



## HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, FEBRERO 25 DE 2020

*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](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536



## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. ALCANCE
2. OBJETIVO GENERAL
3. METODOLOGIA
4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION
  - 4.1. Medios de recepción de PQRS
  - 4.2. Solicitudes radicadas segundo semestre de 2019
  - 4.3. Quejas
    - 4.3.1. Clasificación de quejas por servicios
    - 4.3.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad
  - 4.4. Sugerencias
  - 4.5. Felicitaciones
  - 4.6. Oportunidad en la respuesta de PQRS
5. FORTALEZAS
6. DEBILIDADES

### RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

*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](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



## INTRODUCCION

En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Art 76: **“Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. 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”.*

Por otra parte, a lo consagrado en la Ley 87 de 1993, el Art 12, Literal i: **“evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”;**

La oficina de control interno del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, presenta a la Gerencia, el informe de seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) correspondiente al segundo semestral de la vigencia 2019. 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:

El seguimiento realizado corresponde al segundo semestre de 2019 y se hizo teniendo en cuenta:

Procedimiento PRAUS-001, Administración de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Carta Constitucional en su Art. 23 y 86

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

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

Decreto 1011 de 2006, título II, Art. 3. Características del SOGCS

*Juntos por la Excelencia*



Circular externa de la Supersalud 047 y 049 de 2007 y 2008, respectivamente. Instrucciones generales y remisión de la información para la inspección, vigilancia y control

## 2. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes a través del seguimiento al subproceso de PQRS a cargo de la oficina de Atención al Usuario, con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital, en relación a la oportunidad y pertinencia en las respuestas, y efectuar a la Gerencia y a los responsables de los procesos, las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brinda a los usuarios y su familia.

## 3. METODOLOGIA:

La Oficina de Control Interno de Gestión como fuente de verificación reviso los documentos y aplicativos que contienen la información de PQRS para el segundo semestre de 2019, como son:

- Los formatos FRAUS-011 quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, diligenciados por cada uno de los peticionarios y colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital.
- El sistema de PQRSF/formulario electrónico de la página web del Hospital
- El aplicativo SG.QSF (quejas, sugerencias, felicitaciones), el cual recopila todas las peticiones ingresadas a través del correo electrónico institucional, la página web, los formatos PQRS, el correo certificado y las radicadas personalmente
- El correo electrónico institucional [atencion.qfrs@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs@hosdenar.gov.co)
- La clasificación que la oficina de Atención al Usuario hace a los documentos radicados por los distintos canales de recepción, de acuerdo a cada temática
- Los informes de retroalimentación de quejas que mensualmente entrega la oficina de Atención al Usuario a Control Interno de Gestión
- El informe anual que entrega la oficina de Atención al Usuario a la Gerencia.

*Juntos por la Excelencia*

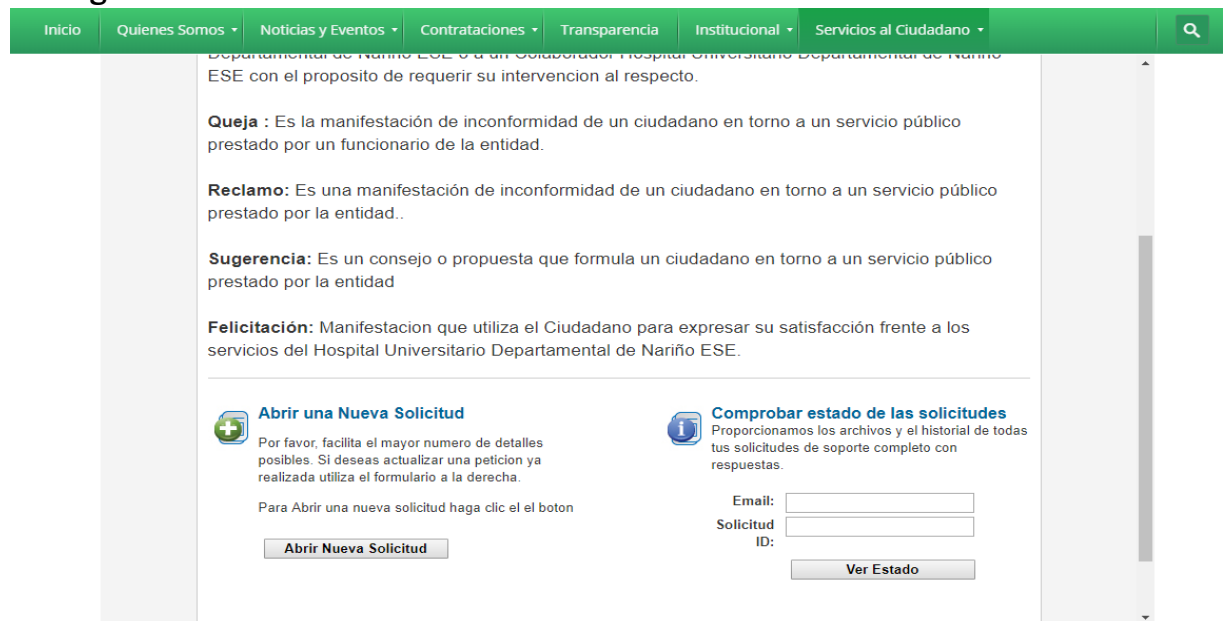
## 4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

### 4.1. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRS

El Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE cuenta con la oficina de atención al usuario que se encuentra comprometida en lograr la prestación de un servicio humanizado, seguro, cómodo y oportuno; acorde con la norma, para ello se han establecido diferentes canales de recepción que facilitan al usuario la presentación de sus solicitudes, peticiones, queja, reclamos o felicitaciones.

#### 1. Canal electrónico:

- El Hospital dispone de un sitio web a través de la página [www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co), link servicios al ciudadano/PQRS/formulario electrónico, como una herramienta que facilita a los usuarios radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos; consultarlas, descargarlas y revisar el estado de la misma, puesto que una vez se radica la petición el sistema genera de manera automática un ID (código) que llega al correo electrónico del peticionario, con el cual puede hacer el respectivo seguimiento.



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

Departamental de Nariño ESE es un Colaborador Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE con el proposito de requerir su intervencion 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**: Manifestacion 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, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha.  
Para Abrir una nueva solicitud haga clic el el boton

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

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

*Juntos por la Excelencia*

La oficina de CIG verifico las PQRS registrada a través de los formularios electrónicos de la página web del Hospital y se encontraron 40 PQRS, de las cuales, a algunas se les ha dado respuesta a través del correo electrónico, se observa además que todas las PQRS se encuentran en estado abierto.

➤ **Correo electrónico**

Como mecanismo de comunicación virtual los usuarios pueden acceder a través del correo electrónico institucional [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto:atencionqrsf@hosdenar.gov.co) para radicar o registrar las respectivas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.

Se pudo evidenciar que no se está revisando este correo, ya que no se tiene la contraseña para el acceso, por lo tanto, no hacen parte de la información presentada.

2. **Canal escrito – buzones físicos:** Recepción de documentos a través de correo postal, radicación personal, diligenciamiento del Formato FRAUS 011, que se deposita en los 23 buzones ubicados en los diferentes servicios.

Esta oficina revisa a través de un muestreo, las quejas presentadas durante el semestre, se evidencia que todas contienen: Respuesta entregada oportunamente a los usuarios, envío a la coordinación correspondiente y en algunos casos respuesta entregada por las Coordinaciones.

Los buzones se abren dos veces por semana, por un integrante de la Liga de Usuarios, un funcionario de atención al usuario y un funcionario de la oficina de Control Interno de Gestión; seguidamente se cuantifican, consolidan y se clasifican por PQRS para cada servicio, para el trámite respectivo que realiza la oficina de atención al usuario y finalmente se diligencia el formato FRAUS-003 acta de apertura de buzón y se firma por los que intervienen en el proceso.

3. **Canal presencial:** El usuario puede presentar directamente su petición en la oficina de Atención al usuario, y recibir atención personalizada por parte del funcionario encargado del tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Estas peticiones se registran en la matriz de peticiones y reclamos que semanalmente alimenta la Oficina de Atención al Usuario.

*Juntos por la Excelencia*

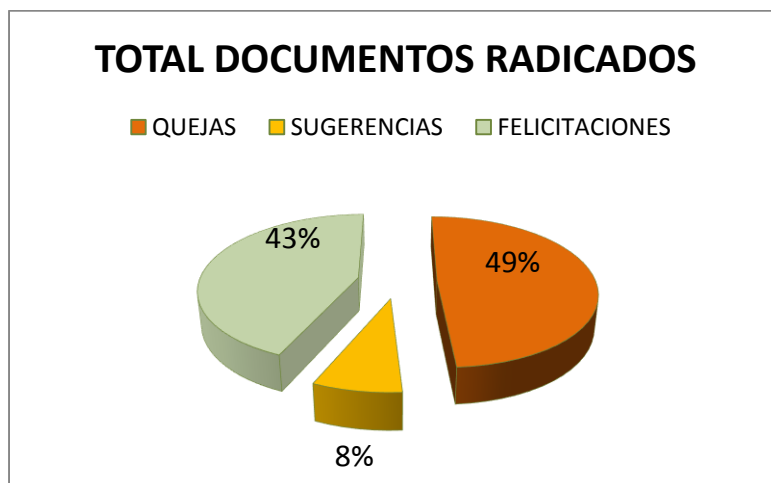
Del total de peticiones registradas, el medio de atención más utilizado por los usuarios son los buzones, ubicados en puntos estratégicos del Hospital.

#### 4.2. SOLICITUDES RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

De acuerdo a los informes de retroalimentación presentados mensualmente por la oficina de Atención al Usuario, encargada de recibir y darle tramitología a la información, se identificó que durante el segundo semestre de 2019 se recibieron seiscientos nueve (609) PQRS en el Hospital.

DOCUMENTOS RECIBIDOS	CANTIDAD	%
QUEJAS	298	49
SUGERENCIAS	46	8
FELICITACIONES	265	44
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

Como se puede observar, las quejas reflejan el mayor porcentaje siendo el 49% del total de documentos recibidos, las felicitaciones reflejan un 44% y las sugerencias un 8%.

*Juntos por la Excelencia*

### 4.3. QUEJAS

#### 4.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación se relaciona las quejas radicadas durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2019, por cada uno de los servicios.

	AREA/SERVICIO	TOTAL	%
<b>ASISTENCIAL</b>	CONSULTA EXTERNA	80	27
	URGENCIAS	42	14
	GINECOLOGIA	15	5
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	11	4
	MADRE CANGURO	10	3
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	6	2
	ONCOLOGIA	6	1
	UCI	5	2
	QUIROFANO	4	2
	NEONATOS	4	1
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	4	1
	REHABILITACION	4	1
	LABORATORIO	3	1
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	2	1
	NUTRICION	1	0
	PSICOLOGIA	1	0
	UCI NEONATOS	1	1
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	1	0
PATOLOGIA	1	0	
<b>ADMINISTRATIVO</b>	CALL CENTER	37	12
	FACTURACION	33	11
	ATENCION AL USUARIO	11	4
	VIGILANCIA	10	3
	ASEO	3	1
	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2	1
FARMACIA	1	0	
<b>TOTALES</b>		<b>298</b>	<b>100</b>

Fuente: Informes de retroalimentación entregados por Atención al Usuario

Clasificar y cuantificar las quejas por cada servicio nos permite evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas y realizar las mejoras a que haya lugar, los servicios con mayor numero de quejas son:

Consulta Externa 80 quejas

Urgencias con 42 quejas

Ginecologia 15 quejas

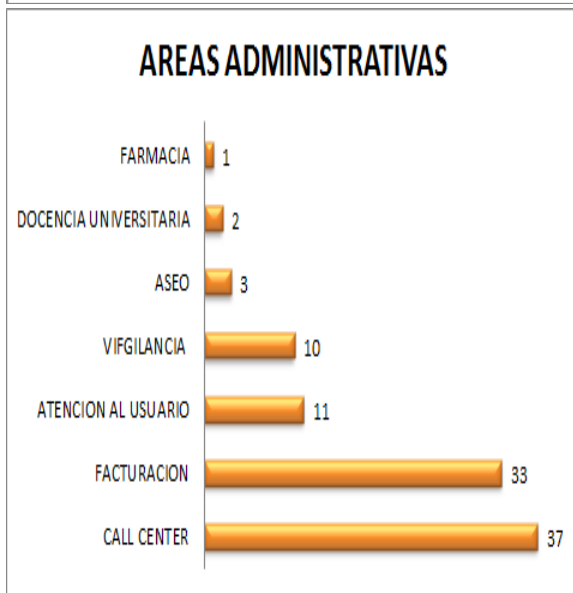
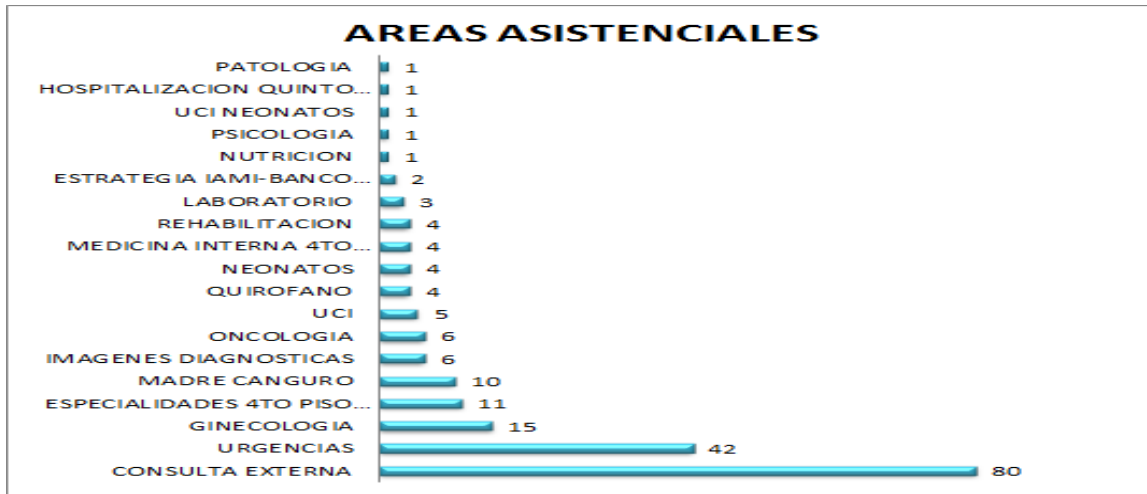
Especialidades cuatro piso UC 11 quejas

*Juntos por la Excelencia*



## Madre Canguro 10 quejas

Sin descartar los demas servicios como se observa en la siguiente grafica.



*Juntos por la Excelencia*

#### 4.3.2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD

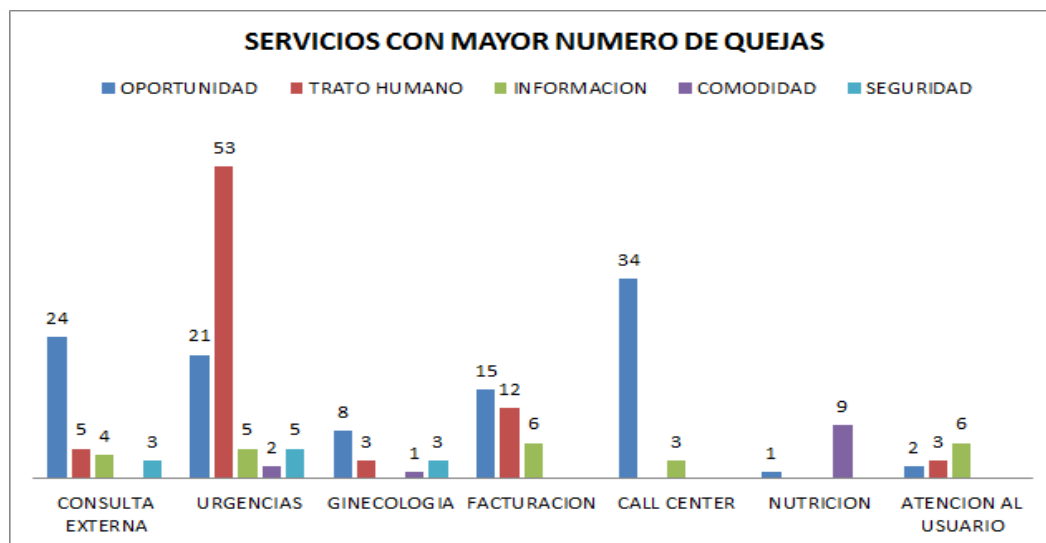
ATRIBUTO DE CALIDAD	No. DE QUEJAS	%
OPORTUNIDAD	119	40
TRATO HUMANO	106	36
INFORMACION	33	11
COMODIDAD	23	8
SEGURIDAD	15	5
PRIVACIDAD	2	1
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>298</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

En resumen, se puede observar seguidamente los siete servicios que presentan mayor cantidad de quejas y los atributos de calidad que presentan mayor inconformidad por parte de los usuarios:

SERVICIOS CON MAYOR NUMERO DE QUEJAS						
SERVICIOS/ ATRIBUTOS	OPORTUNIDAD	TRATO HUMANO	INFORMACION	COMODIDAD	SEGURIDAD	TOTAL
CONSULTA EXTERNA	24	5	4	0	3	36
URGENCIAS	21	53	5	2	5	86
GINECOLOGIA	8	3	0	1	3	15
FACTURACION	15	12	6	0	0	33
CALL CENTER	34	0	3	0	0	37
NUTRICION	1	0	0	9	0	10
ATENCION AL USUARIO	2	3	6	0	0	11

*Juntos por la Excelencia*



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

#### 4.4. SUGERENCIAS

De acuerdo al informe semestral presentado por la oficina de Atención al Usuario, para el periodo de julio a diciembre de 2019 se recibieron 609 documentos, de los cuales 46 son sugerencias que equivalen al 8%.

#### 4.5. FELICITACIONES

Para el segundo semestre de 2019 se recibieron 265 felicitaciones que corresponden al 44% de las PQRS recibidas (602). Las áreas que más felicitaciones recibieron fueron:

Especialidades 4to piso UC	66
Especialidades quirúrgicas 5to piso	34
Urgencias	26
Consulta externa	25
Medicina Interna 4to piso	17

No se evidencia que se realiza traslado al área respectiva de manera mensual con el fin que los coordinadores y/o líderes de los GIT procedan a realizar los reconocimientos personales y/o grupales en su área de servicio, como tampoco se allega de manera trimestral el reconocimiento a cada uno de los funcionarios felicitados vía correo electrónico, como lo establece el PRAUS-001, numeral 5.8.

*Juntos por la Excelencia*

#### **4.6. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRS**

Se observó que se está dando respuesta dentro de los diez días hábiles al recibo de la misma, de igual manera se da respuesta dentro de los términos legales a las PQRS que se reciben como anónimos, los cuales también son sujeto de atención, su respuesta se publica en cartelera y se archivan.

De acuerdo a muestreo realizado de las PQRS se puede observar que se tiene una respuesta estandarizada para ser entregada a los usuarios, toda vez que en la mayoría de los casos las peticiones son enviadas a los diferentes servicios sin obtener respuesta alguna y otras son contestadas después de los tiempos establecidos por el Hospital (3 días).

#### **5. FORTALEZAS**

1. El HUDN cuenta con diferentes canales de recepción como alternativas para que los usuarios presenten sus PQRS.
2. El HUDN cuenta con 23 buzones de PQRS, ubicados en sitios estratégicos de los diferentes servicios y son abiertos de manera semanal.
3. En consulta externa, el área de facturación cuenta con ventanillas para la atención preferencial, dando prioridad a las mujeres en estado de embarazo, personas con discapacidad, adultos mayores y pacientes de alto costo.
4. Se tiene identificados a los funcionarios con mayor número de quejas, informa la Profesional de atención al Usuario que se envía este reporte a la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo para que se realicen los trámites pertinentes de conformidad a la ruta de manejo IRAUS-004.

#### **6. DEBILIDADES**

1. Se evidencia falta de interés por parte de las coordinaciones en dar respuesta a las PQRS enviadas desde la oficina de Atención al Usuario
2. Se evidencia que las respuestas entregadas a los requerimientos no responden a las inquietudes o dudas plasmadas por los usuarios, se concluye que se entrega respuestas estandarizadas para atender las quejas de los usuarios.

*Juntos por la Excelencia*

3. Se evidencia quejas reiterativas relacionadas con trato humano, falta de información y falta de oportunidad en el servicio asistencial y en la parte administrativa, especialmente en el área de facturación, atención al usuario y call center.
4. Se evidencia quejas relacionadas con comodidad, por parte de las empresas tercerizadas que prestan los servicios de vigilancia, aseo y nutrición.
5. Se presentan quejas reiterativas relacionadas con la atención en el call center toda vez que cuando los usuarios llaman aparentemente el teléfono timbra y no contestan, se evidencio que hay un problema en el sistema de recepción de llamadas puesto que no se cuenta con un sistema de tono de espera y/o grabación que informa que la línea está ocupada. Según oficio I-5297 de junio de 2019 la Profesional Especializado de Urgencias y Consulta externa ( E ) informo de la situación a la Subgerencia Administrativa y Financiera, no se evidencia tramites y/o solución a lo antes mencionado.
6. Se evidencia que no se cuenta con la contraseña para ingresar al correo electrónico institucional [atencion.qfrs@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs@hosdenar.gov.co), motivo por el cual no se ha revisado las posibles PQRS radicadas en él.
7. No se evidencia registro de las llamadas telefónicas realizadas a los usuarios para calificar el grado de satisfacción de la respuesta entregada por parte del Hospital.

## RECOMENDACIONES

Con fundamento en los resultados del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS –, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, la Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, propone las siguientes recomendaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios prestados a los usuarios y su familia:

1. Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los trámites de las PQRS en términos de oportunidad, calidad y efectividad, por lo tanto es procedente establecer por parte de la Gerencia y las dos Subgerencias, planes de mejoramiento que coadyuven al mejoramiento continuo de La prestación del servicio en el HUDN.

*Juntos por la Excelencia*

2. Se recomienda fortalecer el proceso de capacitación en temas de humanización y comunicación interpersonal efectiva, así como socializar la política de humanización del Hospital con miras a mejorar el trato humano a los pacientes y su familia, se recomienda de igual manera a las Empresas tercerizadas capaciten a su personal vinculado. Hacer un seguimiento a las quejas por trato humano y dar una solución efectiva, de tal manera que éstas vayan disminuyendo progresivamente.

3. Se recomienda de carácter urgente dar solución a los problemas presentados con el servicio de call center, toda vez que es a través de este medio que el Hospital facilita a los usuarios la programación de sus citas.

4. Se recomienda cuantificar, consolidar y dar trámite de respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recepcionadas a través de todos los canales de recepción.

5. Se recomienda diligenciar las respuestas de las PQRS/formularios electrónicos que le permite al usuario, a través del número de ticket, hacer seguimiento a la petición presentada y al Hospital garantiza el control de los trámites que se encuentran cerrados y/o abiertos.

6. Se recomienda tramitar con la oficina de sistemas la recuperación de la contraseña para ingresar al correo institucional [atencion.qfrs@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs@hosdenar.gov.co).

7. Se recomienda mantener los buzones con sus respectivos lapiceros y formatos para que el usuario presente sus PQRS.

## CONCLUSIONES

1. En el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno se evidencia que no se gestiona y tramita todas las PQRS que se recepcionan por los diferentes canales dispuestos para los usuarios.

2. Las quejas de mayor impacto, en un alto porcentaje corresponden a la inconformidad de los usuarios con relación al trato humano, oportunidad en la atención, falta de información, sin existir planes de mejoramiento efectivos que conlleven a mejorar la prestación de los servicios a los usuarios y su familia.

*Juntos por la Excelencia*



3. Se presenta una queja relacionada con presuntos actos de corrupción, recepcionada el día 26 de septiembre 2019, a través de la página web del Hospital/PQRS/formulario electrónico, creada e identificada con el ticket #342327 por la usuaria María Alejandra Castellanos, la cual fue enviada a Control Interno Disciplinario para el trámite correspondiente.

**ARNULFO BELALCAZAR PEREZ**  
Asesor Control Interno de Gestión

Responsable del seguimiento:  
Ayda Delgado G. -  
Técnico Administrativo CIG

*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](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)





San Juan de Pasto, 25 de febrero de 2020

Doctora  
**GLADYS M. SIERRA**  
Gerente  
HUDN ESE  
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento PQRS, segundo semestre de 2019.

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, entrega el informe de seguimiento al trámite de PQRS, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019, el cual refleja un consolidado de los informes mensuales de retroalimentación entregados por la oficina de Atención al Usuario del HUDN ESE.

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

Ayda Delgado G.

*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](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)



SC-CER448531

SA-CER448535

OS-CER448536