



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 I TRIMESTRE 2019

Este Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) presenta la totalidad de las manifestaciones recibidas y atendidas por el proceso de Sistema Integral de Atención al Usuario SIAU, del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., durante el periodo comprendido entre el 1º enero y el 31 de marzo de 2019 se realiza con el fin de determinar las acciones de mejora a implementar en la atención, la oportunidad de las respuestas y el responsable. Con el fin de que estas acciones nos lleven al mejoramiento continuo y con ellas fortalecer la confianza de los usuarios en la IPS, aumentando la Satisfacción al recibir los servicios de salud que ofertamos.

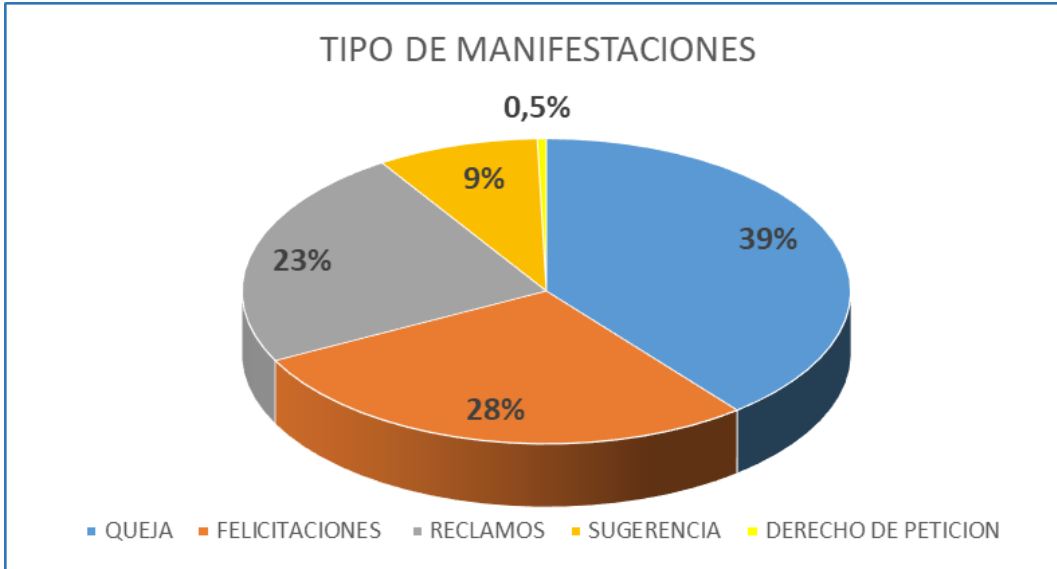
Instrumentos de gestión de información pública

Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.

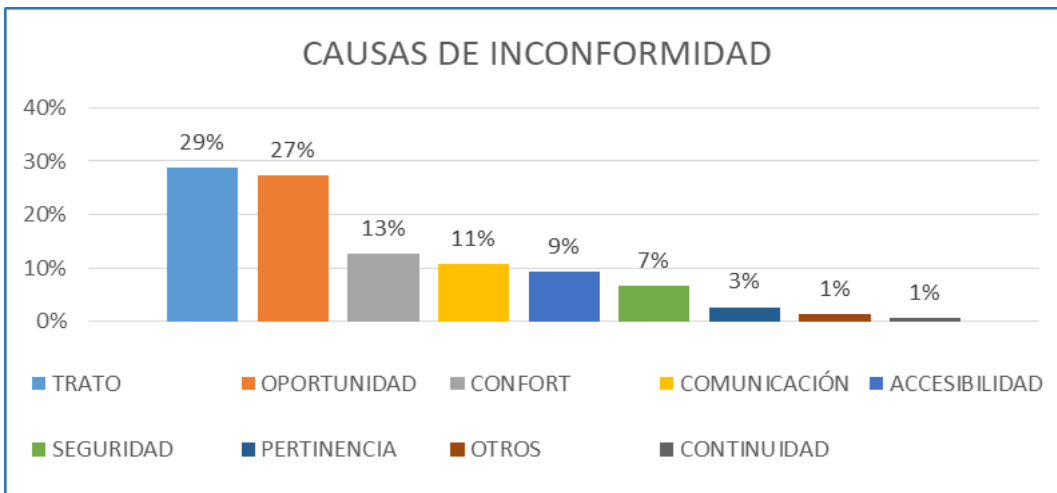
Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias son un componente de la atención al usuario y permite a los pacientes, familiares y comunidad en general presentar solicitudes de información, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, a través de los diferentes canales establecidos en la institución, obteniendo respuesta oportuna a sus solicitudes en los tiempos de normatividad establecidos para tal efecto y también como procesos nos permite aplicar acciones de mejora dentro del marco del mejoramiento continuo.



a.



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer trimestre de 2019, se recibieron doscientos nueve manifestaciones (82 Quejas, 59 Felicitaciones, 49 Reclamos, 18 Sugerencias y 1 derecho de Petición).





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



CAUSAS DE INCONFORMIDAD:	
TRATO	43
OPORTUNIDAD	41
CONFORT	19
COMUNICACIÓN	16
ACCESIBILIDAD	14
SEGURIDAD	10
PERTINENCIA	4
OTROS	2
CONTINUIDAD	1
Total	150

Una vez revisados los resultados encontrados en el primer trimestre del 2019 de las manifestaciones recibidas podemos decir que las PQRSD representan un 72% del total de las manifestaciones recibidas, esto nos indica que los usuarios no se sienten satisfechos con los servicios recibidos y para ello se planteó un plan de mejoramiento teniendo en cuenta las principales causas, se estableció las siguientes acciones de mejora a desarrollar durante el resto de la vigencia 2019 con el fin de disminuir la PQRSD y aumentar Satisfacción.

OPORTUNIDAD DE MEJORA	Nº	ACCIÓN DE MEJORA
Trato	1	Ejecutar la experiencia de bienestar
	2	Seguimiento a colaboradores que presentan mayor quejas respecto a trato
	3	Capacitación a cliente interno sobre buenas practicas en la atención
	4	Reconociendo al proceso que tenga más felicitaciones
Oportunidad	5	Seguimiento a los indicadores de oportunidad en la atención
	6	Socializar el resultado de los indicadores de oportunidad en la atención



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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

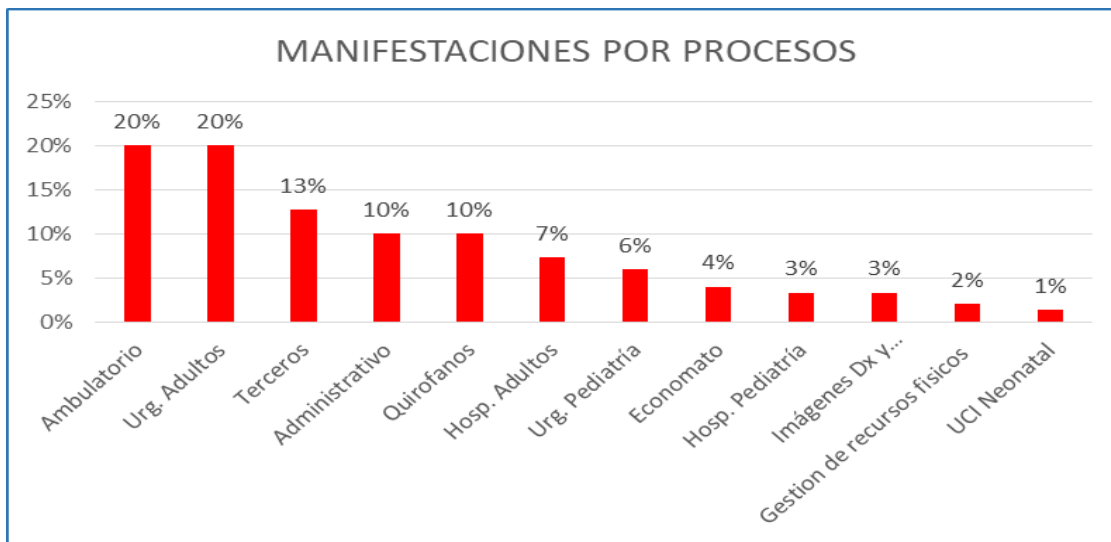


Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Nit: 891501676-1
SLV-GC-20-F-01



b.

PROCESO	No. PQRS
Ambulatorio	30
Urgencias Adultos	30
Terceros	19
Administrativo	15
Quirófanos	15
Hospitalización Adultos	11
Urgencias Pediatría	9
Economato	6
Hospitalización Pediatría	5
Imágenes Diagnosticas y Complementación Terapéutica	5
Gestión de recursos físicos	3
UCI Neonatal	2
Total Manifestaciones	150



Conforme a la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en el periodo evaluado del primer trimestre de la vigencia 2019, interpuestas por parte de los usuarios o familiares se encuentra que el servicio con que mayor número fue el proceso ambulatorio con 30 manifestaciones lo que representa un 20% de la totalidad de PQRS recibidas, al igual que el proceso de Hospitalización Adultos con el mismo porcentaje, estos procesos adicional a la respuesta oportuna deben enviar las acciones de mejora implementadas para que no se vuelvan a presentar manifestaciones de inconformidad por los mismo hechos.



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. De las 19 manifestaciones que fueron recibidas en la Institución y clasificadas en terceros se encuentran las manifestaciones que no corresponden a la prestación de servicios de salud institucionales como también las quejas por maltrato al cliente interno por el cliente externo. De estas 17 manifestaciones que fueron remitidas a las EPS, 15 corresponden a reporte del usuario a su EPS por maltrato al cliente interno, una por falta de oportunidad en la entrega del material de osteosíntesis y una para devolución de gastos de viaje por autorización de servicios médicos en otra ciudad.

d.

PROCESO	No. PQRS	Sumatoria de los días transcurridos entre la presentación y respuesta de las PQRS	Tiempo promedio de respuesta de PQRS a los usuarios
Ambulatorio	30	279	9
Hospitalización Adultos	11	92	8
Hospitalización Pediatría	5	59	12
Imágenes Diagnosticas y Complementación Terapéutica	5	32	6
Gestión de recursos físicos	3	28	9
Urgencias Pediatría	9	38	4
Administrativo	15	160	11
Quirófanos	15	110	7
Urgencias Adultos	30	230	8
Economato	6	28	5
Terceros	19	31	2
UCI Neonatal	2	12	6
Total Manifestaciones	150	1099	7

El promedio de respuesta de las PQRS recibidas en la institución es de 7 días, En el Hospital Susana López de Valencia, nuestro proceso incluye responder al 100% todas las manifestaciones recibidas sean felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, recibidas por los diferentes canales dispuestos para tal fin, la totalidad de las manifestaciones son analizadas por cada uno de los líderes de los

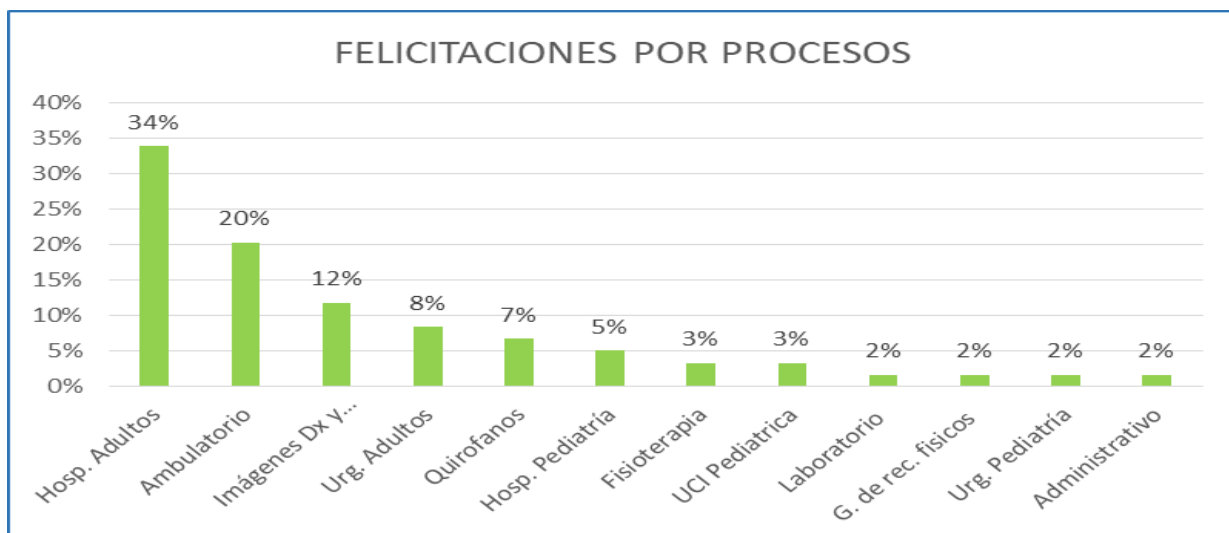


procesos en coordinación con el SIAU; El proceso Sistema Integral de Atención al Usuario del Hospital promueve la participación ciudadana, los derechos y deberes de los usuarios apoyando la gestión de los servicios para brindar una experiencia satisfactoria en todos los servicios que ofertamos.

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

Felicitaciones

PROCESO	No. de Felicitaciones
Hospitalización Adultos	20
Ambulatorio	12
Imágenes Diagnosticas y Complementación Terapéutica	7
Urgencias Adultos	5
Quirófanos	4
Hospitalización Pediatría	3
Fisioterapia	2
UCI Pediátrica	2
Laboratorio	1
Gestión de recursos físicos	1
Urgencias Pediatría	1
Administrativo	1
Total Manifestaciones	59





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



Las felicitaciones representaron el 28% del total de las manifestaciones recibidas lo que indica que se está realizando un buen trabajo y que los usuarios perciben el compromiso de la institución y del talento humano.

Sandra Yadira Rosero Benavides
Profesional Universitario SIAU
Hospital Susana López de Valencia E.S.E.