



**HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE**

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS  
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2020**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**SAN JUAN DE PASTO, AGOSTO 24 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)





## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCION

1. **ALCANCE**
2. **CRITERIOS**
3. **OBJETIVO GENERAL**
  
4. **METODOLOGIA**
  
5. **REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
  - 5.1. Medios de recepción de PQRSF
    - Canal electrónico
    - Canal escrito
    - Canal presencial:
  - 5.2. Solicitudes radicadas primer semestre de 2020
    - 5.2.1. Quejas
      - 5.2.1.1. Clasificación de quejas por servicios
      - 5.2.1.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad
    - 5.2.2. Sugerencias y felicitaciones
  - 5.3. Oportunidad en la respuesta de PQRSF
  
6. **FORTALEZAS**
  
7. **DEBILIDADES**

### RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

*Juntos por la Excelencia*



## 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”.*

Para dar cumplimiento a lo anterior, 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 (PQRSF) correspondiente al primer semestral de la vigencia 2020.

### 1. ALCALCE:

El seguimiento realizado corresponde al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 - primer semestre.

### 2. CRITERIOS:

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

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

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

*Juntos por la Excelencia*



### 3. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento de las normas legales vigentes a través del seguimiento al subproceso de PQRSF a cargo de la oficina de Atención al Usuario, como también determinar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de la respuesta, para entregar a la Gerencia las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios y su familia.

### 4. METODOLOGIA:

Para el presente informe se tomó una muestra de las PQRSF presentadas por los usuarios y sus familias y se verificó los mecanismos a través de los cuales se recibe dicha información como son:

- Los formatos FRAUS-011 quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, diligenciados por los peticionarios y colocados en los buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital.
- El sistema PQRSF del HUDN / formulario electrónico de la página web del Hospital - link “servicio al ciudadano”
- 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 mensuales de retroalimentación de PQRSF entregados por la oficina de Atención al Usuario a Control Interno de Gestión

### 5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

Para el presente informe fue importante tener en cuenta la crisis de pandemia COVID 19 que se está viviendo en el mundo, que para este caso ha reducido la cantidad de

*Juntos por la Excelencia*

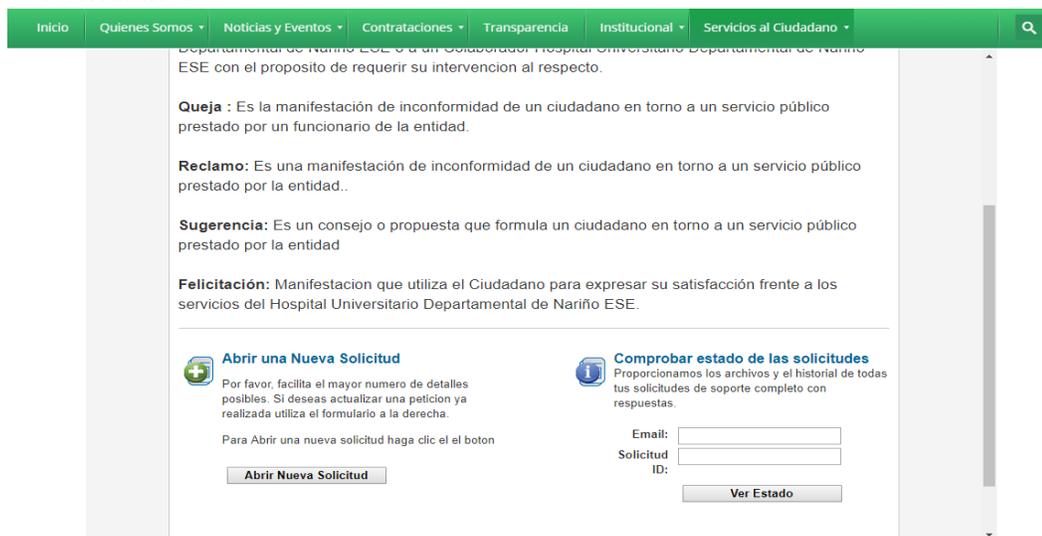
usuarios que acuden a la Institución y por ende la cantidad de PQRSF que se depositan en los buzones instalados en las diferentes áreas.

## 5.1. MEDIOS DE RECEPCION DE PQRSF

El Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE cuenta con la oficina de atención al usuario 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:

- Sitio web dispuesto en la página web del hospital [www.hosdenar.gov.co/link/servicios al ciudadano/PQRSF/formulario electrónico](http://www.hosdenar.gov.co/link/servicios%20al%20ciudadano/PQRSF/formulario%20electrónico), herramienta que le facilita a los usuarios radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones; consultarlas, descargarlas y revisar el estado de la misma, con el ID (código) que llega automáticamente al correo del petionario una vez diligencia el formulario.



The screenshot shows the website interface for PQRSF services. At the top, there is a navigation menu with options: Inicio, Quiénes Somos, Noticias y Eventos, Contrataciones, Transparencia, Institucional, and Servicios al Ciudadano. Below the menu, there is a search bar and a main content area. The main content area contains definitions for 'Queja', 'Reclamo', 'Sugerencia', and 'Felicitación'. Below these definitions, there are two main sections: 'Abrir una Nueva Solicitud' and 'Comprobar estado de las solicitudes'. The 'Abrir una Nueva Solicitud' section includes a brief instruction and a button labeled 'Abrir Nueva Solicitud'. The 'Comprobar estado de las solicitudes' section includes a brief instruction and a form with fields for 'Email', 'Solicitud ID', and a 'Ver Estado' button.

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

La oficina de CIG verifico las PQRSF registrada a través de los formularios electrónicos de la página web del Hospital y se encontraron 67 PQRSF.

*Juntos por la Excelencia*



- Correo electrónico institucional [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto:atencionqrsf@hosdenar.gov.co).

Se pudo evidenciar que no se está revisando este correo, además no se tiene la contraseña para el acceso.

No se está dando funcionalidad al correo institucional, creado para la recepción de PQRSF de los usuarios, el cual está contemplado en el procedimiento **PRAUS-001 Administración de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**, numeral 5 condiciones generales. 5.3. *“Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por el HUDN a través de los cuales se pueden formular las QRSF • Correo electrónico creado para tal fin [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto:atencionqrsf@hosdenar.gov.co)”*

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.

Hasta el mes de marzo, los buzones se abrían 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 y se diligencio el formato FRAUS-003 acta de apertura de buzón que finalmente fue firmado por los que intervienen en el proceso.

A partir del mes de abril y debido a la pandemia mundial por coronavirus COVID 19, el Hospital no ha realizado la apertura de los buzones, teniendo en cuenta además, que las personas pertenecientes a la liga de usuarios quienes hacían el acompañamiento para la apertura de buzones, por seguridad, no pueden ingresar a las instalaciones.

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.

## 5.2. SOLICITUDES RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2020

De acuerdo a los informes de retroalimentación presentados mensualmente por la oficina de Atención al Usuario, encargada de recibir y darle tramitología a la

*Juntos por la Excelencia*

información, se identificó que durante el primer semestre de 2020 se recibieron trescientas (300) PQRSF en el Hospital, así:

TOTAL DOCUMENTOS RADICADOS II SEMESTRE DE 2020		
DOCUMENTOS RECIBIDOS	CANTIDAD	%
QUEJAS	164	55
FELICITACIONES	122	41
SUGERENCIAS	14	5
<b>TOTAL</b>	<b>300</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 55% del total de documentos recibidos, las felicitaciones reflejan un 40% y las sugerencias un 5%.

## 5.2.1. QUEJAS

### 5.2.1.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación se relaciona las quejas para cada uno de los servicios.

*Juntos por la Excelencia*



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



	AREA/SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	URGENCIAS	28	17
	ESPECIALISTAS	28	17
	CONSULTA EXTERNA	11	7
	GINECOLOGIA	9	5
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	7	4
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	5	3
	NUTRICION	5	3
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	4	2
	REHABILITACION	3	2
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	2	1
	QUIROFANO	2	1
	SALA DE PARTOS	2	1
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	1	1
	ONCOLOGIA	1	1
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	1	1
BANCO DE SANGRE	1	1	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	18	11
	ATENCION AL USUARIO	13	8
	CALL CENTER	10	6
	VIGILANCIA	6	4
	OTROS	5	3
	GESTION AMBIENTAL	1	1
AUDITORIA DE CUENTAS	1	1	
TOTALES		164	100

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:

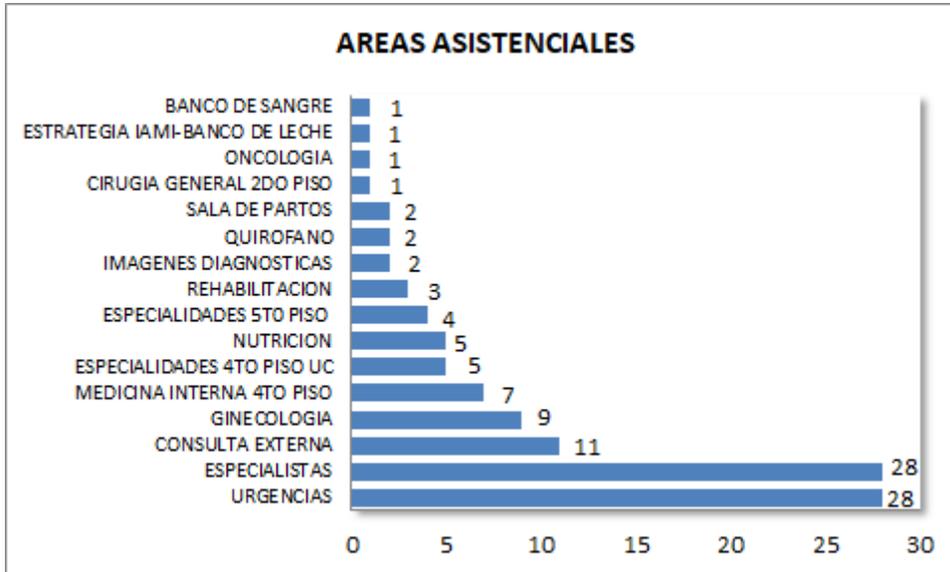
*Juntos por la Excelencia*

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.



✓ Las areas asistenciales con mayor numero de quejas son:

Urgencias 28 quejas – 17%

Especialistas 28 quejas – 17%

Consulta Externa 11 quejas – 7%

Ginecología 9 quejas – 5%



*Juntos por la Excelencia*

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



- ✓ Las areas Admiistrativas con mayor numero de quejas son:

Facturacion 18 quejas - 11%

Atencion al usuario 13 quejas - 8%

Call center 10 qujas – 6%

- ✓ Se observan quejas de las empresas tercerizadas, como son:

Gestion ambiental-aseo /empresa DIIEZ 6 quejas – 4%

Apoyo logistico-vigilancia / empresa Vigias de Colombia 1 queja – 1%

- ✓ Se observan quejas repetitivas de algunos funcionarios de los diferentes srvicios.

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

ATRIBUTO DE CALIDAD	No. DE QUEJAS	%
TRATO HUMANO	45	27
FALTA DE INFORACION	38	23
OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	70	43
FALTA DE COMODIDAD	9	5
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD	2	1
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

Sseguidamente se observa los servicios que registran mayor número de quejas teniendo en cuenta los respectivos atributos de calidad:

*Juntos por la Excelencia*



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



AREA/MES	TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	COMODIDAD	PRIVACIDAD Y SEGURIDAD	TOTAL
URGENCIAS	4	9	13	2	0	28
ESPECIALISTAS	7	4	16	0	1	28
FACTURACION	4	3	11	0	0	18
ATENCION AL USUARIO	4	6	3	0	0	13
CONSULTA EXTERNA	2	0	9	0	0	11
CALL CENTER	0	3	7	0	0	10
GINECOLOGIA	4	2	2	0	1	9
MEDICINA INTERNA 4TO PISO	4	1	1	1	0	7
VIGILANCIA	4	2	0	0	0	6
ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	4	0	1	0	0	5
NUTRICION	0	0	0	5	0	5
OTROS	1	2	1	1	0	5
ESPECIALIDADES 5TO PISO	2	1	1	0	0	4
REHABILITACION	1	1	1	0	0	3
IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	0	1	0	0	2
QUIROFANO	1	1	0	0	0	2
SALA DE PARTOS	1	0	1	0	0	2
CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	0	1	0	0	0	1
ONCOLOGIA	0	1	0	0	0	1
ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	0	1	0	0	1
BANCO DE SANGRE	0	0	1	0	0	1
GESTION AMBIENTAL	1	0	0	0	0	1
AUDITORIA DE CUENTAS	0	1	0	0	0	1
<b>TOTALES</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>70</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>164</b>

Fuente: Información 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



## 5.2.2. SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

AREA	SERVICIO	S	F
	NEONATOS BASICOS	0	27
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	0	20
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	0	13
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	0	6
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	6
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	0	5
	GINECOLOGIA	1	4
	ESPECIALISTAS	0	4
	UCI	0	4
	URGENCIAS	2	3
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO		
	ORTOPEDIA	0	2
	NEONATOS UCI	0	2
	ONCOLOGIA	0	1
	REHABILITACION	1	1
	QUIROFANO	0	1
	SALA DE PARTOS	0	1
	NUTRICION	1	0
ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	0	11
	CALL CENTER	3	9
	OTROS	2	2
	VIGILANCIA	1	0
	AMBIENTAL	1	0
	FACTURACION	2	0
<b>TOTALES</b>		<b>14</b>	<b>122</b>

### SUGERENCIAS

De acuerdo a los informes mensuales presentados por la oficina de Atención al Usuario, para el primer semestre de 2020 se recibieron 300 PQRSF, de los cuales 14 son sugerencias.

*Juntos por la Excelencia*



## FELICITACIONES

Para el primer semestre de 2020 se recibieron 122 felicitaciones.

Las áreas asistenciales que más felicitaciones recibieron fueron:

Neonatos básico	27
Especialidades 4to piso UC	20
Especialidades quirúrgicas 5to piso	13
Medicina interna 4to piso	6

Las áreas administrativas que más felicitaciones recibieron fueron:

Atención al usuario	11
Call center	9

No se evidencia los reconocimientos personales y/o grupales por las felicitaciones recepcionadas, como lo establece el procedimiento PRAUS-001, numeral 5.8.

**Felicitaciones.** *“se realiza traslado al área respectiva de manera mensual con el fin que los coordinadores y/o líderes de los grupos internos de trabajo procedan a realizar los reconocimientos personales y/o grupales en su área de servicio y de manera trimestral se hará llegar el reconocimiento a cada uno de los funcionarios felicitados vía correo electrónico.”*

### 5.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS PQRSF

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 PQRSF que se recepcionan 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 PQRSF se puede evidenciar que cada una de ellas contiene la respuesta entregada oportunamente al usuario, envió a la coordinación correspondiente y en algunos casos respuesta entregada por las Coordinaciones. Cabe aclarar que se cuenta con 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). Se

*Juntos por la Excelencia*

evidencia respuestas presentadas por los servicios de Hospitalización y consulta externa y urgencias.

## 6. FORTALEZAS

1. El HUDN cuenta con diferentes canales de recepción como alternativas para que los usuarios presenten sus PQRSF.
2. 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.
3. Oportunidad en la respuesta a todas las quejas recepcionadas por el Hospital

## 7. DEBILIDADES

1. Falta de interés por parte de las coordinaciones en dar respuesta a las PQRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario
2. Las respuestas entregadas a los peticionarios no responden a las inquietudes o dudas plantadas, se entrega respuestas estandarizadas para atender las quejas.
3. Quejas reiterativas relacionadas con falta de trato humano, falta de información y falta de oportunidad en el servicio asistencial y en la parte administrativa, especialmente en el área de facturación y atención al usuario.
4. 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 PQRSF radicadas en él.
5. 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.
6. No se evidencia la identificación de funcionarios con mayor número de quejas, de acuerdo a lo establecido en el instructivo IRAUS-004 RUTA DE MANEJO FUNCIONARIOS REINCIDENTES EN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, información que se debe entregar a la Profesional de Psicología del área de Seguridad y Salud en el Trabajo.

*Juntos por la Excelencia*

7. No se evidencia la identificación de funcionarios con mayor número de felicitaciones, de acuerdo a lo establecido en el instructivo IRAUS-004 RUTA DE MANEJO FUNCIONARIOS REINCIDENTES EN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, información con la cual se genera diploma de felicitación semestral.
8. Se evidencia discordancia en lo establecido en el procedimiento PRAUS-001, numeral 5.8. Felicitaciones. *“se realiza traslado al área respectiva de manera mensual con el fin que los coordinadores y/o líderes de los grupos internos de trabajo procedan a realizar los reconocimientos personales y/o grupales en su área de servicio y de manera trimestral se hará llegar el reconocimiento a cada uno de los funcionarios felicitados vía correo electrónico”* y lo establecido en instructivo IRAUS-004 RUTA DE MANEJO FUNCIONARIOS REINCIDENTES EN QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES. *Se genera diploma de felicitación semestralmente.*
9. La información contenida en los informes de retroalimentación mensual no es confiable, toda vez que la cantidad de PQRSF totalizadas no coinciden con la registradas individualmente y en la matiz.

### RECOMENDACIONES

1. Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los tramites de las PQRSF 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 apunten a la entrega oportuna y de fondo de las respuestas por parte de los diferentes Servicios, lo que repercute de igual manera en atender las solicitud de los peticionarios, en aras de un mejor servicio y del mejoramiento continuo del Hospital.
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 al personal vinculado.
3. Se recomienda cuantificar, consolidar y dar trámite de respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas a través de todos los canales de recepción dispuestos por el Hospital.

*Juntos por la Excelencia*

4. Se recomienda diligenciar las respuestas de las PQRSF/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.
5. 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) y publicarlo para darle la funcionalidad para lo cual fue creado

### CONCLUSIONES

1. En el seguimiento realizado por la oficina de Control Interno se evidencia que no se gestiona y tramita todas las PQRSF que se reciben 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.
3. No se evidencia quejas relacionada con actos de corrupción.



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

Responsable del seguimiento:  
Ayda Delgado G.  
Técnico Administrativo CIG

*Juntos por la Excelencia*



San Juan de Pasto, 31 de agosto de 2020

**Doctor**  
**NILSEN ARLEY ALVEAR ACOSTA**  
**Gerente**  
**HUDN ESE**  
**Ciudad**

**Asunto:** Informe de seguimiento PQRSF, primer semestre de 2020

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", Art 76: "**Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos**", entrega el informe de seguimiento al trámite de PQRSF correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, el cual refleja un consolidado de los informes mensuales de retroalimentación entregados por la oficina de Atención al Usuario del HUDN ESE.

Lo anterior para su información y fines pertinentes.

Atentamente,

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

Ayda Delgado G.

*Juntos por la Excelencia*