 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 Subdirección Científica. De igual manera la totalidad de las manifestaciones recibidas obtuvieron respuesta y a ninguna de ellas se negó el acceso a la información.



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

PROCESO	No. PQRS	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
Ambulatorio	372	1168	3
Quirófanos	84	130	2
Urgencias Pediatría	37	216	6
Hospitalización adultos	37	213	6
Administrativo (facturación y mantenimiento)	30	92	3
Imagenes Diagnósticas	27	57	2
Urgencias Adultos	26	125	5
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales (Servicios generales y vigilancia)	14	41	3
Economato (alimentación)	8	24	3
Hospitalización Pediátrica	8	48	6
Urgencias Ginecología	6	125	21
UCI Adulto	3	3	1
Laboratorio	3	5	2
Terceros	3	18	6
Fisioterapia (ambulatoria e intrahospitalaria)	2	27	14
UCI Neonatal	1	3	3
UCI Pediatrica	1	12	12
Total Manifestaciones	668	1717	2,7

Fuente: Propia - Proceso SIAU



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



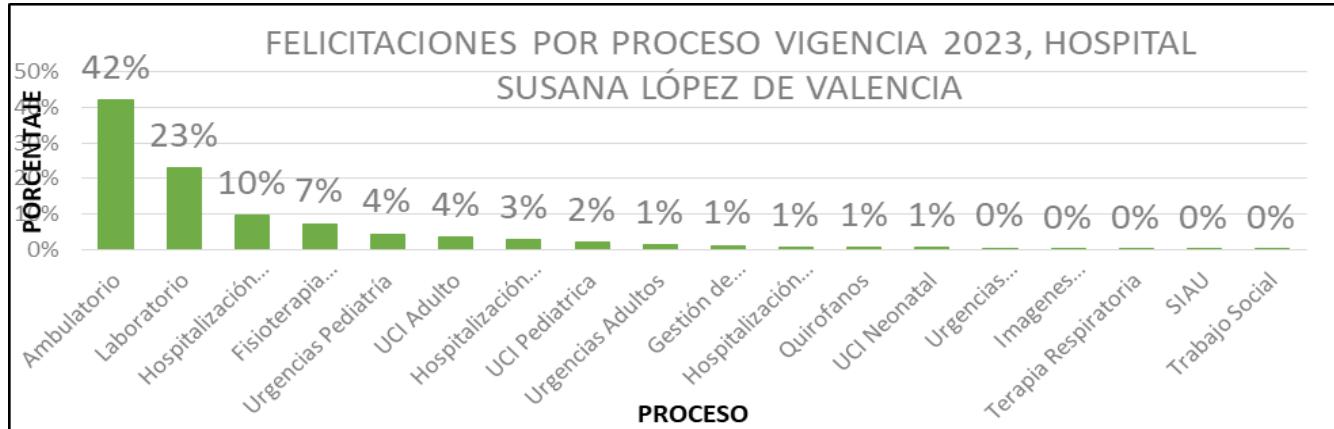
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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. CONSOLIDADO FELICITACIONES POR PROCESOS



Fuente: DGH, aplicativo pqrsd

FELICITACIONES POR PROCESOS	Cantidad	%
Ambulatorio	526	42%
Laboratorio	288	23%
Hospitalización adultos	121	10%
Fisioterapia (ambulatoria e intrahospitalaria)	92	7%
Urgencias Pediatría	56	4%
UCI Adulto	44	4%
Hospitalización ginecología	37	3%
UCI Pediatrica	26	2%
Urgencias Adultos	17	1%
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales (Servicios generales y vigilancia)	15	1%
Hospitalización Pediátrica	9	1%
Quirófanos	8	1%
UCI Neonatal	8	1%
Urgencias Ginecología	6	0%
Imagenes Diagnósticas	1	0%
Terapia Respiratoria	1	0%
SIAU	1	0%
Trabajo Social	1	0%
Total general	1257	100%

Fuente: DGH, aplicativo pqrsd



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



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 la vigencia 2023, las felicitaciones representaron el 65% del total de las manifestaciones recibidas, donde el procesos más felicitados es el ambulatorio recibiendo un total de 526 felicitaciones, lo que indica que se está realizando un buen trabajo y que los usuarios perciben 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.

g. RECONOCIMIENTO AL 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 tercer trimestre el proceso que recibió de manera consecutiva más felicitaciones, fue el proceso ambulatorio.

PROCESO AMBULATORIO





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



APOYO DIAGNÓSTICO (LABORATORIO)



COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA (FISIOTERAPIA)



¡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
Popayán, Cauca - Colombia



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 2023

PQRSD POR MES	VIGENCIA 2023
ENERO	44
FEBRERO	23
MARZO	39
ABRIL	34
MAYO	45
JUNIO	51
JULIO	66
AGOSTO	76
SEPTIEMBRE	59
OCTUBRE	88
NOVIEMBRE	71
DICIEMBRE	72
Total general	668

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.



¡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
Popayán, Cauca - Colombia