

San Juan de Pasto, 28 de febrero de 2019

Doctor
JAIME ARTEAGA CORAL
Gerente
HUDN ESE
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento PQRS, segundo semestre de 2018.

Cordial saludo.

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión, rinde informe de seguimiento al subproceso de PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018, el cual refleja un consolidado de los informes mensuales de retroalimentación entregados por la oficina de Atención al Usuario.

Quedo atento a cualquier aclaración respecto al contenido del presente informe.

Lo anterior para su información y fines pertinentes.

Atentamente,



ARNULFO BELALCAZAR PEREZ
Asesor Control Interno de Gestión

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co





HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARAMENTAL DE NARIÑO ESE

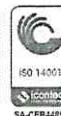
INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2018

CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, DICIEMBRE 31 DE 2018

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



7



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. ALCANCE
2. OBJETIVO GENERAL
3. ASPECTOS METODOLOGICOS
4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION
 - 4.1. Documentos radicados en el segundo semestre de 2018
 - 4.2. Discriminación de PQRS por servicios
 - 4.3. Quejas
 - 4.3.1. Clasificación de las quejas por servicios
 - 4.3.2. Clasificación de las quejas por atributos de calidad
 - 4.3.3. Clasificación de las quejas por servicios y atributos de calidad
 - 4.4. Sugerencias
 - 4.5. Felicitaciones
 - 4.6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE PQRS
5. FORTALEZAS
6. DEBILIDADES
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531 SA-CER448535 OS-CER441836



INTRODUCCION

Así como lo establece la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", Art 76: "(...) *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..."

La oficina de control interno del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, cumple con lo establecido en la ley y presenta a la Gerencia, el segundo informe semestral de la vigencia 2018, del seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS). Con el análisis de este informe permitirá a la administración, desarrollar su capacidad de gestión y control para el mejoramiento continuo, la toma de decisiones y alcanzar los objetivos institucionales, como también atender de manera eficaz, oportuna y satisfactoriamente los requerimientos de los usuarios.

1. ALCALCE:

La revisión y seguimiento realizados al segundo semestre de 2018 se hizo teniendo en cuenta:

Procedimiento PRAUS-001, ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Carta Constitucional en su Art. 23 y 86

Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el Art. 13 y siguientes

Ley 1474 de 2011, art. 76 y sus decretos reglamentarios

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



27



2. OBJETIVO GENERAL:

Realizar el seguimiento y evaluación al subproceso de PQRS a cargo de la oficina de Atención al Usuario, verificando su cumplimiento de conformidad con lo establecido en la norma, evaluando que las PQRS se resuelvan dentro de los términos legales y que las mismas permitan la eficiente prestación del servicio al Usuario, correspondiente al segundo semestre de 2018.

3. ASPECTOS METODOLOGICOS:

A través de actividades como revisión de informes, análisis documental, pruebas de observación, entre otras, se llevó a cabo el seguimiento al proceso de peticiones, quejas, sugerencias y felicitaciones PQRS del HUDN correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2018, que lidera la oficina de Atención al Usuario del HUDN; quien clasifica los documentos radicados por los distintos canales de acuerdo a cada temática y mensualmente envía a la oficina de Control interno de gestión un consolidado de las estadísticas de recepción de PQRS; para efectos de realizar informe semestral de seguimiento y control para ser presentado a la Gerencia y publicado en la página web del Hospital.

4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

CANALES DE INTERACCION

El Hospital Universitario Departamental de Nariño en cumplimiento de sus funciones y con el fin de lograr la prestación de un servicio con calidad pertinencia y oportunidad acorde con la norma cuenta con una oficina de atención al usuario que se encuentra comprometida en brindar una atención integral al usuario, para ello se han establecido medios y canales de comunicación que permiten facilitar la solución de los requerimientos de los usuarios

1. Canal Electrónico: En cumplimiento al compromiso de transparencia y derecho a la información, el HUDN dispone en su página web www.hosdenar.gov.co un Formulario electrónico que se encuentra en la página de inicio del link servicios al ciudadano, como una herramienta que facilita a los usuarios, presentar desde cualquier lugar de residencia, sus solicitudes en cualquier momento, consultarlas, descargarlas y revisar el estado de la misma, puesto que una vez se radica la petición el sistema genera de manera automática un

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448538



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



ID (código) que llega al correo electrónico del peticionario, con el cual el usuario puede hacerle seguimiento a su petición.

Inicio Quiénes Somos Noticias y Eventos Contrataciones Transparencia Institucional Servicios al Ciudadano

El Departamento de Atención al Ciudadano del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE con el propósito de requerir su intervención al respecto.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por un funcionario de la entidad.

Reclamo: Es una manifestación de inconformidad de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.

Felicitación: Manifestación que utiliza el Ciudadano para expresar su satisfacción frente a los servicios del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE.

Abrir una Nueva Solicitud
Por favor, facilite el mayor número de detalles posibles. Si desea actualizar una petición ya realizada utilice el formulario a la derecha.
Para Abrir una nueva solicitud haga clic en el botón:

Comprobar estado de las solicitudes
Preparamos los archivos y el historial de todas sus solicitudes de soporte completo con respuestas.
Email:
Solicitud:
ID:

Fuente: IMG <https://www.hosdenar.gov.co/index.php/servicios-en-linea/pqrs/>

- Correo electrónico:** atencionqrsf@hosdenar.gov.co. La oficina de CIG pudo comprobar que este correo es atendido por el personal de Atención al Usuario.
- Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, diligenciamiento del Formato FRAUS 011, que se encuentran en los 23 buzones ubicados en los diferentes servicios. La apertura de buzones se realiza los días martes y viernes de cada semana, por un integrante de la Liga de Usuarios, la Trabajadora Social de atención al usuario y un funcionario de la oficina de Control Interno de Gestión, quienes firman el formato FRAUS-003 acta de apertura de buzón, para validar la información y dar el trámite pertinente.

Este medio garantiza un mayor acercamiento y facilita a los peticionarios acceder a radicar sus solicitudes de manera rápida y oportuna.

- Canal Presencial:** el usuario puede presentar de manera directa su petición en la oficina de Atención al usuario, y recibir atención personalizada por parte del servidor a cargo del tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



[Handwritten mark]



De la información recolectada sobre los canales de interacción se puede observar que el canal más utilizado por los usuarios son los buzones, ubicados en puntos estratégicos del Hospital.

4.1. DOCUMENTOS RADICADOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018

Una vez se realizó la revisión y gestión del proceso durante el segundo semestre de 2018, por parte de la oficina de Control Interno, se observa un acumulado de 764 documentos radicados, así:

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS EN EL SEMESTRE		
DOCUMENTOS RECIBIDOS	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	501	66
QUEJAS	131	17
SUGERENCIAS	132	17
TOTAL	764	100

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario



Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
 Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
 www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



Como se puede observar las “Felicitaciones” reflejan el mayor porcentaje siendo el 66% del total. En igual proporción se encuentran las quejas y sugerencias con un 17%, respectivamente.

4.2. DISCRIMINACION DE PQRS POR SERVICIOS:

A continuación se relaciona las PQRS clasificadas por cada uno de los servicios que se recibieron durante el periodo comprendido de Julio a Diciembre de 2018

SERVICIO/TIPO DE PQRS	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	21	28	26
	URGENCIAS	40	28	58
	GINECOLOGIA	9	9	32
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	1	4	39
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	6	1	0
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	4	2	51
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	5	3	3
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	0	4	110
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	4	1
	LABORATORIO	0	0	0
	ONCOLOGIA	3	0	0
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	0	0	0
	UCI NEONATOS	1	0	3
	QUIRURGICAS	0	2	28
	UCI	0	0	11
	REHABILITACION	2	0	3
	QUIROFANO	2	2	23
	APOYO TERAPEUTICO	0	2	23
	NEONATOS	1	3	36
	MADRE CANGURO	0	0	0
	SALA DE PARTOS	0	2	7
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	0	0
	ORTOPEDIA	0	0	44
NUTRICION/UNISERVICE	1	1	0	
ASISTENCIAL	CUIDADOS INTENSIVOS	2	3	1
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	18	14	0
	SERVICIOS GENERALES	1	3	0
	CALL CENTER	3	1	0
	APOYO LOGISTICO	9	8	2
	ATENCION AL USUARIO	1	8	0
TOTALES	131	132	501	

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



Handwritten signature



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



4.3. QUEJAS

4.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS			
AREA/SERVICIO	QUEJAS	%	
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	21	16
	URGENCIAS	40	31
	GINECOLOGIA	9	7
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	1	1
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	6	5
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	4	3
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	5	4
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	0	0
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1
	LABORATORIO	0	0
	ONCOLOGIA	3	2
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	0	0
	UCI NEONATOS	1	1
	QUIRURGICAS	0	0
	UCI	0	0
	REHABILITACION	2	2
	QUIROFANO	2	2
	APOYO TERAPEUTICO	0	0
	NEONATOS	1	1
	MADRE CANGURO	0	0
	SALA DE PARTOS	0	0
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	0
	ORTOPEDIA	0	0
NUTRICION/UNISERVICE	1	1	
CUIDADOS INTENSIVOS	2	2	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	18	14
	SERVICIOS GENERALES	1	1
	CALL CENTER	3	2
	APOYO LOGISTICO	9	7
	ATENCION AL USUARIO	1	1
TOTALES	131	100	

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co



SC-CER449331

SA-CER449325

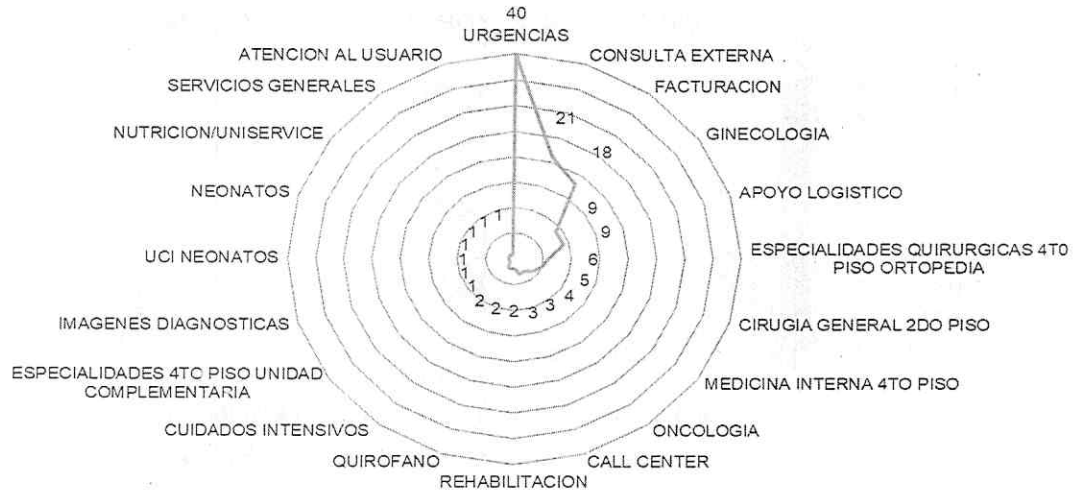
OS-CER445336



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



QUEJAS POR SERVICIO



Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Clasificar las quejas que se presentan por cada servicio nos permite evaluar que los servicios que presentan mayor número de quejas son: Urgencias con 40 quejas, Consulta Externa 21, Ginecología 18, sin descartar los demás servicios que se observan en la grafica.

CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

CONSOLIDADO CAUSAS DE LAS QUEJAS		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE TRATO HUMANO	58	44
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	53	40
FALTA DE COMODIDAD	7	5
FALTA DE INFORMACION	9	7
FALTA DE SEGUIRDAD EN EL PACIENTE	1	1
PERTINENCIA	2	2
FALTA DE SEGURIDAD EN LAS PERTENENCIAS	1	1
TOTAL QUEJAS	131	100

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolivar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



Handwritten mark



Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Las quejas presentadas en el segundo semestre, en un alto porcentaje corresponden a la inconformidad de los usuarios con relación a:

- Falta de trato humano con un 44%, manifestando que se debe al trato o a la forma en la que son resueltas las inquietudes al momento de ser atendidos o en la prestación de los servicios de salud, siendo urgencias el servicio con mayor número de quejas al respecto.
- Falta de la oportunidad en la atención con un 40%, los usuarios se manifiestan con respecto a los tiempos de espera para la prestación de los servicios de salud en urgencias, en la atención de especialistas en sus citas por consulta externa y en el proceso de facturación.

Juntos por la Excelencia



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



4.3.2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR SERVICIOS Y ATRIBUTO DE CALIDAD

CAUSA DE LA QUEJA POR SERVICIO								
AREA	FALTA DE TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	FALTA DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE	FALTA DE COMODIDAD	FALTA DE SEGURIDAD EN LAS PERTENENCIAS	PERTINENCIA	TOTAL AREA
CONSULTA EXTERNA	4	0	17	0	0	0	0	21
URGENCIAS	17	3	16	0	2	0	2	40
GINECOLOGIA	4	0	4	0	0	1	0	9
ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	0	0	1	0	0	0	0	1
ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPIEDIA	4	1	0	0	1	0	0	6
MEDICINA INTERNA 4TO PISO	2	0	1	1	0	0	0	4
CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	2	0	2	0	1	0	0	5
ESPECIALIDADES 5TO PISO	0	0	0	0	0	0	0	0
IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	0	0	0	0	0	0	1
LABORATORIO	0	0	0	0	0	0	0	0
ONCOLOGIA	2	0	1	0	0	0	0	3
HOSPITALIZACION QUINTO PISO	0	0	0	0	0	0	0	0
UCI NEONATOS	1	0	0	0	0	0	0	1
QUIRURGICAS	0	0	0	0	0	0	0	0
UCI	0	0	0	0	0	0	0	0
REHABILITACION	1	0	1	0	0	0	0	2
QUIROFANO	0	1	0	0	1	0	0	2
APOYO TERAPEUTICO	0	0	0	0	0	0	0	0
NEONATOS	1	0	0	0	0	0	0	1
MADRE CANGURO	0	0	0	0	0	0	0	0
SALA DE PARTOS	0	0	0	0	0	0	0	0
ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	0	0	0	0	0	0	0
ORTOPEDIA	0	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	10	1	7	0	0	0	0	18
SERVICIOS GENERALES	1	0	0	0	0	0	0	1
CALL CENTER	0	1	2	0	0	0	0	3
APOYO LOGISTICO	0	0	0	0	0	0	0	0
NUTRICION/UNISERVICE	0	0	1	0	0	0	0	1
VIGILANCIA	6	1	0	0	1	0	0	8
ASEO	0	0	0	0	1	0	0	1
CUIDADOS INTENSIVOS	1	1	0	0	0	0	0	2
ATENCION AL USUARIO	1	0	0	0	0	0	0	1
TOTALES	58	9	53	1	7	1	2	131

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

De lo anterior se resume:

QUEJAS POR ATRIBUTO								
AREA/CAUSA	FALTA DE TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	FALTA DE SEGURIDAD EN LAS PERTENENCIAS	FALTA DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE	FALTA DE COMODIDAD	PERTINENCIA	TOTAL AREA
ASISTENCIAL	39	5	43	1	1	5	2	96
ADMINISTRATIVO	19	4	10	0	0	2	0	35
TOTALES	58	9	53	1	1	7	2	131

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co



27

4.4. SUGERENCIAS

Las sugerencias presentadas en el periodo que corresponde de julio a diciembre de 2018, equivalen al 17% de los documentos radicados.

AREA	SERVICIO	TOTAL	%	
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	28	21	
	URGENCIAS	28	21	
	GINECOLOGIA	9	7	
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	4	3	
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	1	1	
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	2	2	
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	2	
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	4	3	
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	4	3	
	QUIRURGICAS	2	2	
	QUIROFANO	2	2	
	APOYO TERAPEUTICO	2	2	
	NEONATOS	3	2	
	SALA DE PARTOS	2	2	
	NUTRICION/UNISERVICE	1	1	
	CUIDADOS INTENSIVOS	3	2	
	ADMINISTRATIVO	FACTURACION	14	11
		SERVICIOS GENERALES	3	2
CALL CENTER		1	1	
APOYO LOGISTICO		8	6	
ATENCION AL USUARIO		8	6	
TOTALES		132	100	

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

De acuerdo a la información presentada en la tabla, para el periodo evaluado, en el HUDN se recibieron 132 sugerencias. De las 132 (100%) sugerencias recibidas, el 21% se presentan en el área de Consulta Externa, e igualmente en el servicio de urgencias y el 11% en el área de facturación

Juntos por la Excelencia

4.5. FELICITACIONES

AREA	SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	26	5
	URGENCIAS	58	12
	GINECOLOGIA	32	6
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	39	8
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	51	10
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	1
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	110	22
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	0
	UCI NEONATOS	3	1
	QUIRURGICAS	28	6
	UCI	11	2
	REHABILITACION	3	1
	QUIROFANO	23	5
	APOYO TERAPEUTICO	23	5
	NEONATOS	36	7
	SALA DE PARTOS	7	1
	ORTOPEDIA	44	9
	CUIDADOS INTENSIVOS	1	0
ADMINISTRATIVA	APOYO LOGISTICO	2	0
TOTALES		501	100

Fuente: Información detallada entregada por Atención al Usuario

Se observa con satisfacción que el porcentaje de felicitaciones obtenido en el segundo semestre de 2018 corresponde al 66% de los documentos recepcionados, las cuales se concentran en su mayoría en el servicio de especialidades quinto piso, urgencias, medicina interna cuarto piso, ortopedia, especialidades cuarto piso UC, neonatos.

Juntos por la Excelencia



4.6. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE PQRS

En cuanto a la oportunidad de la respuesta, punto importante del seguimiento y control del presente informe, se observó que se está dando respuesta a los usuarios dentro de los diez días hábiles al recibo de la misma, de igual manera se da tratamiento y respuesta dentro de los términos legales, a las PQRS que correspondan a anónimos, los cuales también son sujeto de atención, su respuesta se publica en cartelera y se archiva para consulta de los entes de control o si el usuario en determinado momento la solicita.

5. FORTALEZAS

1. El HUDN cuenta con diferentes canales como alternativas para que los ciudadanos/ Usuarios adelanten sus solicitudes.
2. Los 23 buzones de PQRS, se encuentran ubicados en sitios estratégicos, en los diferentes servicios que presta el Hospital y son abiertos de manera semanal.
3. En el área de facturación se cuenta con ventanillas para la atención preferencial, en donde se da prioridad a las mujeres en estado de embarazo, discapacitados, pacientes de alto costo y Adultos mayores.
4. Interlocución con el usuario antes de su atención en las ventanillas de facturación de Consulta Externa, con el fin de indagar la gestión que van a realizar y/o revisar sus documentos antes de facturar para brindar agilidad en la atención.
5. Implementación y puesta en marcha del digiturno, mecanismo que agiliza los procesos de orientación, atención y facturación para los usuarios, brindando mayor satisfacción y comodidad.

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hudn@hosdenar.gov.co





6. DEBILIDADES

1. La percepción o actitud demostrada en la gran mayoría de las áreas con relación a las PQRS no es abordada con la mejor disposición, lo que desfavorece una cultura del autocontrol y mejora continua.
2. La información de PQRS es manejada por la oficina de Atención al Usuario, de manera manual, en una matriz de Excel, de acuerdo a las necesidades de información del área y la generación de informes a los diferentes entes de Control.
3. En el informe mensual presentado a CIG no se hace mención a las sugerencias, siendo estas importantes porque nos llevan a mejorar el funcionamiento del Hospital, los procesos, la organización, las condiciones del trabajo, la información suministrada, etc.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

1. Dado la importancia que radica la atención del Usuario; es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a la contestación de las PQRS en términos de oportunidad y efectividad, por lo tanto es procedente establecer por parte de la Gerencia, planes de mejoramiento que apunten a un mayor compromiso por parte de los Jefes y/o Coordinadores de los diferentes Servicios para que den respuesta a la oficina de Atención al Usuario, quien tiene que atender la solicitud del peticionario dentro de los términos legales, en aras de un mejor servicio y del mejoramiento continuo del Hospital.
2. Se recomienda concientizar a los jefes y/o coordinadores de los servicios en la importancia de las PQRS, lo que conlleva al Hospital a la mejora continua.
3. Se recomienda fortalecer el proceso de orientación a los usuarios del servicio de Consulta Externa, lo que ayudaría tanto al usuario como al facturador, a agilizar los trámites para autorizaciones, facturación, etc. y minimizar el tiempo de espera, por otra parte, se recomienda realizar interlocución con los usuarios de urgencias para explicarle que determina el tiempo de atención y el orden en el que serán atendidos.

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co * mail: hudn@hosdenar.gov.co





4. Se recomienda implementar estrategias para el manejo de las agendas de los médicos especialistas, que mejoren los tiempos de espera en la atención a los usuarios.

5. La participación de los Coordinadores de los diferentes servicios y el acompañamiento de la Subgerencia de Prestación de Servicios facilitarían el trámite y la oportunidad en la solución de PQRS en el proceso misional.

6. Las quejas de mayor impacto para el Hospital, en un alto porcentaje corresponden a la inconformidad de los usuarios con relación a la falta de trato humano y en segundo lugar a la oportunidad en la atención especialmente en las áreas de urgencias y consulta externa.

7. Se recomienda publicar el informe de PQRS, en la página web del Hospital, en el Link de Transparencia, de conformidad a lo estipulado en la ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia.

8. Se tuvo en cuenta las recomendaciones entregada por la oficina de Control Interno de Gestión, en el informe correspondiente al primer semestre de 2018, en lo relacionado a:

- Los números ID que deben llegar al correo de los peticionarios una vez registran su queja, para su seguimiento, proceso que no estaba funcionando de manera adecuada y a la fecha está en perfecto funcionamiento

- A partir del mes de enero de 2019 entra en funcionamiento el aplicativo SG.QSF QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, diseñado por la oficina de Gestión de la Información, en el cual se podrá registrar y consolidar todas las PQRS recepcionadas por los diferentes canales, con todo su contenido, de tal manera que, una vez finalice el mes este permite generar informes de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la oficina de Atención al Usuario, así como los datos personales del peticionario, el servicio que más QSF registra, el funcionario que más QSF registra, entre otros, por otra parte, facilita la trazabilidad de las PQRS hasta su cierre.


ARNULFO BELALCAZAR PEREZ
Asesor Control Interno de Gestión

Juntos por la Excelencia

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Conmutador 7333400 * Fax 7333408 y 7333409
www.hosdenar.gov.co *mail: hu@hosdenar.gov.co

