



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 2021

El informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias del Hospital Susana López de Valencia Empresa social del Estado, es un componente de la atención al usuario y permite a los pacientes, familiares, comunidad y entes públicos o privados, presentar solicitudes de información, inquietudes, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, y a recibir su respuesta de manera oportuna en los tiempos de normatividad establecidos para tal efecto en el reglamento interno y procedimiento, así como también como Institución nos permite aplicar acciones de mejora dentro del marco del mejoramiento continuo.

Instrumentos de gestión de información pública

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

Este Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) 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 1° de enero y el 31 de marzo de 2021, se realiza con el fin de determinar las acciones de mejora a implementar en la atención, realizar seguimiento a la oportunidad de las respuestas y el responsable. Con el fin de que estas acciones nos lleven al mejoramiento continuo y así fortalecer la confianza de los usuarios en la IPS, aumentando la percepción de satisfacción al recibir los servicios de salud que ofertamos.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

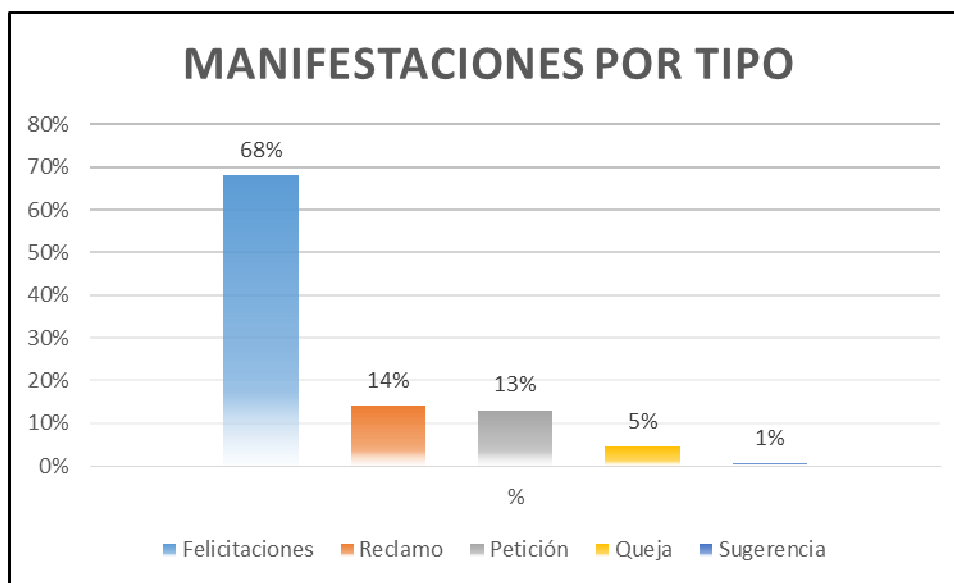
Nuestro Valores:
Diligencia - Innovación – Compromiso – Justicia – Respeto -Honestidad.
"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"



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



a.



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención, durante el primer trimestre de 2021, se recibieron doscientas manifestaciones (136 felicitaciones, 28 reclamos, 26 Peticiones, 9 quejas y 1 sugerencia).

En la gráfica podemos observar que las felicitaciones en este trimestre presentaron el porcentaje más alto con respecto a manifestaciones por tipo, esto representa un punto positivo para la institución debido a que demuestra que las acciones de mejora implementadas están teniendo los frutos proyectados aumentando la satisfacción del usuario a tal punto de plasmarlo a través de los diferentes canales de recepción que se encuentran establecidos, con agradecimientos por los servicios recibidos.

Causa de Inconformidad	Cantidad
Accesibilidad	25
Oportunidad	17
Trato	9
Comunicación	8
Confort	4
Otro	1
Total general	64

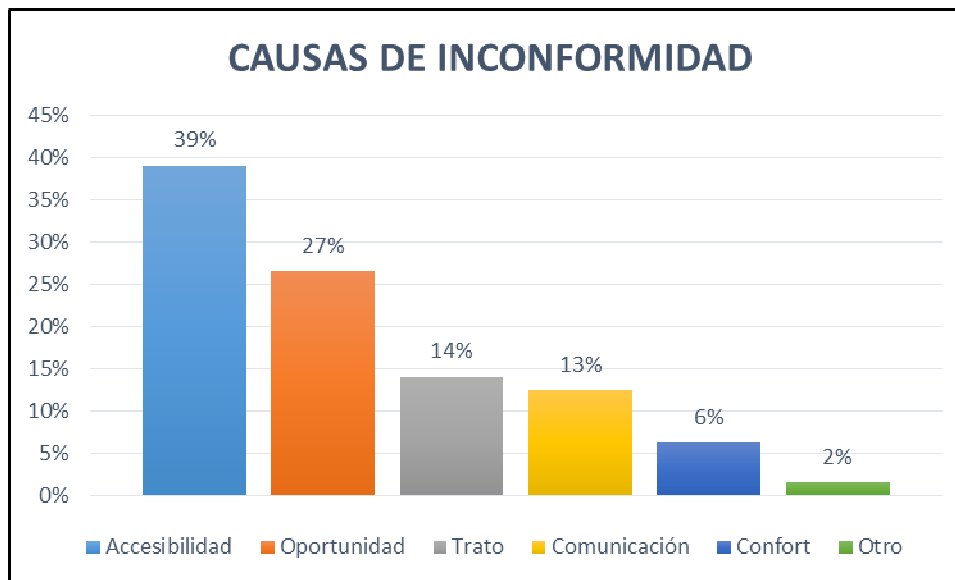


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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

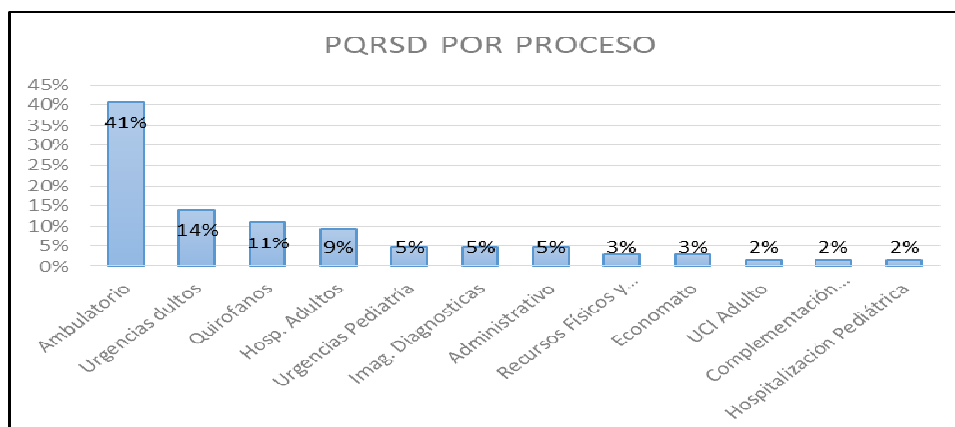


Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Nit: 891501676-1
SLV-GC-20-F-01



Una vez revisados los resultados encontrados que en el primer trimestre del 2021 las Felicitaciones representan un 68% y las PQRSD un 32% del total de las manifestaciones recibidas, esto nos indica que los usuarios se sienten satisfechos con los servicios recibidos, con el fin de disminuir las causas de las manifestaciones de inconformidad recibidas en la Institución se diseñó 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.

b.





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



Conforme a la clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en el periodo evaluado, fueron interpuestas por parte de los usuarios o familiares con que mayor número el proceso Ambulatorio con 26 manifestaciones lo que representa un 41% de la totalidad de PQRSD recibidas, seguido por el proceso de Urgencias Adultos con 9 manifestaciones que constituyen el 14% del total de PQRSD recibidas, también en este periodo Quirófanos presento un porcentaje de 11% con 7 manifestaciones de inconformidad. Estos procesos adicional a la respuesta oportuna enviaron las acciones de mejora implementadas para que no se vuelvan a presentar expresiones de inconformidad por los mismo hechos, además se realiza retroalimentación en las reuniones mensuales de mejoramiento.

c. Durante este trimestre se presentó una PQRSD que se tuvo que remitir a Sanidad de la Policía por el trato inadecuado brindado por parte de un cliente externo afiliado a este régimen. Se continuo fortaleciendo la educación a los usuarios y sus familias en derechos y deberes, haciendo énfasis en el respeto al personal que está prestando la atención, se actualizo el procedimiento para la prevención de comportamientos agresivos para clientes internos y externos, con mayor participación del referente de humanización aplicando comunicación asertiva.

d.

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	26	54	2
Urgencias Adultos	9	31	3
Quirófanos	7	12	2
Hosp. Adultos	6	28	5
Urgencias Pediatría	3	12	4
Imag. Diagnosticas	3	3	1



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



Administrativo	3	5	2
Recursos Físicos y Ambientales	2	6	3
Economato	2	8	4
UCI Adulto	1	4	4
Complementación Terapéutica	1	5	5
Hospitalización Pediátrica	1	6	6
Total Manifestaciones	64	163	3

El promedio de respuesta de las PQRSD recibidas en la institución para este periodo fue de 3 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.

La puesta en marcha del reglamento interno para tramite de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias nos permite identificar que procesos no remiten una respuesta oportuna y así establecer los tiempos de respuesta interna con el fin de disminuir los períodos de respuesta al usuario.

e. la totalidad de las manifestaciones recibidas obtuvieron respuesta 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



Felicitaciones por Proceso	Cantidad
Ambulatorio	80
Hosp. Adultos	21
Urg. Adultos	7
UCI Pediátrica	7
Fisioterapia	6
Hosp. Pediátrica	4
SIAU	3
Urg. Pediatría	3
UCI Adultos	2
Quirófanos	2
UCI Neonatal	1
Total general	136



Las felicitaciones en este periodo representaron el 68% 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, 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.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL CAUCA

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

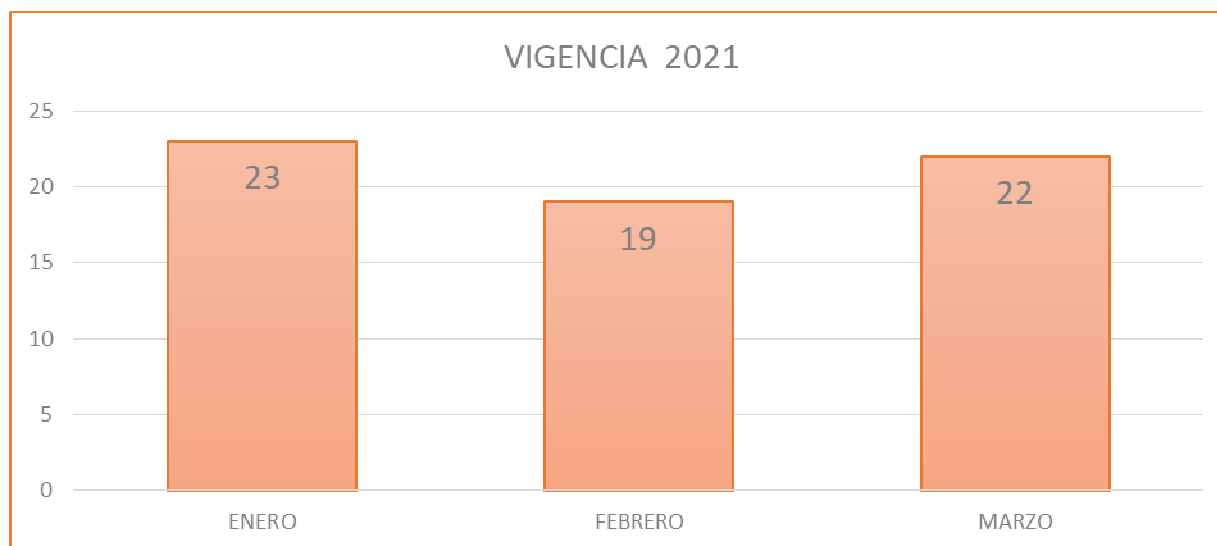


Hospital Susana López de Valencia E.S.E.
Nit: 891501676-1
SLV-GC-20-F-01



Total PQRSD recibidas primer trimestre 2021

PQRSD POR MES	VIGENCIA 2021
ENERO	23
FEBRERO	19
MARZO	22
Total general	64



Sandra Yadira Rosero Benavides

Profesional Universitario SIAU

Hospital Susana López de Valencia E.S.E.