

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



Popayán, 15 de Enero de 2024

Radicado Interno No. 474 de 2024

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

Asunto: Informe de Seguimiento a PQRSD Segundo 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 Segundo 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 Segundo 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.

Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Denuncia



HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

GUILLERMO MOSQUERA ZAMBRANO
Jefe de Oficina de Control Interno

ENERO 2024

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 segundo 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 julio de 2023 al 31 de diciembre 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 julio de 2023 al 31 de diciembre de 2023, así como la Resolución No. 0364 del 30 de agosto de 2019, para verificar y evaluar la oportunidad de respuesta de las PQRSD.

Se generó en el Sistema de Información DGH el reporte de manifestaciones del 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 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 el 01 de julio de 2023 al 31 de diciembre 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 PQRSD, 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 julio de 2023 al 31 de diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

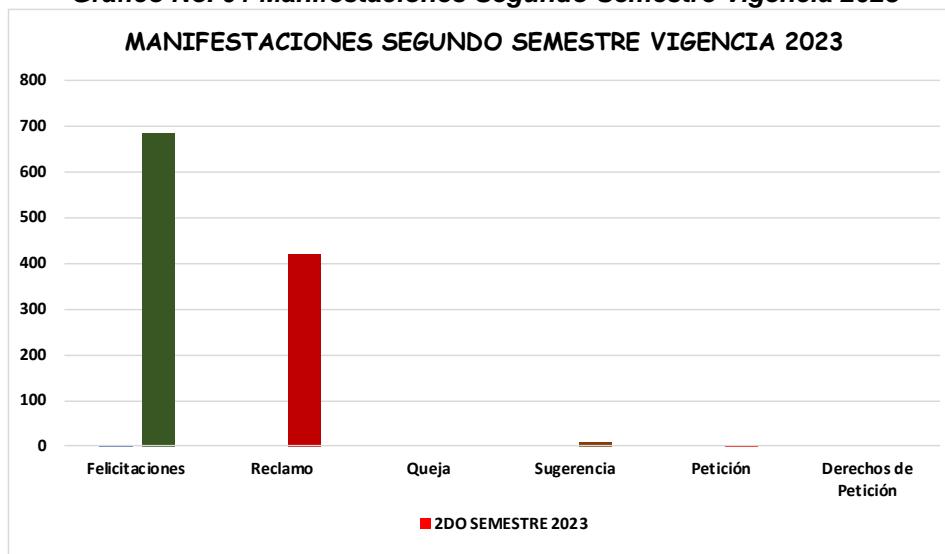
Durante el Segundo Semestre de la Vigencia 2023, fueron recepcionadas en el HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E., a través de los diferentes canales del SISTEMA INTEGRAL DE ATENCION AL USUSARIO, un total de mil ciento diecisiete (1117) manifestaciones, de las cuales seiscientas ochenta y cinco (685) fueron felicitaciones, cuatrocientas veinte (420) reclamos, once (11) sugerencias y una (01) petición, tal como lo ilustra el **Cuadro No. 01 Manifestaciones Segundo Semestre Vigencia 2023** y el **Gráfico No. 01 Manifestaciones Segundo Semestre Vigencia 2023**.

Cuadro No. 01 Manifestaciones Segundo Semestre Vigencia 2023

MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2023	
TIPO	2DO SEMESTRE 2023
Felicitaciones	685
Reclamo	420
Queja	0
Sugerencia	11
Petición	1
Derechos de Petición	0
TOTAL MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2023	1117

Fuente: DGH

Gráfico No. 01 Manifestaciones Segundo Semestre Vigencia 2023



Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos Segundo Semestre Vigencia 2023

PQRDS POR PROCESO Y/O SUBPROCESO	
PROCESO Y/O SUBPROCESO	PQRDS
Ambulatorio	267
Urgencias	12
Hospitalización	21
Administrativo	23
Quirófanos	54
Hospitalización Pediátrica	2
Gestión de Recursos Físicos y Ambientales	10
Pediatria	13
Imagenes Diagnosticas	17
Fisioterapia	2
UCI Adulto	1
Economato	8
Urgencias Ginecología	1
Laboratorio	1
	432

Fuente: DGH

El **Cuadro No. 02 PQRSD por Procesos Segundo Semestre Vigencia 2023**, nos ilustra que el proceso de nuestra entidad de salud donde se reportaron más PQRSD en el segundo semestre de la vigencia 2023, fue el Ambulatorio con doscientas sesenta y siete (267), que equivale al 61,8%, Quirófanos con cincuenta y cuatro (54), representadas en un porcentaje del 12,5%, Administrativo con veintitrés (23), que equivale al 5,3%, Hospitalización Adultos con veintiuna (21), que equivalen al 4,9%, Urgencias Pediatría con trece (13), que equivale al 3,0%, Urgencias Adultos con doce (12), que equivale al 2,8% e Imágenes Diagnosticas con diecisiete (17), que equivale al 3,9 y sus principales causas fueron accesibilidad, oportunidad y comunicación.

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

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

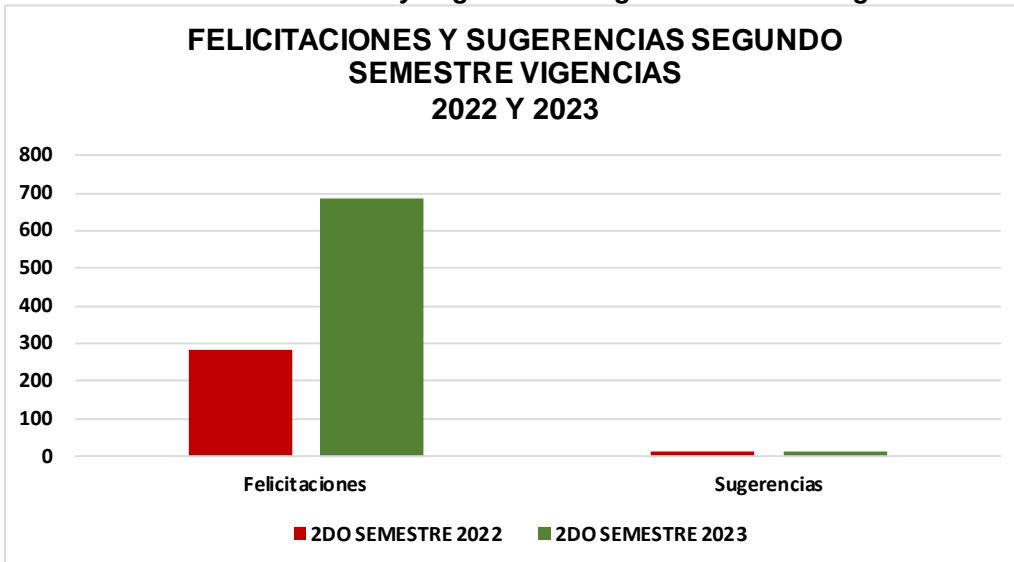
Las felicitaciones representaron el porcentaje más alto del total de las manifestaciones recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2023, lo que indica que se está realizando un buen trabajo, ya los resultados indican que se atienden de manera oportuna y atenta las sugerencias, como también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

Cuadro No. 03 Felicitaciones y sugerencias segundo semestre Vigencia 2023

FELICITACIONES Y SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIAS 2022 Y 2023				
TIPO	2DO SEMESTRE 2022	2DO SEMESTRE 2023	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Felicitaciones	284	685	401	141.20
Sugerencias	14	11	-3	-21.43

Fuente: DGH

Gráfico No. 02 Felicitaciones y sugerencias segundo semestre Vigencia 2023



Es importante resaltar que las felicitaciones del segundo semestre de la vigencia 2023, aumentaron en 141,2%, con respecto al segundo semestre de la vigencia 2022, lo cual obedece a la calidad, amabilidad y la excelente prestación del servicio.

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIAS 2022 Y 2023

El Cuadro No. 04 **Comparativo manifestaciones segundo semestre vigencia 2022 y 2023**, nos ilustra que las Felicitaciones tuvieron un incremento de 359, representado dentro de las manifestaciones un porcentaje del 61%, los Reclamos aumentaron en 68, representando dentro de las manifestaciones un porcentaje del 38%, las Peticiones tuvieron una disminución de -7, las Sugerencias tuvieron disminución de -3, los Derechos de Peticiones una disminución de -3 y las Quejas una disminución de -10.

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

COMPARATIVO MANIFESTACIONES SEGUNDO SEMESTRE 2022 Y 2023				
TIPO	2DO SEMESTRE 2022	2DO SEMESTRE 2023	DIFERENCIA	VARIACIÓN
Felicitaciones	326	685	359	110.12
Reclamos	352	420	68	19.32
Quejas	10	0	-10	-100.00
Sugerencias	14	11	-3	-21.43
Peticiones	8	1	-7	-87.50
Derechos de Petición	3	0	-3	-100.00
TOTAL MANIFESTACIONES	713	1117		

Fuente: DGH

Gráfico No. 03 Comparativo manifestaciones segundo 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:



The screenshot shows the website's navigation bar with links like Inicio, Nosotros, Transparencia, Ciudadanía, Noticias, Innovación, and Página. Below the navigation, there's a section titled "Atención y servicios a la ciudadanía" with a list of links: 1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública; 2. Canales de atención y pida una cita; 3. P.Q.R.S.D.; 4. Carta de trato digno al ciudadano; and 5. Calendario de servicio de información y atención al usuario (SIAU). A banner for "CANALES DE ATENCIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS" includes contact information for a telephone call center and a doctor's office. To the right, there's a photo of a medical professional attending to a patient. Below this, a purple footer bar contains the hospital's address (Sede San Camilo - Carrera 8 No 9-66), website (www.hosusana.gov.co), social media icons, and a QR code. At the bottom, there are four circular icons labeled "Tramites en línea": Susanita Móvil, Ventanilla Única, PQRSD, and Resultado de Rayos X.

Inicio > HSLV > Ciudadanía > [3. P.Q.R.S.D.](#)

3. P.Q.R.S.D.

 Reglamento P.Q.R.S.D.
1 archivo(s) 3.43 MB

[Descargar](#)

 FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
1 archivo(s) 104.00 KB

[Descargar](#)

Para radicar un Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia, ingrese dando clic sobre botón de P.Q.R.S.D



- Nuestra entidad de salud cuenta con la Oficina del SIAU, buzones de PQRSD 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.
- El **HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA E.S.E.**, cuenta con Canales de Atención y pida una Cita, tal como se ilustra a continuación:



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



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

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

Cirugía 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 participes 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