



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE

**INFORME DE SEGUIMIENTO
AL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES
PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2021**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, JULIO 27 DE 2021

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**



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 de Gestión del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, presenta a la Gerencia, el informe de seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (QRSF) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021.

1. ALCALCE:

El alcance del seguimiento se fundamenta en 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 enero al 30 de junio de 2021.

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.
- Decreto 1011 de 2006, título II, Art. 3. Características del SOGCS: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad
- 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



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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

- para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones 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.
- Ley 1474 de 2011, art. 76. Estatuto Anticorrupción y sus decretos reglamentarios
- 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 las peticiones de los usuarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, 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 primer semestre de 2021 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.

4. METODOLOGIA:

Para el presente informe, la oficina de Control Interno verifico:

Los mecanismos de recepción de 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
- El link “servicio al ciudadano”
- El correo electrónico institucional 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 QRSF entregados por la oficina de Atención al Usuario a la alta gerencia y a las coordinaciones de los GIT

Finalmente, se tomó un muestreo de las QRSF recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Usuario, durante el primer semestre de la vigencia 2021, para su revisión y análisis.

5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

La Oficina de Control Interno, tomo una muestra de las PQRSF recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Usuario, para verificar la oportunidad en la respuesta, la calidad del contenido, el grado de satisfacción de los usuarios y los planes de acción encaminados a mejorar la prestación del servicio a los usuarios y sus familias.

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; acorde con la norma, para ello se han establecido



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

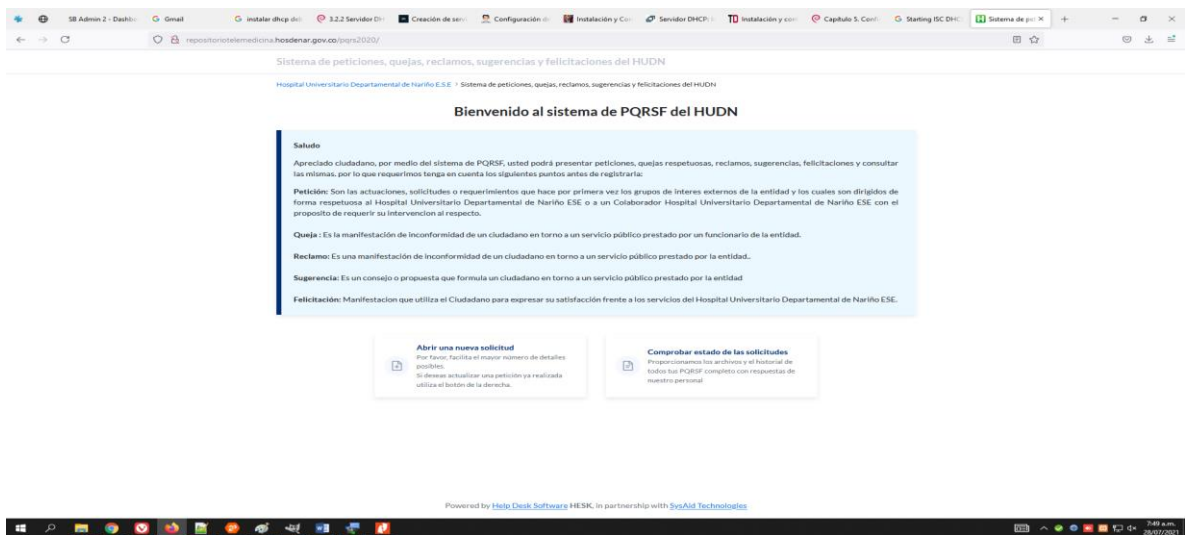


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

diferentes canales de recepción que facilitan al usuario la presentación de sus solicitudes, peticiones, queja, reclamos o felicitaciones.

❖ **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/ link servicio al ciudadano y posterior link Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del HUDN.



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

El objetivo de este espacio es que la ciudadanía a través del sistema pueda presentar sus peticiones, el sistema le asigna de manera automática un número de ticket que el usuario podrá utilizar para consultar la respuesta de su petición, por otra parte, le permite al Hospital revisar la trazabilidad y el cierre de ciclo de las mismas.

La oficina de Atención al Usuario para los meses de enero, febrero y marzo de 2021, no reporta QRSF recibió en la página web del Hospital, a través del sistema QRSF del HUDN/formulario electrónico, reporta para los meses de abril 1, mayo 4 y junio 2 QRSF. Manifiesta la Profesional Universitario de Atención al Usuario que el sistema presenta fallas.

La oficina de CIG conjuntamente con el área de sistemas reviso en la página web, el sistema QRSF del HUDN/formulario electrónico y pudo evidenciar que este se encuentra en perfecto funcionamiento, se observó 72 QRSF radicadas y 63 de ellas se

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.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

encuentran sin contestar. A continuación se puede observar el pantallazo que genera el sistema.

TICKET ID	ACTUALIZADO	NOMBRE	TITULO	ESTADO	OTRAS RESPUESTAS	PROCESO
1074-001-0181	29 Jun 21	Ricardo Muñoz Gaviria	COMPLICACIONE POR ATENCION POST OPERATORIO - CAQUIDA MUJER GAVIRIA	Nuevo	Ricardo Muñoz Gaviria	Hecho
1098-001-2100	25 Jun 21	YAZMIN INDAUITY CASTILLO	SOLICITUD DE CUBIGUEN EN FECHA PROGRAMADA	Nuevo	YAZMIN INDAUITY CASTILLO	Hecho
801-705-1054	25 Jun 21	YAZMIN INDAUITY CASTILLO	SOLICITUD DE CUBIGUEN EN FECHA PROGRAMADA	Nuevo	YAZMIN INDAUITY CASTILLO	Hecho
017M-000-2131	23 Jun 21	EDWIN FERNEY BEDOYA CONDE	SOLICITUD COPIA EPICRISIS	Nuevo	EDWIN FERNEY BEDOYA CONDE	Hecho
104M-705-0007	23 Jun 21	Gerardo Dorado	Buscar conexiones telefónicas	Nuevo	Gerardo Dorado	Hecho
024-705-3134	23 Jun 21	FERNANDA CANCHALA	MEDICO LUIS EDUARDO MANCOSO ORTIZ	Nuevo	FERNANDA CANCHALA	Hecho
104-000-0177	22 Jun 21	LINA MARCELA MONTAÑO QUIRONES	Salud en línea	Nuevo	LINA MARCELA MONTAÑO QUIRONES	Hecho
017-204-0473	21 Jun 21	CARLOS ANDRES FORTULLA MORAN	Salud en línea	Nuevo	CARLOS ANDRES FORTULLA MORAN	Hecho
106-018-1003	17 Jun 21	Camilo Carrera Romero	Faltas de Libres Avías	Nuevo	Camilo Carrera Romero	Hecho
104M-000-0107	09 Jun 21	ANDERSON MAURICIO DORADO BOTINA	RECIBIDO MEDICO	Nuevo	ANDERSON MAURICIO DORADO BOTINA	Hecho
108-705-2200	05 Jun 21	Islemmy ginez	Solicitud de expediente medico personal y acta de defunción	Nuevo	Islemmy ginez	Hecho
104M-018-0048	03 Jun 21	Hedy Viliana Burbano Batallas	Faltas	Nuevo	Hedy Viliana Burbano Batallas	Hecho
017-204-0001	03 Jun 21	Jesmin Gallo	Cita generalista	Nuevo	Jesmin Gallo	Hecho
006-705-5006	02 Jun 21	NATALIA BLANCO	ELUCIDACION	Nuevo	NATALIA BLANCO	Hecho
1017-000-0000	28 May 21	Marcos Rafael Muñoz	Solicitud de citas Médicas	Nuevo	Marcos Rafael Muñoz	Hecho
108-705-0004	27 May 21	Johnny Alfonso Morales	Solicitud de Historia Clínica	Nuevo	Johnny Alfonso Morales	Hecho
017-012-0000	27 May 21	Isabel Ruiz Meneses	No contestar al teléfono de citas	Nuevo	Isabel Ruiz Meneses	Hecho
011-018-0100	25 May 21	Shilo Alexander	Expediente médico personal con Diversidad sexual	Esperando respuesta	Shilo Alexander	Hecho
104M-018-0100	23 May 21	Nesard	SOLICITUD RESPUESTA A RADICADO WOLZULANOR	Nuevo	Nesard	Hecho

- Correo electrónico creado para tal fin atencionqrsf@hosdenar.gov.co

La oficina de CIG pudo evidenciar que el correo electrónico atencionqrsf@hosdenar.gov.co creado para tal fin y establecido en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, no se encuentra en funcionamiento y se está recibiendo y dando respuesta a las QRSF desde varios correos electrónicos, entre ellos: hudnpqrs@gmail.com., albenavides@hosdenar.gov.co., [atención.usuario@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.usuario@hosdenar.gov.co)., lo que dificulta la trazabilidad de la QRSF.

❖ **Canal Escrito:** conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, diligenciamiento del Formato Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones codificado como FRAUS 011 versión 02, el cual se encuentra disponible en cada uno de los buzones de la institución.

Se cuenta con buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital, de fácil acceso para los usuarios. Teniendo en cuenta la pandemia de COVID 19, la oficina de Atención al Usuario realizo la apertura de buzones de manera semanal, de lo cual se genera el



formato FRAUS-003 ACTA DE APERTURA DE BUZONES QRSF en el cual se cuantifica y diligencia las QRAF encontradas en los buzones, para cada servicio.

- ❖ **Canal Presencial:** De manera directa en la oficina de atención al usuario o ante cualquier colaborador de la institución quienes brindaran la orientación frente a los canales de comunicación existentes y en pro de adelantar el trámite de la manifestación.

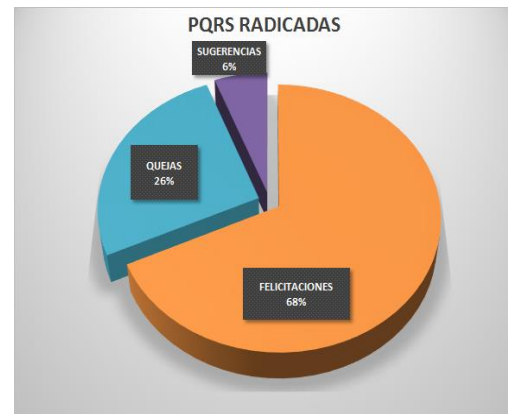
Por otra parte, se pudo evidenciar QRSF presentadas por pacientes, familiares y usuarios, en entrevistas realizadas durante las rondas de seguridad que se llevan a cabo en los diferentes servicios del Hospital, las cuales son tramitadas por la oficina de atención al usuario.

5.2. QRSF RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2021:

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2021 el Hospital recibió 395 QRSF:

PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	269	68
QUEJAS	103	26
SUGERENCIAS	23	6
TOTAL	395	100

Fuente: Atención al Usuario



De las 395 QRSF recibidas, 269 (68%) son felicitaciones, 103 (26%) son quejas y 23 (6%) son sugerencias.

5.3. QUEJAS

5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

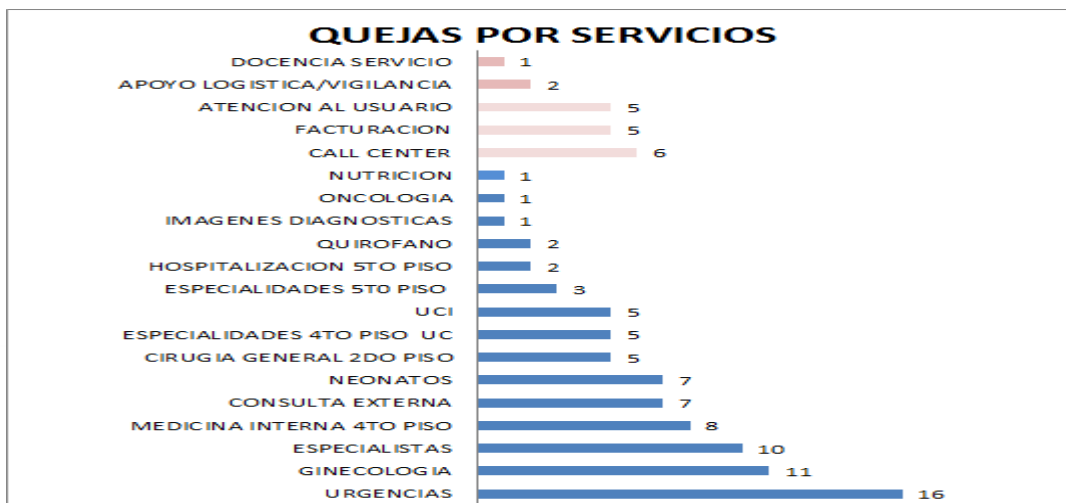
A continuación se relaciona las quejas radicadas durante el primer semestre de 2021, por cada uno de los servicios.

CONSOLIDADO QUEJAS POR SERVICIOS			
AREA/SERVICIO	QUEJAS	%	
ASISTENCIAL	URGENCIAS	16	16
	GINECOLOGIA	11	11
	ESPECIALISTAS	10	10
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	8	8
	CONSULTA EXTERNA	7	7
	NEONATOS	7	7
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	5	5
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	5	5
	UCI	5	5
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	3	3
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	2	2
	QUIROFANO	2	2
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1
	ONCOLOGIA	1	1
NUTRICION	1	1	
ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	6	6
	FACTURACION	5	5
	ATENCION AL USUARIO	5	5
	APOYO LOGISTICA/VIGILANCIA	2	2
	DOCENCIA SERVICIO	1	1
TOTALES	103	100	

Fuente: Atención al Usuario - Informes mensuales de retroalimentación

Clasificar y cuantificar las quejas por cada servicio nos permite identificar y evaluar los servicios que presentan mayor número de quejas con el fin de plantear los planes de acción a que haya lugar.

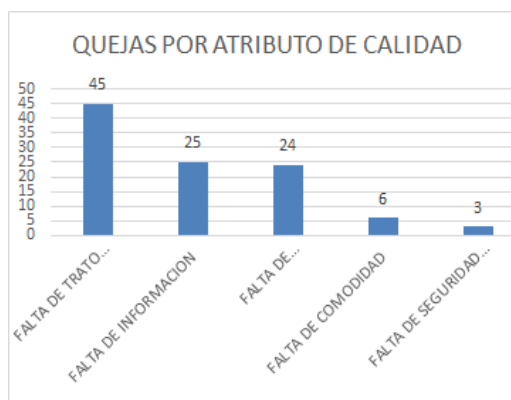
A continuación se presenta la cantidad de quejas recibidas para cada servicio, las cuales fueron clasificadas por atributos de calidad.



CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR SERVICIO Y ATRIBUTO DE CALIDAD

Se observa en la siguientes gráficas, que de las 103 quejas recibidas en el primer semestre de 2021, los atributos de calidad más vulnerados son: la falta de trato humano, falta de información, falta de oportunidad en la atención.

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE TRATO HUMANO	45	44
FALTA DE INFORMACION	25	24
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	24	23
FALTA DE COMODIDAD	6	6
FALTA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	3	3
TOTAL QUEJAS	103	100



QUEJA POR SERVICIO Y ATRIBUTO DE CALIDAD							
AREA/SERVICIO		FALTA DE TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	FALTA DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE	FALTA DE COMODIDAD	TOTAL AREA
ASISTENCIAL	URGENCIAS	6	4	1	1	4	16
	GINECOLOGIA	6	0	5	0	0	11
	ESPECIALISTAS	3	3	4	0	0	10
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	5	2	1	0	0	8
	CONSULTA EXTERNA	4	0	2	0	1	7
	NEONATOS	6	1	0	0	0	7
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	2	1	1	1	0	5
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	2	0	0	0	5
	UCI	1	4	0	0	0	5
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	0	1	2	0	0	3
	HOSPITALIZACION	1	0	0	1	0	2
	QUIROFANO	0	1	1	0	0	2
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	0	0	1	0	0	1
	ONCOLOGIA	1	0	0	0	0	1
NUTRICION	0	0	0	0	1	1	
ADMINISTRATIVA	CALL CENTER	0	3	3	0	0	6
	ATENCION AL USUARIO	4	0	1	0	0	5
	FACTURACION	1	3	1	0	0	5
	APOYO LOGISTICO/ VIGILANCIA	1	0	1	0	0	2
	DOCENCIA SERVICIO	1	0	0	0	0	1
TOTAL		45	25	24	3	6	103

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

La oficina de CIG realizo un muestreo de las quejas físicas entregadas por la oficina de Atención al Usuario, y se pudo evidenciar que para el primer semestre de 2021 las principales causas por las cuales los usuarios manifiestan inconformidad fueron:

1. Dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de la citas.
2. Falta de información para la cancelación y/o modificación del horario de citas médicas asignadas.
3. Falta de calidez y trato amable.
4. Demora en el Proceso de Facturación.
5. Demora en la atención en el área de urgencias.
6. Demora en la atención de las citas programadas por consulta externa con los médicos especialistas
7. Falta de información y orientación al usuario.

De los veinte (20) servicios evaluados, seguidamente se puede observar los doce (12) servicios que presentan mayor número de quejas recibidas y el atributo de calidad de mayor inconformidad por parte de los usuarios:

CLASIFICACION DE QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD PARA CADA SERVICIO							
AREA/SERVICIO		FALTA DE TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	FALTA DE SEGURIDAD EN EL PACIENTE	FALTA DE COMODIDAD	TOTAL AREA
ASISTENCIAL	URGENCIAS	6	4	1	1	4	16
	GINECOLOGIA	6	0	5	0	0	11
	ESPECIALISTAS	3	3	4	0	0	10
	MEDICINA INTERNA	5	2	1	0	0	8
	CONSULTA EXTERNA	4	0	2	0	1	7
	NEONATOS	6	1	0	0	0	7
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	2	1	1	1	0	5
	UCI	1	4	0	0	0	5
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	2	0	0	0	5
ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	0	3	3	0	0	6
	FACTURACION	1	3	1	0	0	5
	ATENCION AL	4	0	1	0	0	5
TOTAL		41	23	19	2	5	90



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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

5.4. SUGERENCIAS

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, para el primer semestre de 2021 se recibieron 395 QRSF, de los cuales 23 son sugerencias que equivalen al 6%.

AREA	SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	URGENCIAS	2	9
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	2	9
	NUTRICION	2	9
	GINECOLOGIA	1	4
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UNIDAD COMPLEMENTARIA	1	4
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO	1	4
	ORTOPEdia	1	4
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	1	4
	UCI NEONATOS	1	4
	ESPECIALISTAS	1	4
	UCI	1	4
	NEONATOS BASICO	1	4
	ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	2
FACTURACION		1	4
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		2	9
VIGILANCIA		2	9
DOCENCIA UNIVERSITARIA		1	9
OTROS		1	4
TOTALES		23	100

5.5. FELICITACIONES

Para el primer semestre de 2021 se recibieron 395 QRSF, de los cuales 269 son felicitaciones, que equivalen al 68%.



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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

AREA	SERVICIO	TOTAL	%	
ASISTENCIAL	NEONATOS BASICO	72	27	
	MEDICINA INTERNA	37	14	
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	36	13	
	UCI	29	11	
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	20	7	
	IAMI-BANCO DE LECHE	14	5	
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	9	3	
	CONSULTA EXTERNA	8	3	
	URGENCIAS	5	2	
	GINECOLOGIA	5	2	
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO			
	ORTOPEDIA	5	2	
	ONCOLOGIA	3	1	
	QUIROFANO	3	1	
	UCI NEONATOS	3	1	
	ESPECIALISTAS	2	1	
	LABORATORIO	1	0	
	SALA DE PARTOS	1	0	
	NUTRICION	1	0	
	ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	9	3
FACTURACION		2	1	
GESTION AMBIENTAL		2	1	
OTROS		1	0	
ATENCION AL USUARIO		1	0	
TOTALES		269	100	

5.6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS QRSF RECIBIDAS

Se observó que las quejas cuantificadas por la oficina de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2021 fueron contestadas a los usuarios dentro de los términos legales establecidos (diez días hábiles), de igual manera las quejas anónimas. Salvo las quejas radicadas en la página web del Hospital, sistema de QRSF del HUDN - formulario electrónico, las cuales no fueron atendidas.

La oficina de Control Interno realizó un muestreo de las QRSF tramitadas en el primer semestre de 2021 por la oficina de Atención al Usuario y se pudo evidenciar que se tiene una respuesta estandarizada la cual se entrega a los usuarios, toda vez que, en la mayoría de los casos las peticiones enviadas a los diferentes servicios no son contestadas por parte de las coordinaciones, o se contestan después de los tiempos establecidos por el Hospital (3 días).

Se evidencian quejas reiterativas de algunos funcionarios, de las cuales no se observó planes de acción, ni intervención por parte de la oficina de Talento Humano, entre los funcionarios están:

Isabel Ordoñez, Auxiliar Administrativo, cuya función es entregar turnos en la oficina de Atención al Usuario.

Bertha Liliana Champutiz, auxiliar área de la salud quien se desempeña en el servicio de Neonatos.

Doctor Cristian Mora, Medico del servicio de ginecología.

FORTALEZAS

1. El Hospital da cumplimiento a las directrices establecidas en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación a 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.
2. El HUDN cuenta con diferentes canales de recepción y fácil acceso como alternativas para que los usuarios presenten sus QRSF.
3. El Hospital cuenta con un procedimiento interno para la atención de los requerimientos de los usuarios establecidos en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
4. 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.

DEBILIDADES

1. Se evidencio falta de interés por parte de las coordinaciones en dar respuesta a las QRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario y en la formulación de planes de mejoramiento.
2. Se evidencio respuestas estandarizadas, enviadas para atender las quejas de los peticionarios, las cuales no responden a las diferentes solicitudes radicadas por el Hospital.
3. Se evidencio quejas reiterativas en las áreas asistenciales relacionadas con: falta de trato humano en los servicios de urgencias, ginecología, neonatos; falta de información en los servicios de urgencias, UCI y especialista y falta de oportunidad en la atención en los servicios de ginecología y especialistas.
4. Se evidencio quejas reiterativas en las áreas administrativas relacionadas con: falta de trato humano en el área de atención al usuario, falta de información en el call center y facturación y falta de oportunidad en la atención en call center.



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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

5. Se tiene identificados a los funcionarios con mayor número de quejas, las cuales son enviadas a la oficina de Talento Humano, pero no se evidencio planes de acción, como tampoco intervención por parte de esta oficina.
6. Se encuentra activos varios correos electrónicos para el trámite de QRSF, lo que dificulta la trazabilidad de las mismas, incumpliendo así lo establecido en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.
7. Se evidenció que no se está dando trámite y respuesta a las QRSF radicadas a través del sistema de QRSF del HUDN - formulario electrónico, habilitado en la página web del Hospital.
8. Se evidenció formato FRAUS-003 ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE QRSF, en los cuales se cuantifica las QRSF encontradas en los buzones, cantidad que no coincide con las reportadas por la oficina de Atención al Usuario.
9. Se encontraron inconsistencias en los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, se recomienda verificar la información cuantificada para generar dichos informes.

RECOMENDACIONES

1. 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, a las Empresas tercerizadas capacitar al personal vinculado.
2. Cuantificar, consolidar y dar trámite de respuesta a todas las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas a través de todos los canales de recepción.
3. Se recomienda a las coordinaciones de los diferentes servicios, tener en cuenta el trámite que se debe adelantar con las QRSF radicadas, conforme a lo establecido en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, como también establecer planes de acción y su respectivo seguimiento.
4. Con aquellos servicios y funcionarios que se presentan quejas reiterativas, se recomienda revisar las causas que dieron origen a las mismas, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción correctiva.



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

5. Se recomienda, conjuntamente con el área de sistemas, revisar el funcionamiento del sistema de QRSF del HUDN - formulario electrónico, desde la página web del Hospital y proceder a dar trámite a las QRSF que se radicaron por este medio.
6. Estandarizar un correo electrónico para el trámite de QRSF, el cual se debe establecer en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES y publicar en la página web del Hospital.
7. Crear en la página web del Hospital, un formulario electrónico a través del cual los usuarios puedan calificar de 1 a 5, el grado de satisfacción de la respuesta emitida por la oficina de Atención al Usuario.
8. Mantener en cada uno de los buzones, lapiceros y formatos para que el usuario presente sus QRSF.

CONCLUSIONES

1. En el sistema QRSF del HUDN/formulario electrónico, de la página web del Hospital, se radicaron 72 QRSF, 63 de ellas se encuentran sin contestar.
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 acción efectivos que conlleven a mejorar la prestación de los servicios a los usuarios y su familia.
3. Para el primer trimestre de 2021, no se evidenció quejas o denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción.



ARNULFO BELALCAZAR PEREZ
Asesor Control Interno de Gestión

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



**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

San Juan de Pasto, 5 de agosto de 2021

Doctor
NILSEN ARLEY ALVEAR ACOSTA
Gerente HUDN ESE
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento QRSF, primer semestre de 2021

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, presenta el informe de seguimiento al trámite de QRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2021, 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 los fines pertinentes que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

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

Atentamente,

ARNULFO BELALCAZAR PEREZ
Asesor Control Interno de Gestión

Ayda Delgado G.

