



Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

# INFORME DE PQRSDF

## I SEMESTRE DE 2024

### Proceso

**Sistema Integrado de Atención al Usuario**

**SIAU**

**Hospital Susana López de Valencia**  
**Popayán 2024**



**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

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.



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

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, 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 pqrsd para su respectivo trámite y reporte de oportunidades de mejoramiento internos.
- 1.3 Socializar de manera mensual a los líderes las pqrsd con mayor frecuencia.



**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 trámite de pqrsd

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](http://www.hosusana.gov.co) enlace (trámite pqrsd 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



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud



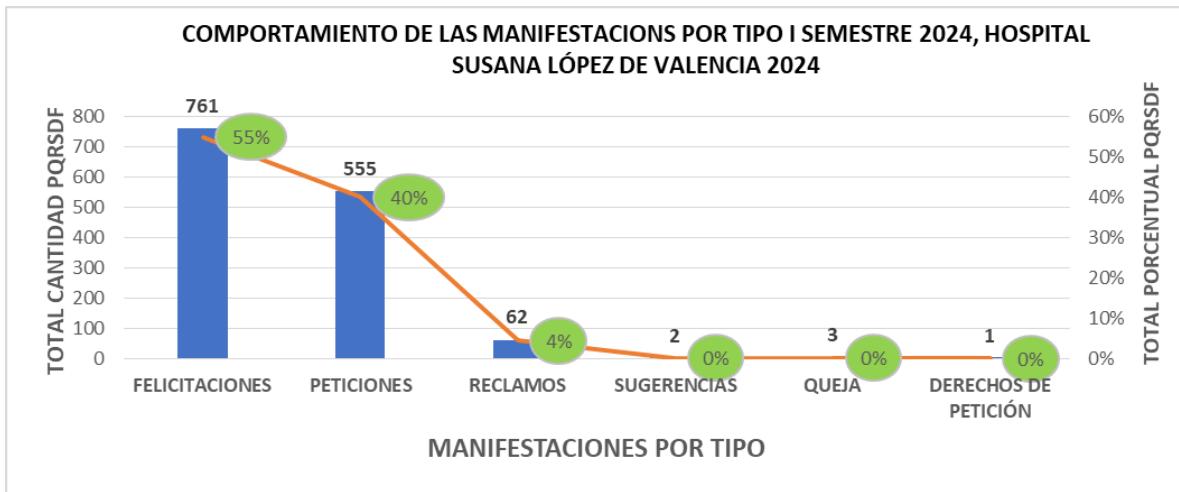
- ✓ Buzón 9: Cirugía
- ✓ Buzón 10: Uci adultos
- ✓ Buzón 11: Uci neonatal
- ✓ Buzón 12: Uci pediátrica
- ✓ Buzón 13: Uci intermedios
- ✓ Buzón 14: Urgencias de ginecología

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 I SEMESTRE 2024

Durante el periodo comprendido entre el 1ro de enero al 30 de junio de 2024, se recepcionaron 1384 manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones), las cuales fueron distribuidas de la siguiente manera.

#### a. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR TIPO



Fuente: DGH, aplicativo PQRSDF I Semestre HSLV 2024



8211721 - 8309780



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



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





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

La gráfica representa la distribución de las manifestaciones por tipo correspondientes al I semestre de 2024, en este sentido se destaca que las **felicitaciones obtuvieron el mayor puntaje con 761** donde a nivel porcentual representan el 55% del 100% de las manifestaciones recibidas, respecto a las 555 peticiones, 62 reclamos, 2 sugerencias, 3 quejas y 1 derecho de petición constituyen el 45% del total de las manifestaciones. Esto representa un impacto positivo para el hospital, indicando que los usuarios están satisfechos con los servicios y la atención recibida gracias a las diferentes estrategias y acciones de mejoramiento implementadas por los líderes de procesos y subprocesos y al trabajo en equipo desde las políticas centradas en el usuario, políticas trasversales, el proceso de Atención al usuario y las subdirecciones científicas administrativas y planeación; En este contexto, es importante mencionar que las PQRSD nos permite fortalecer y establecer planes de mejoramiento logrando minimizar la posible inconformidad de los usuarios durante la prestación de nuestros servicios.

A continuación se realiza un análisis de las PQRSD por causalidad.



8211721 - 8309780



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

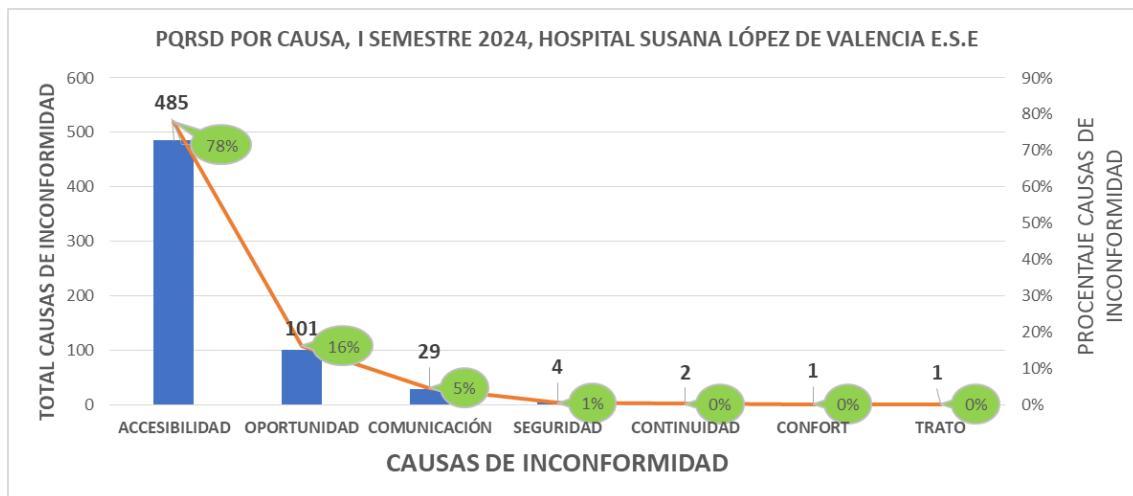


[www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)

VIGILADO Supersalud



## b. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR CAUSA



Fuente: Dinámica Gerencial aplicativo pqrstd, HSLV 2024

En atención a lo proyectado en la gráfica, durante el I semestre de 2024 las diferentes causas de inconformidad por parte de los usuarios estuvieron aunadas por accesibilidad, ante el aumento en el número de consultas ambulatorias por las especialidades en Otorrinolaringología, Urología, Gastroenterología, Fisiatría, Neuropediatría y Cirugía general, debido a la suspensión en la prestación de servicios en otras IPS para las EAPB Emssanar y Asmet salud, siendo nosotros la única red prestadora para atención en salud de mediana complejidad, el cese en la prestación de servicios como ginecología, urgencias pediatría en IPS privadas; otro factor detonante es la poca oferta y alta demanda de las especialidades mencionadas anteriormente en el departamento del Cauca recibiendo 485 manifestaciones; en cuanto a las causales de inconformidad que estuvieron asociadas por oportunidad, comunicación, seguridad, continuidad, confort y trato se presentaron en los servicios de urgencias y hospitalización Adultos, Pediatría y Ginecología, ya que el nivel de ocupación continua superando nuestra capacidad instalada en un 205%. Es importante aclarar en cuanto a la causalidad de oportunidad durante el I semestre de 2024 se continuó



8211721 - 8309780



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



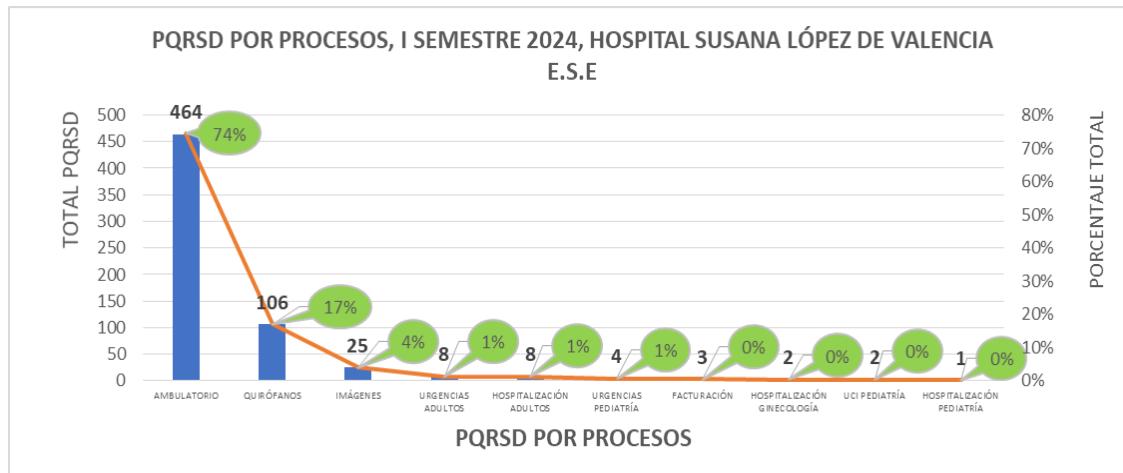
[www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)

VIGILADO Supersalud



presentando por el aplazamiento de cirugías ambulatorias y estancias prolongadas ante la no entrega de material de osteosíntesis la cual debía ser suministrada por la casa medica contratada por las EAPB, también uno de los factores detonantes a nivel general se presentó por el desabastecimiento de dicho material a nivel mundial.

### c. COMPORTAMIENTO DE LAS MANIFESTACIONES POR PROCESO



Fuente: Dinámica Gerencial aplicativo pqrstd, HSLV 2024

Conforme a la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los usuarios o su red de apoyo familiar, durante el trámite del II semestre de 2024 los cuatro principales procesos fueron: Ambulatorio con 464 manifestaciones lo que representa un 74% de la totalidad de PQRSD recibidas, seguido por el proceso de quirófanos con 106 manifestaciones representado a nivel porcentual el 17% de las pqrstd, apoyo diagnóstico (imágenes) con 25 pqrstd equivalente al 4%, urgencias adultos con 8 pqrstd representando el 1%. Los líderes de procesos y subprocesos adicional a la respuesta oportuna, enviaron las acciones de mejora implementadas para mitigar las expresiones de inconformidad; además, el trabajo en equipo con las subdirecciones y planeación se logró establecer acciones de mejora inmediata.



8211721 - 8309780



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



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





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

## ¿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 continúa con la vinculación de 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.

Adicionalmente continuamos con la habilitación de 28 líneas para llamadas a tiempo (call center), 5 líneas preferenciales; de igual manera se cuenta con atención presencial en la sede San Camilo y Sede la Ladera, canal correo electrónico para las entidades y se continúa manejando el correo institucional asignaciondecitasosusana.gov.co para las EAPB.



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

Así pues, para el I semestre de 2024 y en atención al seguimiento e implementación de las estrategias generadas por el líder del proceso ambulatorio, para el proceso SIAU, se continúa con 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) y contratación, se establecieron acuerdos contractuales con las EAPB, logrando así poco a poco ir cubriendo la demanda insatisfecha.

Se continúa evidenciando durante la aplicación de las encuestas de satisfacción fallas a nivel comunicacional entre las EAPB y sus afiliados ya que 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 el I semestre de 2024, las cirugías ambulatorias con diagnósticos no priorizados debieron ser aplazadas, debido a las fluctuaciones en los procesos de contratación con las EAPB Asmet Salud y Emssanar ante oportunidades de mejoramiento a nivel financiero (cartera) y a nivel administrativo se presentaron estancias intrahospitalarias prolongadas por la no entrega de material de osteosíntesis por las casas medicas contratadas por las EPAB, y la no claridad en el portafolio de servicios ofertado por la IPS. La Asociación de Usuarios del Hospital Susana López de Valencia en su rol de “control social” envió oficio al Ministerio de Salud y Protección Social en el cual suscitó la intervención del señor Ministro para realizar la respectiva gestión del pago de cartera.



**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

Se continúa presentando una alta demanda en la programación de cirugías ambulatorias e intrahospitalarias con la especialidad en Ortopedia y Traumatología. Como oportunidad de mejoramiento la líder del proceso continúa enviando mensualmente el listado de pacientes los cuales están en lista de espera teniendo en cuenta diagnóstico clínico, para así evitar la cancelación imprevista de las cirugías.

Desde el proceso SIAU mediante la estrategia "Susanita te escucha y más cerca de ti", en articulación con los jefes de hospitalización y quirófanos, se creó una sábana Excel, donde los agilizadores designados por los procesos en mención reportan los usuarios con indicación de prealta para logrando garantizar de control pos quirúrgico con las especialidad de mayor demanda.

#### **- Subproceso Urgencias Adultos, Ginecología y Pediatría:**

Desde el proceso de Atención al Usuario políticas centradas en el Usuario (Humanización y Seguridad del paciente), se continúa brindando apoyo en la emergencia hospitalaria presentadas en los servicios de Urgencias Adultos, Urgencias de Ginecología y Pediatría ante el aumento en el número de consultas, toda vez para el I semestre de 2024 debido a la suspensión en la prestación de servicios en otras IPS para las EAPB Emssanar y Asmet Salud, el Hospital Susana López de Valencia es la única red prestadora para atención en salud de mediana complejidad.

Con el objetivo de fortalecer las estrategias de divulgación de los canales de atención y cómo gestionar una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y felicitaciones,



**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

se diseñó en apoyo con el subproceso de Gestión de la información y Comunicaciones una pieza educativa (video), para promover a través de las redes sociales institucionales.



Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, HSLV 2024

## ACCIONES DE MEJORAMIENTO GENERALES

El Hospital Susana López de Valencia ESE, a través de su equipo de profesionales en Políticas de Participación Ciudadana y Social en Salud, Responsabilidad Social y el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), la Política Centrada en el Usuario (Seguridad del Paciente), Sistemas de Información y Comunicaciones y Líderes de procesos Asistenciales durante el II trimestre, fortalecimos y establecimos nuevas estrategias de dialogo con la comunidad: (presidentes de juntas, líderes y lideresas, feria de servicios, escuela para pacientes y cuidadores) a fin de divulgar nuestro portafolio de servicios, canales de acceso



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud



para información y trámites, 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). Estas acciones generaron un impacto positivo logrando considerablemente mitigar la insatisfacción en los usuarios.



8211721 - 8309780



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



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





< Hospital Susana López de Valencia E.S.E 10 min · 

NOTA INFORMATIVA

¿Sabías que en una vez llegues a requerir nuestros servicios, clasificamos a los pacientes según la necesidad de atención hospitalaria que requiera?

Para eso es útil el TRIAGE y permite clasificar entre emergencia, urgencia y consulta.

Aquí te explicamos.

¡Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor!



Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, HSLV 2024



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud 



## IMPORTANTE



EL día 13 de abril de la presente anualidad, se llevó a cabo la Asamblea de Elección para la nueva Junta Directiva de la Asociación de Usuarios period 2024 - 2026; El proceso SIAU en articulación con la Política de Participación Ciudadana y Social en Salud y Sistemas de Información y Comunicaciones contribuyeron en la divulgación de la convocatoria a la comunidad, entes territoriales, Personería Municipal.

 Hospital Susana López de Valencia  
E.S.E  
13 de abr. - 

  **Importante noticia para nuestra  
comunidad del Hospital Susana López de  
Valencia ESE!**  ... Ver más



 **Importante noticia para nuestra  
comunidad del Hospital Susana López de  
Valencia ESE!**  

Desde su fundación en mayo de 2003, la Asociación de Usuarios del Hospital Susana López de Valencia ESE, ha desempeñado un papel crucial en el control social, trabajando incansablemente para garantizar la excelencia en nuestros servicios y el bienestar de nuestros queridos usuarios.

  Cada mes, se dedican a seguir de cerca las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, proponiendo valiosas acciones de mejora para beneficio de todos.

Además, no se limitan solo a eso. También mantienen una vigilancia constante sobre los indicadores clave, las iniciativas de mejora, el crecimiento, la contratación, los estados financieros, el portafolio de servicios y las proyecciones de nuestro centro asistencial.

 El día de hoy, sábado 13 de abril, se llevó a cabo la Asamblea General, con el objetivo principal de elegir la nueva junta directiva, cumpliendo meticulosamente con los estatutos establecidos, así como con los decretos 1757/94, 780/16, la ley 1438/11 y todas las demás normativas aplicables para este fin.

 Nos llena de orgullo que nuestra asociación ha



8211721 - 8309780



Calle 15 N° 17 A - 196  
La Ladera - Popayán, Cauca  
Colombia  
[www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)

VIGILADO Supersalud 



## Convocatoria

El Hospital Susana López de Valencia E.S.E, Secretaría de Salud Departamental, Secretaría de Salud Municipal, Personería de Popayán y la Asociación de Usuarios tienen el honor de convocar a todos los usuarios que hayan hecho uso de los servicios de salud en la institución en el último año, a participar en la Asamblea General con el propósito de elegir la nueva Junta Directiva de la Asociación de Usuarios del Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

Dando cumplimiento a los estatutos, decreto 1757 de 1994, Ley 1438 de 2011 y demás normas que existen para tal fin.

**Fecha: 13 de abril**  
**Hora: 2:00 p.m.**  
**Lugar: Auditorio HSLV**



Fuente: Sistema de Información y Comunicaciones, HSLV 2024

### d. PQRSD ENVIADAS A LAS EAPB

EPS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL QUEJAS
	NÚMERO DE QUEJAS						
AIC	3	2	1	2		2	10
ASMET SALUD	4	2	1		1	2	10
EMSSANAR	6	4	2	5	3	2	22
NUEVA EPS	4	2	4	7	3	3	23
LA PREVISORA			1				1
SANITAS			1				1
SEGUROS DEL ESTADO					1		1
EPS VALLEDUPAR						2	2
SANIDAD POLICIA NACIONAL						1	1
UNICAUCA			1				1
TOTAL MANIFESTACIONES I SEMESTRE 2024							72



8211721 - 8309780



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



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

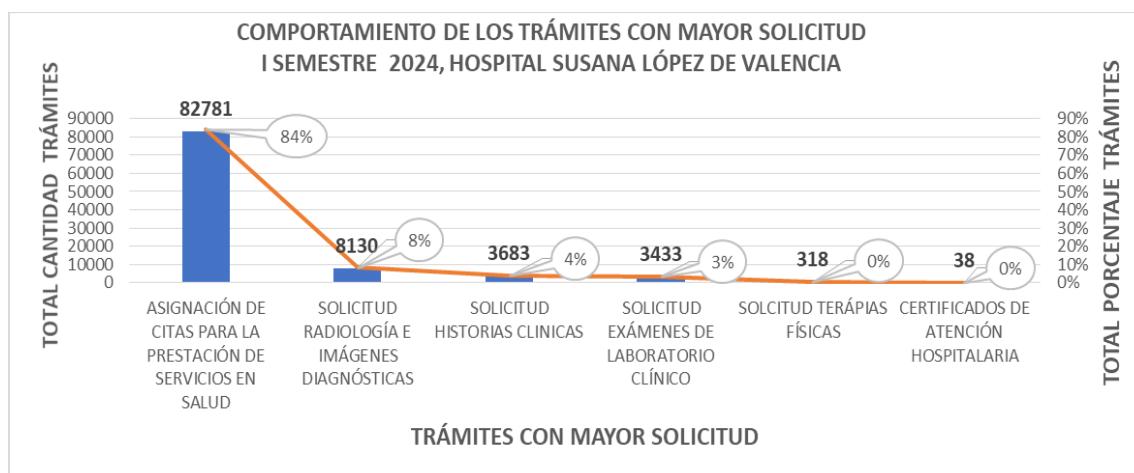


Las principales quejas enviadas a las EAPB se centraron en violencia verbal y física, donde se solicita a las EAPB fortalecer el proceso de educación a sus afiliados en torno a Derechos y deberes.

#### e. 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 procedimientos administrativos OPA inscritos en la plataforma del SUIT, según el reporte de trámites cargado en la página web [www.funcionpublica.gov.co/web/suit](http://www.funcionpublica.gov.co/web/suit) "SUIT". De los 8 trámites contámos con 6 solicitudes de mayor frecuencia.



Fuente: Datos DGH, ambulatorio, imágenes, laboratorio, estadística y fisioterapia, I semestre 2024 HSLV.



8211721 - 8309780



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



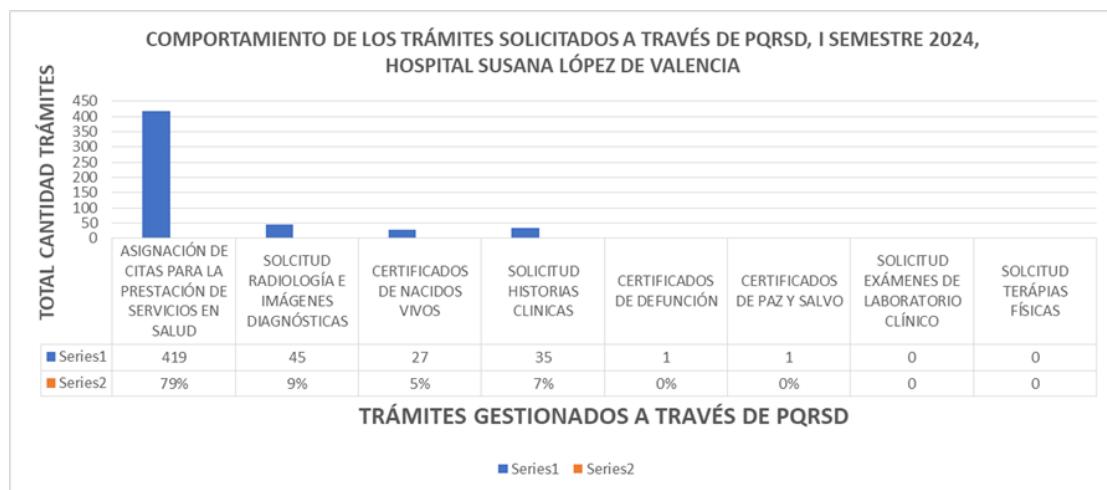
[www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)



Durante el transcurso del I semestre de 2024, de los **98.383** trámites gestionados en la institución, los trámites con mayor solicitud estuvo aunado al **agendamiento de citas de medicina especializada ambulatorio** con **82.718**, solicitud de resultados de imágenes diagnosticas con 8.130, solicitud de historias clínicas 3.683, solicitud de resultados de exámenes de laboratorio 3.433, solicitud cita terapias físicas 318 y solicitudes de certificados de atención hospitalaria 38.

En este contexto, también se llevó a cabo un análisis en relación a los trámites solicitados mediante pqrds, obteniendo los siguientes resultados.

#### f. TRÁMITES SOLICITADOS MEDIANTE PQRSD



Fuente: Reporte Tramite SUIT, I Semestre de 2024.

En atención a lo representado en la gráfica, los trámites realizados para el I semestre a través de una pqrds fueron: en un primer lugar la asignación de citas ambulatorias con especialidades para un total de 419, donde a nivel porcentual representaron el 79% del 100% del total de los trámites realizados mediante la radicación de una pqrds, en segundo lugar la solicitud de imágenes diagnosticas obtuvieron un total de 45 solicitudes, en un tercer lugar la solicitud de trmite aunada a la corrección de nacidos vivos se tramitaron un



8211721 - 8309780



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



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





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

total de 27 Danes, en cuanto a la solicitud de historias clínicas ocupa el 4 lugar para un total de 35 trámites. Dicha solicitudes y de acuerdo al análisis realizado a cada pqrnd se presentó en referencia a:

- Los usuarios continúan fortaleciendo la práctica para acceder a los trámites a través de canales no presenciales.
- 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.
- 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, Urología, Gastroenterología, Cirugía general y Neuropediatría.

### **¿QUÉ ACCIONES DE MEJORA SE ESTABLECIERON PARA LOS TRÁMITES DE MAYOR SOLICITUD?**

- Se cuenta con atención al público de lunes a viernes de 7:00 am a 4 pm jornada continua tanto para el canal presencial y telefónico, garantizando resolutividad 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](http://www.hosusana.gov.co)

**VIGILADO Supersalud** 

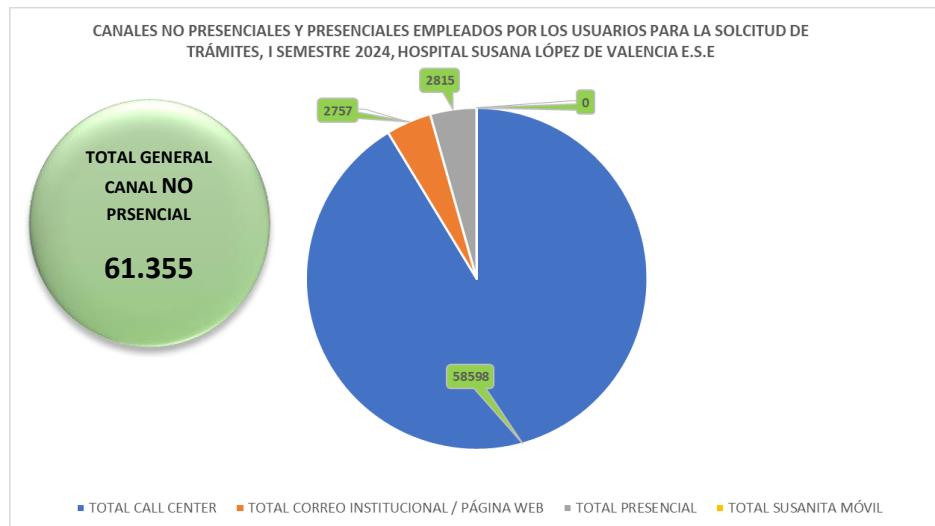


### g. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

El Hospital Susana López de Valencia con el objetivo de buscar medios técnicos y tecnológicos para racionalizar la solicitud de los trámites a través de los diferentes canales habilitados en la institución, cuenta con el aplicativo Susanita Móvil, Call Center y correo institucional los cuales permiten a los usuarios generar esquemas no presenciales que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización y que lo beneficia en:

- ✓ 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.



Fuente: Datos DGH- Racionalización Trámites, ambulatorio, imágenes, laboratorio, estadística y fisioterapia, II Trimestre 2024 HSLV.



8211721 - 8309780



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



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



## ANÁLISIS GENERAL RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Teniendo en cuenta lo reportado en el "literal e" (Trámites institucionales), de los **98.383** solicitudes, **61.355** usuarios emplearon canales no presenciales como: Call Center, Correo institucional [hospitalslv@hosusana.gov.co](mailto:hospitalslv@hosusana.gov.co) - página web link: (Susanita móvil y ventanilla única). En este contexto de acuerdo a lo proyectado en la gráfica se puede observar que los usuarios emplean con mayor frecuencia el canal no presencial (Call Center) con **58.598**, seguido del canal presencial con **2.815** y por ultimo el correo institucional y página web con **2.757**.

## ¿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), se continua con la realización de campañas encaminadas a la distribución de piezas educativas a fin de que los usuarios se apropien de los beneficios al hacer uso de los canales no presenciales; de igual manera se implementó una estrategia de comunicación digital a través de la página web del hospital, redes sociales donde se explica cómo acceder al aplicativo.

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 por medio el aplicativo Susanita móvil en la página web [www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co).



8211721 - 8309780



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



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





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor



**¡ASÍ DE FÁCIL!**

DESCARGAS TUS RESULTADOS DE  
LABORATORIO

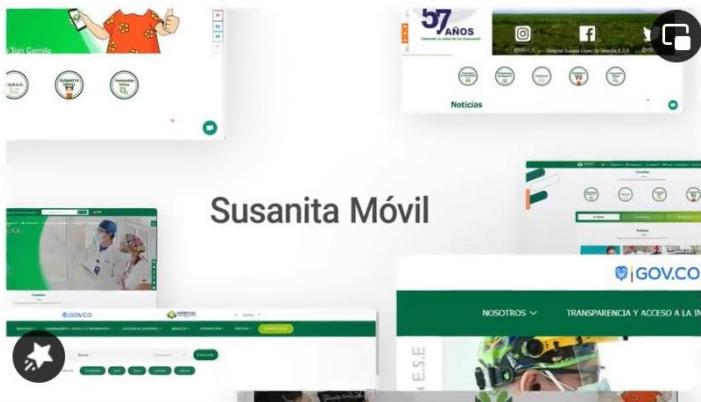
¡Ingresá a  
[www.hosusana.gov.co](http://www.hosusana.gov.co)!

Localiza el botón de "Susanita Móvil"  
y descubre la comodidad de tener acceso  
instantáneo a tus resultados



 Hospital Susana López de Valencia ·  ...  
2 de nov. de 2023 · 

Canales de Atención... Ver más



79 6 comentarios 32 veces compartido



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

**CANALES DE ATENCIÓN PARA ASIGNACIÓN DE CITAS**

**Telefónica**  
(602) 83867750 Opción 1  
317 4366850 / 317 4366857

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

**Requisitos para su cita**  
Traiga a la mano: Identidad y original documento del paciente, carnet de vacunación, historial clínico, orden de apoyo y resultados de ensayos (si los tiene).  
**RECUERDE LLEVAR**  
**1 HORA ANTES**  
**PARA FACTURACIÓN Y PRECONSULTA!**

**Sede San Camilo - Carrera 8 No 9-66**  
**www.hosusana.gov.co**



8211721 - 8309780



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



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

**VIGILADO** Supersalud 



## CONCLUSIONES GENERALES 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.

### h. TIEMPO PROMEDIO EN RESPUESTA

El promedio de respuesta de las PQRSD recibidas en la institución para el I semestre de 2024 fue de 1.5 días, en el Hospital Susana López de Valencia; el proceso ambulatorio continua con la mayor solicitud con un total 464 pqrstd. A nivel general el tiempo promedio de respuesta durante la presentación y respuesta está en un timepo promedio de 4 día por pqrstd. Es importante mencionar que los tiempos para el trámite y envío no supera los 15 días dando cumplimiento a la ley 1755 de 2015 y circular externa de la Supersalud 00...10-05 de julio de 2023, respondiendo el 100% a todas las manifestaciones, recepcionadas 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.



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud



**TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA I SEMESTRE 2024**

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
<b>Ambulatorio</b>	464	247	360	1
<b>Hospitalización pediatría</b>	1	1	3	3
<b>Hospitalización adultos</b>	8	3	4	1
<b>UCI adultos</b>				
<b>UCI pediátrico</b>	1	1	2	2
<b>Urgencias pediatría</b>	4	1	6	2
<b>Urgencias adultos</b>	8	1	16	2
<b>Quirófanos (intrahospitalario / ambulatorio)</b>	110	48	67	1
<b>Imágenes diagnosticas (ambulatorio)</b>	25	6	5	0
<b>Facturación</b>	2	2	8	4
<b>Total Manifestaciones</b>	<b>623</b>	<b>310</b>	<b>454</b>	<b>1,5</b>

Fuente: Propia - Proceso SIAU, I semestre 2024, HSLV.



8211721 - 8309780



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



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

**VIGILADO** Supersalud 



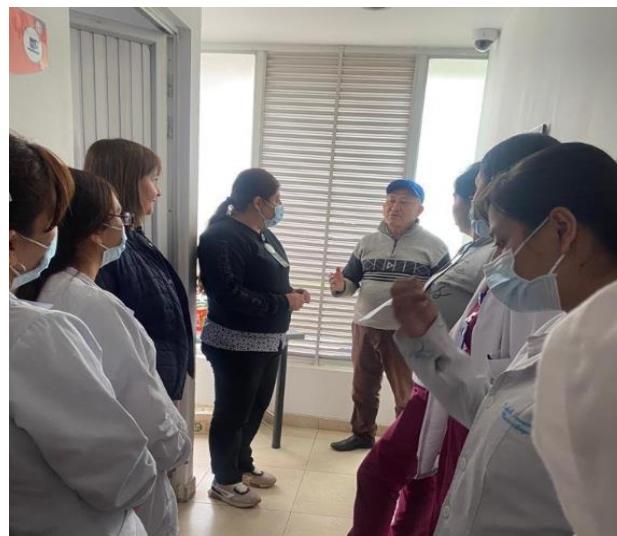


Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

### i. 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 II trimestre de 2024 el proceso que recibió de manera consecutiva más felicitaciones, fue el proceso laboratorio.

#### PROCESO LABORATORIO



8211721 - 8309780



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



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

VIGILADO Supersalud





Innovamos y nos transformamos para cuidarte mejor

## CONCLUSIONES

El análisis de las PQRSD y en trabajo articulado con Subdirección Administrativa y Científica, al igual que los procesos con mayor trámite de pqrstd, se logró identificar acciones de mejora en la calidad de los servicios ofertados por el Hospital Susana López de Valencia. La implementación de las acciones de mejora propuestas permitió durante el transcurso del II de 2024 continuar superando la meta institucional para medir la satisfacción global de los usuarios y brindar a los usuarios una atención de calidad y humanizada.

**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.**



8211721 - 8309780



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



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

**VIGILADO Supersalud** 

