



## HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE

### INFORME DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, FEBRERO 8 DE 2021

*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 QRSF
  - 5.2. QRSF radicadas en el segundo semestre de 2020
  - 5.3. Quejas
    - 5.3.1. Clasificación de las quejas por servicios
    - 5.3.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad
  - 5.4. Sugerencias y felicitaciones
  - 5.5. Oportunidad en la respuesta de QRSF
6. **FORTALEZAS**
7. **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”.*

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 (QRSF) correspondiente al segundo semestral de la vigencia 2020.

### 1. ALCALCE:

El alcance del seguimiento se fundamenta sobre el cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente y el procedimiento PRAUS-001 - ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

### 2. CRITERIOS:

- Que la Constitución Política establece en el artículo 23 el derecho fundamental de petición, el cual permite que toda persona presente peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos legales.
- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones

*Juntos por la Excelencia*

legales consagradas en los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015 o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

- Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones No. 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.
- Que la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía de tal derecho y las excepciones a la publicidad de información.
- Que el procedimiento PRAUS-001 - ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE tiene como objetivo “Atender y dar soluciones con oportunidad y pertinencia a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios en los diferentes servicios prestados en el Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE”.

### 3. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento en la oportunidad y la calidad de la respuesta entregada a los usuarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño de acuerdo a la normatividad legal vigente y el procedimiento interno del Hospital a través del seguimiento al subproceso de QRSF a cargo de la oficina de Atención al Usuario para el segundo semestre de 2020 y 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.

*Juntos por la Excelencia*



#### 4. METODOLOGIA:

Para el presente informe se verifico los mecanismos a través de los cuales se receptionan las QRSF en la Institución, 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 QRSF 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)

Se verifico 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 QRSF entregados por la oficina de Atención al Usuario a esta oficina.

Se tomó un muestreo de las QRSF receptionadas para su revisión y análisis

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

Teniendo en cuenta la pandemia de COVID 19 no se ha realizado la apertura de buzones de manera semanal como los establece el procedimiento, además que la afluencia de usuarios al Hospital ha disminuido y por ende la cantidad de QRSF depositadas en los buzones ubicados en las diferentes áreas, sin embargo se han receptionado QRSF a través de los medios electrónicos.

La Oficina de Control Interno, para el seguimiento tomo una muestra para verificar la calidad del contenido y la oportunidad de la respuesta así como el grado de satisfacción de los usuarios.

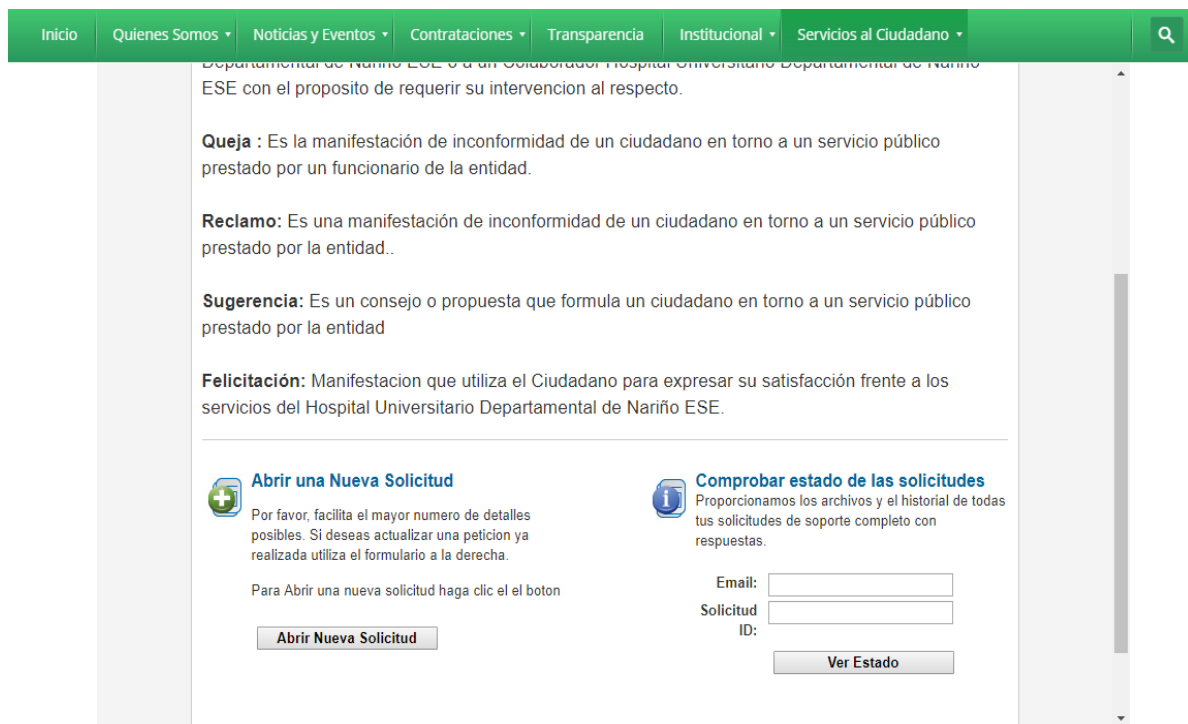
##### 5.1.MEDIOS DE RECEPCION DE QRSF

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 a los usuarios y sus familias; para ello se han establecido diferentes canales de

*Juntos por la Excelencia*

recepción que facilitan al usuario la presentación de sus solicitudes, peticiones, queja, reclamos o felicitaciones, así:

- **Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por el HUDN a través de los cuales se pueden formular las QRSF.
- Formulario electrónico dispuesto en la página web del HUDN [www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) link servicios al ciudadano/PQRSF/formulario electrónico, 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 de seguimiento (código) que llega automáticamente al correo del petionario una vez diligencia el formulario o a través del enlace creado con el correo del usuario.



The screenshot shows the HUDN website interface. At the top, there is a green navigation bar with the following menu items: Inicio, Quienes Somos, Noticias y Eventos, Contrataciones, Transparencia, Institucional, and Servicios al Ciudadano. Below the navigation bar, the main content area displays the 'Servicios al Ciudadano' section. It includes a search icon and a list of services: Queja, Reclamo, Sugerencia, and Felicitación. Each service is accompanied by a brief description. Below the list, there are two main sections: 'Abrir una Nueva Solicitud' and 'Comprobar estado de las solicitudes'. The 'Abrir una Nueva Solicitud' section includes a plus icon, a description, and a button labeled 'Abrir Nueva Solicitud'. The 'Comprobar estado de las solicitudes' section includes an information icon, a description, 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 QRSF recepcionadas a través de los formularios electrónicos de la página web del Hospital y se encontraron 69 QRSF, se puede observar que a ninguna de ellas se les ha dado tramite desde el aplicativo, se evidencia que se da respuesta desde el correo electrónico [albenavides@hosdenar.gov.co](mailto:albenavides@hosdenar.gov.co).

*Juntos por la Excelencia*



- Correo electrónico creado para la recepción de QRSF [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto:atencionqrsf@hosdenar.gov.co): No se está dando funcionalidad a este correo institucional, incumplimiento lo establecido 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)”

No se tiene la contraseña para acceder al correo por ende se desconoce las posibles QRSF enviadas por los usuarios. Se observa el uso del correo electrónico institucional de la Profesional Universitario de Atención al Usuario, [albenavides@hosdenar.gov.co](mailto:albenavides@hosdenar.gov.co), el cual no se ha institucionalizado o registrado para este procedimiento.

- **Canal Escrito:** Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, diligenciamiento del Formato FRAUS 011 el cual se deposita en los buzones del Hospital. El hospital cuenta con 23 buzones ubicados en los diferentes servicios.

La apertura de buzones se realizaba 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; como lo establece el procedimiento, es importante anotar que debido a la pandemia por COVID 19, el Hospital desde mediados del mes de marzo y hasta el mes de octubre no realizó apertura de buzones, solo hasta noviembre la oficina de atención al usuario retoma la apertura de buzones ubicados en algunas áreas estratégicas identificadas como NO COVID.

- **Canal Presencial:** De manera directa en la oficina de atención al usuario, con el fin de brindar información personalizada, donde se puede adelantar trámite de radicación en caso de ser necesario.

## 5.2. QRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

De acuerdo a los informes mensuales de retroalimentación generados por la oficina de Atención al Usuario, para el segundo semestre de 2020 se recibieron 108 QRSF así:

*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)



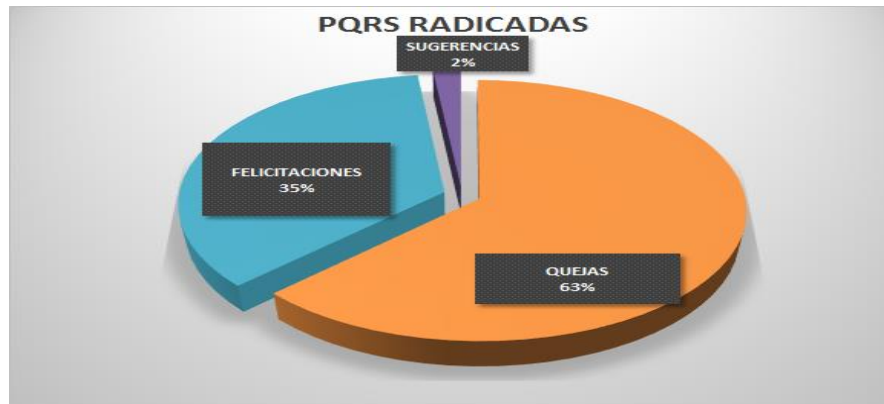


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



PQRSF	CANTIDAD	%
QUEJAS	68	63
FELICITACIONES	38	35
SUGERENCIAS	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>108</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 63% del total de PQRSF recibidas, las felicitaciones reflejan un 35% y las sugerencias un 2%.

### 5.3. QUEJAS

#### 5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación se relaciona las quejas radicadas durante el segundo semestre de 2020, para cada uno de los servicios.

*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





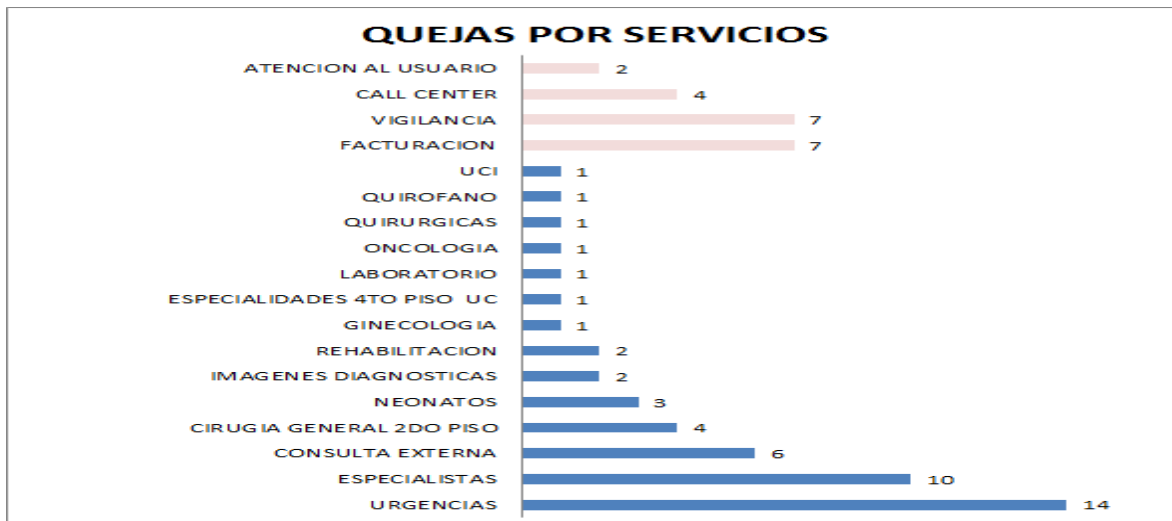


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS			
AREA/SERVICIO		QUEJAS	%
ASISTENCIAL	URGENCIAS	14	21
	ESPECIALISTAS	10	15
	CONSULTA EXTERNA	6	9
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	4	6
	NEONATOS	3	4
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	2	3
	REHABILITACION	2	3
	GINECOLOGIA	1	1
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	1	1
	LABORATORIO	1	1
	ONCOLOGIA	1	1
	QUIRURGICAS	1	1
	QUIROFANO	1	1
	UCI	1	1
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	7	10
	VIGILANCIA	7	10
	CALL CENTER	4	6
	ATENCION AL USUARIO	2	3
<b>TOTALES</b>		<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Informes de retroalimentación entregados por Atención al Usuario



Clasificar y cuantificar las quejas por servicio nos permite evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas y realizar las mejoras a que haya lugar.

*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



- Las areas asistenciales con mayor numero de quejas son:

Urgencias 14 quejas

Especialistas 10 quejas

Consulta Externa 6 quejas

- Las area administrativas con mayor numero de quejas son:

Facturacion 7 quejas

Apoyo logisico - vigilancia 7 quejas

Calle center 4 quejas

Se observan quejas de la empresa tercerizada que presta el servicio de vigilancia UT Innovamos Seguridad con 7 quejas (10).

Por otra partes, se observan quejas reiterativas de algunos funcionarios de los diferentes servicios.

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

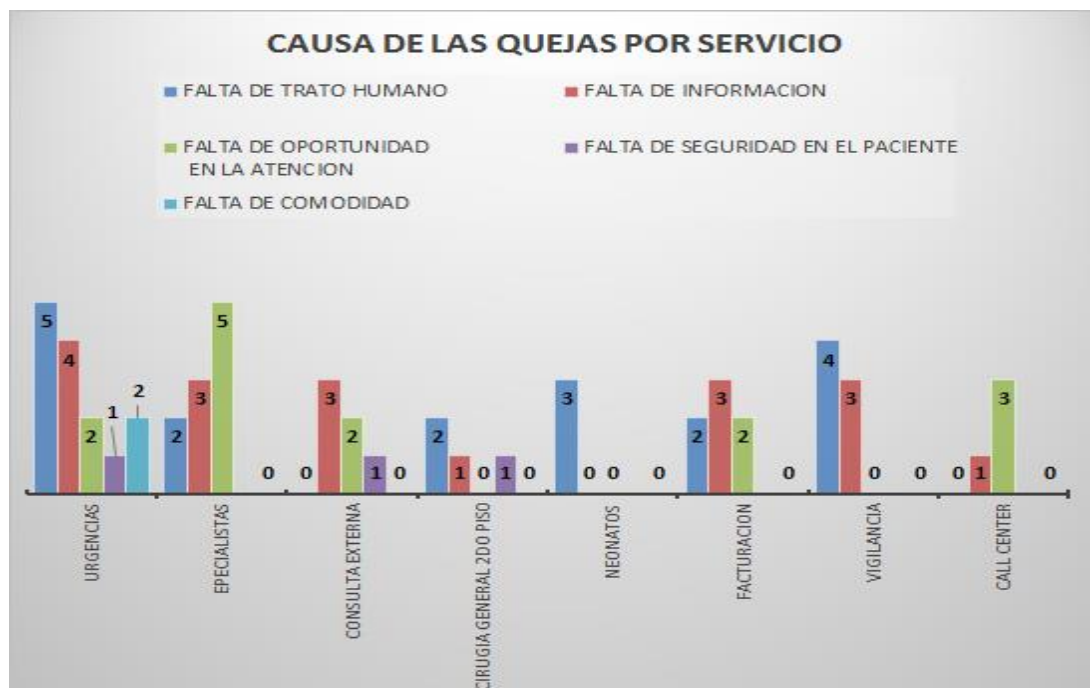
CONSOLIDADO CAUSAS DE LAS QUEJAS		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE INFORMACION	25	37
FALTA DE TRATO HUMANO	24	35
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	14	21
FALTA DE COMODIDAD	3	4
FALTA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	2	3
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>68</b>	<b>100</b>

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

*Juntos por la Excelencia*

En la siguiente tabla se puede observar los servicios que presentan mayor cantidad de quejas y la causa de la inconformidad por parte de los usuarios:

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	TOTAL AREA
URGENCIAS	5	4	2	1	2	14
EPECIALISTAS	2	3	5		0	10
CONSULTA EXTERNA	0	3	2	1	0	6
CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	2	1	0	1	0	4
NEONATOS	3	0	0		0	3
FACTURACION	2	3	2		0	7
VIGILANCIA	4	3	0		0	7
CALL CENTER	0	1	3		0	4
<b>TOTALES</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>55</b>



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

*Juntos por la Excelencia*

#### 5.4.SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

De acuerdo a los informes mensuales presentados por la oficina de Atención al Usuario, para el segundo semestre de 2020 se recibieron 108 QRSF, de los cuales 2 son sugerencias que representan el 2% y 38 felicitaciones que representan el 35%.

En la siguiente tabla se presentan las sugerencias y los servicios con mayor cantidad de felicitaciones.

SERVICIO	F	S
ESTRATEGIA IAMI BANCO DE LECHE	0	1
OTROS SERVICIOS MEDICINA INTERNA 4TO PISO	0	1
GINECOLOGIA	13	0
OTROS SERVICIOS	4	0
CONSULTA EXTERNA	4	0
URGENCIAS	3	0
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>2</b>

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.”*

#### 5.5.OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE LAS QRSF

Se observó que a las QRSF depositadas en los buzones ubicados en el hospital se les ha dado respuesta extemporánea, lo anterior teniendo en cuenta que por motivos de pandemia los buzones no se abrieron semanalmente sino hasta el mes de noviembre fecha en la cual se les dio trámite, para las QRSF entregadas por medios electrónicos la respuesta se dio dentro de los diez días hábiles al recibo de la misma.

*Juntos por la Excelencia*



De acuerdo a muestreo realizado de las QRSF se puede observar que se continúa 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

## 6. FORTALEZAS

1. El HUDN cuenta con diferentes canales de recepción como alternativas para que los usuarios presenten sus QRSF.
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.

## 7. DEBILIDADES

1. Falta de interés por parte de las coordinaciones en dar respuesta a las QRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario
2. Las respuestas entregadas a los peticionarios no responden a las inquietudes 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 la atención.
4. Correo electrónico institucional [atencion.qfrs.@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs.@hosdenar.gov.co) el cual se encuentra registrado en el procedimiento no tiene contraseña para el acceso, se está utilizando el correo [albenavides@hosdenar.gov.co](mailto:albenavides@hosdenar.gov.co), el cual no se ha institucionalizado o registrado para este procedimiento.
5. La calificación del nivel de satisfacción de los usuarios se obtiene a través de llamadas telefónica y la respuesta se registra en una matriz de Excel para evaluar el indicador establecido en el POA 2020, esta oficina revisa en la página web del HUDN la herramienta para calificar el servicios por parte de los usuarios, la cual tiene enlace con el formulario electrónico de QRSF y no se observa ninguna información, lo anterior teniendo en cuenta que el formulario electrónico no se está utilizando para dar las respuestas a los usuarios y se usa un correo electrónico.

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



6. No se tiene identificado a los funcionarios con el 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 debe ser enviada a la oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo SST para intervención por parte de Psicología, se evidencia informe general de quejas por falta de humanización enviado a Talento Humano.

7. No se tiene identificados a los 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, con esta información se genera diploma de felicitación semestral lo cual no se evidencia.

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.

## RECOMENDACIONES

1. Es imprescindible el cumplimiento de la normatividad legal en lo concerniente a los trámites de las QRSF en términos de oportunidad, calidad y efectividad, por lo tanto es procedente establecer planes de mejoramiento que garanticen cumplir con los derechos de los pacientes y mejorar la prestación del servicio.
2. Fortalecer el proceso de capacitación en temas como: política de humanización del HUDN, interrelación con pacientes y familiares, entre otros, con miras a mejorar el trato humano a los pacientes y su familia, se recomienda de igual manera a las Empresas tercerizadas capacitar al personal vinculado.
3. Cuantificar, consolidar y dar trámite a todas las QRSF recibidas a través de todos los canales de recepción dispuestos por el Hospital.

*Juntos por la Excelencia*



4. A las QRSF radicadas desde el formulario electrónico se recomienda darles respuesta a través del mismo formulario lo que facilita al usuario el seguimiento y a su vez, calificar el servicio desde el aplicativo, por otra parte facilita al Hospital el seguimiento de los trámites cerrados y/o abiertos y la satisfacción de los usuarios para la mejora continua.
5. 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.
6. En la medida de lo posible, reanudar la apertura de los buzones, manteniendo todas las medidas de bioseguridad.
7. Revisar, actualizar y socializar los procedimientos establecidos para el proceso de QRSF.

### CONCLUSIONES

1. Se deben optimizar los procesos y herramientas para el trámite de QRSF con el fin de entregar respuestas encaminadas a satisfacer las expectativas de atención a los usuarios.
2. En general, en las áreas asistenciales se observa un mayor número de quejas relacionadas con la falta de trato humano, oportunidad en la atención, falta de información. No obstante, persisten dificultades de índole administrativo que entorpecen la atención de los usuarios, su experiencia y su percepción sobre el servicio.
3. Es importante tener en cuenta que la cantidad de quejas recibidas es proporcional a la cantidad de usuarios atendidos en cada área.
4. No se evidencia quejas relacionada con presuntos actos de corrupción.

Atentamente,

**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, 9 de febrero de 2021

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

Asunto: Informe de seguimiento QRSF, segundo semestre de 2020

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, entrega el informe de seguimiento al trámite de QRSF, correspondiente al segundo 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.

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

Proyectó: Ayda Delgado G.

*Juntos por la Excelencia*