

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEPARTAMENTAL DE NARIÑO ESE

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, ENERO 31 DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. **ALCANCE**
2. **OBJETIVO GENERAL**
3. **METODOLOGIA**
4. **REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
 - 4.1. Medios de recepción de QRSF
 - 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 QRSF
5. **FORTALEZAS**
6. **DEBILIDADES**

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

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 el informe de seguimiento de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (QRSF) correspondiente al segundo semestral de la vigencia 2021.

1. ALCALCE:

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 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
- 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 la oportunidad y la calidad de la respuesta a las peticiones de los usuarios del Hospital Universitario Departamental de Nariño ESE, de acuerdo a la normatividad legal vigente y el procedimiento interno, a través del seguimiento al subproceso de QRSF a cargo de la oficina de Atención al Usuario para el segundo 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:

4.1. 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

4.2. 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.

4.3. Los informes mensuales de QRSF entregados por la oficina de Atención al Usuario a la Gerencia y a las coordinaciones de los GIT.

4.4. Muestreo de las QRSF recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Usuario, para su revisión y análisis.

5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION:

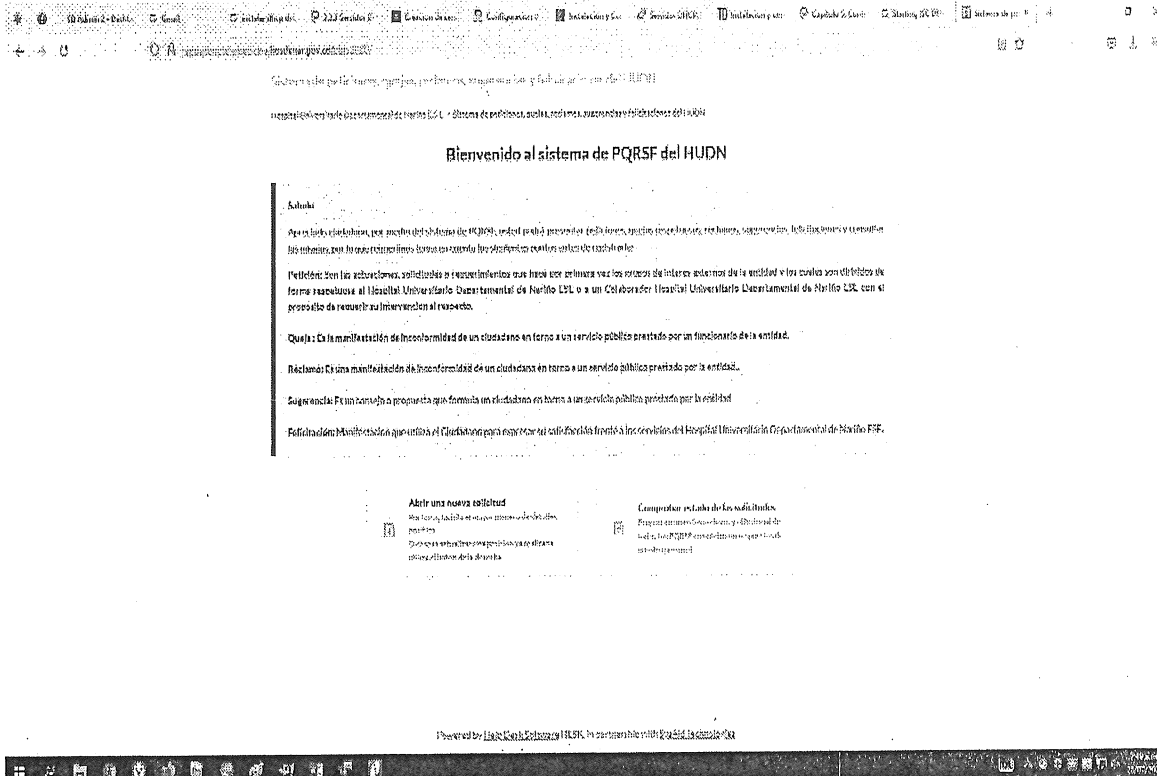
La Oficina de Control Interno, tomo una muestra de las PQRSF recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Usuario, para verificar la oportunidad en la respuesta, la calidad del contenido, el grado de satisfacción de los usuarios y los planes de acción encaminados a mejorar la prestación del servicio 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 diferentes canales de recepción que facilitan al usuario presentar sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones.

5.1.1. **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 seguidamente link Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del HUDN.



Bienvenido al sistema de PQRSF del HUDN

Atención:

- Este es el sistema de atención de PQRSF, usted podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y reconocimientos.
- El sistema de atención de PQRSF, permite a los usuarios presentar sus peticiones en línea.
- El sistema de atención de PQRSF, permite a los usuarios presentar sus peticiones en línea y los usuarios son atendidos de forma inmediata al Hospital Universitario Departamental de Nariño G.S.E. o a un Colaborador Hospital Universitario Departamental de Nariño G.S.E. con el propósito de mejorar su intervención al respecto.
- Queja:** Es la manifestación de insatisfacción de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por un funcionario de la entidad.
- Reclamo:** Es una manifestación de insatisfacción de un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.
- Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano en torno a un servicio público prestado por la entidad.
- Felicitación:** Manifestación que expresa el Ciudadano para agradecer las actividades llevadas a cabo por el Hospital Universitario Departamental de Nariño G.S.E.

Abra una nueva solicitud
Compartir estado de los solicitudes

Powered by www.hosdenar.gov.co

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

El objetivo de este espacio es que la ciudadanía a través de la página web del Hospital pueda presentar sus peticiones, diligenciando el formulario, 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 CIG conjuntamente con el área de sistemas reviso en la página web, el sistema QRSF del HUDN/formulario electrónico y pudo evidenciar 48 QRSF radicadas y 43 de ellas se encuentran sin trámite, por lo que se procedió a verificar con la Profesional responsable del proceso y se observó que se da tramite desde el correo electrónico porque desde el aplicativo difícilmente se puede hacer trazabilidad a estas QRSF.

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

Este correo electrónico atencionqrsf@hosdenar.gov.co se encuentra establecido en el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

5.1.2. 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, aproximadamente, 20 buzones ubicados en las diferentes áreas del Hospital y de fácil acceso para los usuarios. Teniendo en cuenta la pandemia de COVID 19, la oficina de Atención al Usuario realizó la apertura de buzones una vez por semana de lo cual se generó el formato FRAUS-003 ACTA DE APERTURA DE BUZONES QRSF en el cual se cuantifica para cada servicio, las QRAF encontradas en los buzones.

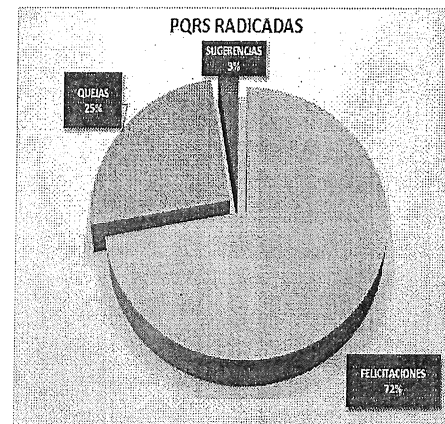
5.1.3. Canal Presencial: De manera directa en la oficina de atención al usuario o ante cualquier colaborador de la institución quienes brindaran la orientación frente a los canales de comunicación existentes y en pro de adelantar el trámite de la manifestación.

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 se les dio trámite por la oficina de atención al usuario.

5.2. QRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021:

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2021, el Hospital recibió 856 QRSF, así:

PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	616	72
QUEJAS	217	25
SUGERENCIAS	23	3
TOTAL	856	100



Fuente: Atención al Usuario

De las 856 QRSF recibidas, 616 (72%) son felicitaciones, 217 (25%) son quejas y 23 (3%) son sugerencias.

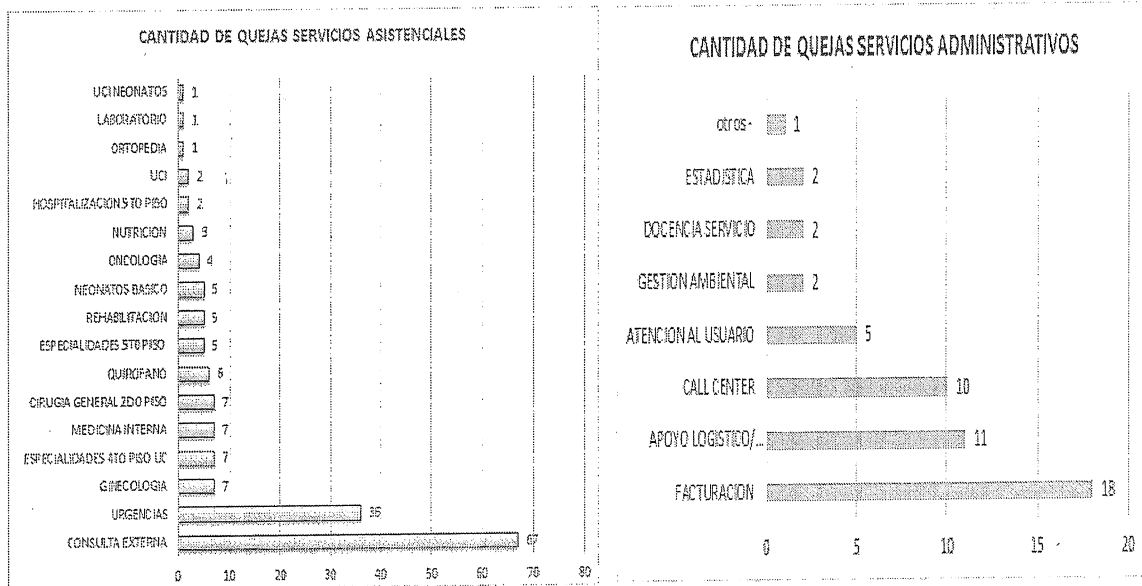
5.3. QUEJAS

5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

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

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO			
AREA/SERVICIO	AREA/SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	67	31
	URGENCIAS	36	62
	GINECOLOGIA	7	12
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	7	12
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	7	12
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	7	12
	QUIROFANO	6	10
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	5	9
	REHABILITACION	5	9
	NEONATOS BASICO	5	9
	ONCOLOGIA	4	7
	NUTRICION	3	5
	HOSPITALIZACION 5TO PISO	2	3
	UCI	2	3
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEdia	1	2
LABORATORIO	1	2	
UCI NEONATOS	1	2	
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	18	8
	APOYO LOGISTICO/VIGILANCIA	11	5
	CALL CENTER	10	5
	ATENCION AL USUARIO	5	2
	GESTION AMBIENTAL	2	1
	DOCENCIA SERVICIO	2	1
	ESTADISTICA	2	1
	Otros -	1	0
TOTAL		217	100

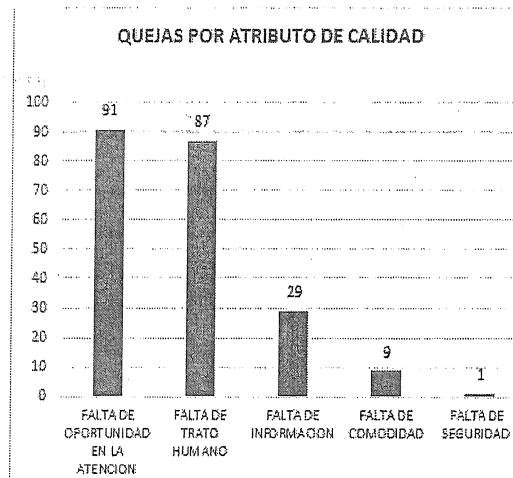
Fuente: Atención al Usuario - Informes mensuales de retroalimentación



CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR SERVICIO Y ATRIBUTO DE CALIDAD

Se observa en la siguientes gráficas, que de las 217 quejas recibidas en el segundo 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 OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	91	42
FALTA DE TRATO HUMANO	87	40
FALTA DE INFORMACION	29	13
FALTA DE COMODIDAD	9	4
FALTA DE SEGURIDAD	1	0
TOTAL QUEJAS	217	100



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.

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 COMODIDAD	FALTA DE SEGURIDAD	TOTAL	
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	17	8	42	0	67	
	URGENCIAS	19	1	14	2	36	
	GINECOLOGIA	7	0	0	0	7	
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	5	1	1	0	7	
	ORTOPEDIA	0	0	0	1	1	
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	3	2	2	0	7	
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	3	1	0	7	
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	2	2	1	0	5	
	LABORATORIO	1	0	0	0	1	
	ONCOLOGIA	0	0	4	0	4	
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	2	0	0	0	2	
	UCI NEONATOS	0	0	0	0	1	
	REHABILITACION	0	1	3	1	5	
	QUIROFANO	1	2	3	0	6	
	NUTRICION	0	0	2	1	3	
	NEONATOS BASICO	4	0	1	0	5	
	UCI	0	1	1	0	2	
	ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	2	1	7	0	10
		APOYO LOGISTICO/VIGILANCIA	8	2	0	1	11
GESTION AMBIENTAL		0	0	0	2	2	
FACTURACION		7	2	9	0	18	
ATENCION AL USUARIO		2	3	0	0	5	
DOCENCIA SERVICIO		2	0	0	0	2	
ESTADISTICA		2	0	0	0	2	
otros -		0	0	0	1	1	
TOTAL		87	29	91	9	217	

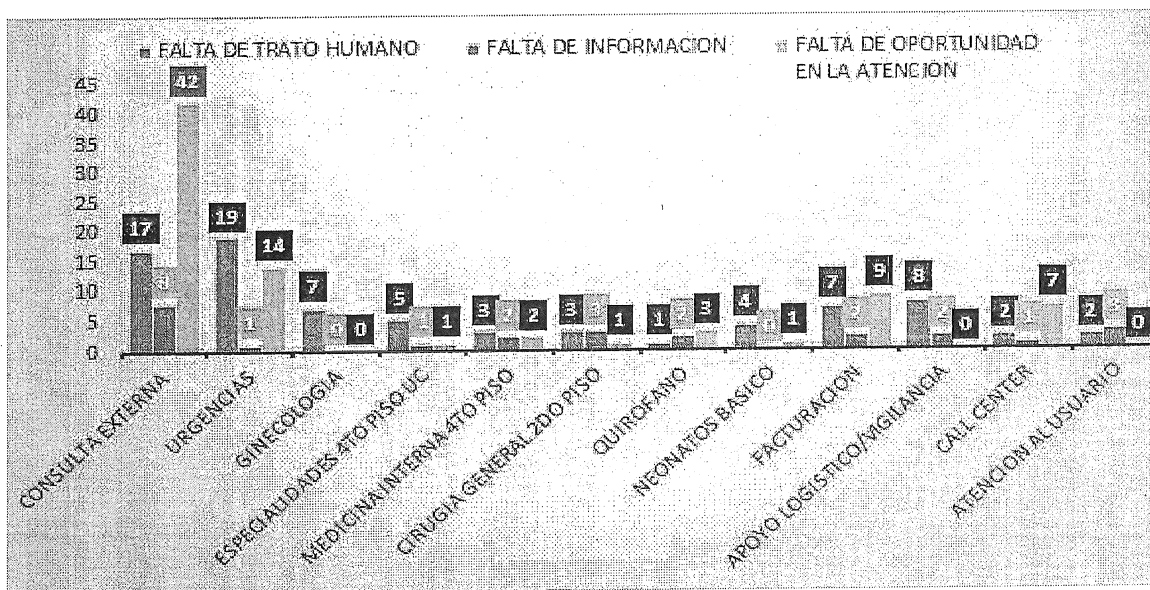
Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

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 segundo semestre de 2021 las principales causas por las cuales los usuarios manifiestan inconformidad fueron:

1. Dificultad para comunicarse con el call center para la asignación de citas.
2. Falta de información en la cancelación y/o modificación de la fecha y hora de las citas médicas asignadas.
3. Falta de calidez y trato amable.
4. Demora en la facturación.
5. Demora en la atención en el área de urgencias.
6. Demora en la atención por los médicos especialistas de consulta externa.
7. Falta de información y orientación al usuario.

De los veinticinco (25) 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	TOTAL
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	17	8	42	67
	URGENCIAS	19	1	14	34
	GINECOLOGIA	7	0	0	7
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	5	1	1	7
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	3	2	2	7
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	3	1	7
	QUIROFANO	1	2	3	6
	NEONATOS BASICO	4	0	1	5
ADMINISTRATIVO	FACTURACION	7	2	9	18
	APOYO LOGISTICO/VIGILANCIA	8	2	0	10
	CALL CENTER	2	1	7	10
	ATENCION AL USUARIO	2	3	0	5



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

5.4. SUGERENCIAS

De acuerdo con los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, para el segundo semestre de 2021 se recibieron 856 QRSF, de los cuales 23 son sugerencias que equivalen al 3%.

Las sugerencias corresponden a los servicios de: consulta externa, especialidades quirúrgicas quinto piso, cirugía general segundo piso, UCI neonatal, quirófanos, facturación, atención al usuario, call center, rehabilitación, oncología, UCI y urgencias.

5.5. FELICITACIONES

Para el segundo semestre de 2021 se recibieron 856 QRSF, de los cuales 616 son felicitaciones, que equivalen al 72%.

AREA	SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO		
	ORTOPEDIA	141	23
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	101	16
	NEONATOS BASICO	65	11
	MEDICINA INTERNA	46	7
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	35	6
	URGENCIAS	32	5
	UCI	28	5
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	28	5
	IAMI-BANCO DE LECHE	28	5
	GINECOLOGIA	24	4
	CONSULTA EXTERNA	23	4
	REHABILITACION	18	3
	QUIROFANO	9	1
	UCI NEONATOS	7	1
	ONCOLOGIA	4	1
	LABORATORIO	3	0
	NUTRICION	2	0
MADRE CANGURO	1	0	
SALA DE PARTOS	1	0	
ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	11	2
	VIGILANCIA	6	1
	ESTADISTICA	2	0
	DOCENCIA UNIVERSITARIA	1	0
TOTALES		616	100

5.6. SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LAS QRSF RECIBIDAS

La oficina de Control Interno realizo un muestreo de las QRSF tramitadas en el segundo semestre de 2021 por la oficina de Atención al Usuario y se puede evidenciar:

- Las quejas fueron contestadas a los usuarios dentro de los términos legales establecidos (diez días hábiles), de igual manera las quejas anónimas.
- Se continúa con 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, los cuales se mencionan a continuación:

Falta de trato humano:

Doctor Miguel Martínez, ortopedia (2)
Bertha Liliana Champutiz, auxiliar área de la salud, neonatos (1) (presentada quejas también en el primer semestre de 2021)
Auxiliar área de la salud, Verónica Balbin, consulta externa (2)
Auxiliar administrativo, María del Carmen Villota, facturación de laboratorio (2)
Auxiliar administrativo, José Delgado, estadística (2)

Falta de oportunidad en la atención:

Doctores Julián Delgado (2)
Raquel Meneses (2)
José Luis Timana (2)

- Las quejas reiterativas de los funcionarios son trasladadas a la oficina de Talento Humano, para su intervención por parte del profesional de Psicología responsable de Bienestar Social.
- El seguimiento a la respuesta emitida al peticionario, se realiza por parte de la Profesional de Atención al Usuario, responsable del proceso de PQRSF, de manera telefónica, para obtener una calificación de 1 a 5, siendo 1 lo más bajo y 5 el puntaje más alto, se evidencian matriz en Excel que contiene fecha de la llamada telefónica y la calificación otorgada por el usuario.

En resumen, para la vigencia 2021 se tuvo un total de 320 quejas, así:

QUEJAS 2021	CANT	%
FALTA DE TRATO HUMANO	132	41
FALTA DE INFORMACION	54	17
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	115	36
FALTA DE COMODIDAD	15	5
FALTA DE SEGURIDAD	4	1
TOTAL QUEJAS	320	100

FELICITACIONES	269
SUGERENCIAS	46

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 de 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.

DEBILIDADES

1. 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. Respuestas estandarizadas, para contestar las quejas de los peticionarios, las cuales no responden a las expectativas de los usuarios y no contribuyen al mejoramiento de la Institución.
3. Quejas reiterativas de las áreas asistenciales relacionadas con:
Falta de trato humano en los servicios de urgencias, consulta externa y ginecología.
Falta de información en los servicios de consulta externa y cirugía general
Falta de oportunidad en la atención en los servicios de consulta externa, urgencias, oncología.
4. Quejas reiterativas para las áreas administrativas relacionadas con:
Falta de trato humano en el área de facturación y vigilancia
Falta de información en atención al usuario y vigilancia
Falta de oportunidad en la atención en facturación y el call center.
5. Funcionarios administrativos y asistenciales con quejas reiterativas, relacionadas con falta de trato humano, falta de información y falta de oportunidad en la atención.
6. Las quejas reiterativas, presentadas por los usuarios, hacen referencia a: no contestan el teléfono en el call center, falta de información en la asignación y/o cancelación de citas médicas, demora en la atención en el área de urgencias y consulta externa, demora en la facturación, falta de trato humano.

7. No se está dando aplicabilidad al sistema de QRSF del HUDN - formulario electrónico, habilitado en la página web del Hospital, en relación a la respuesta entregada al peticionario, desde este aplicativo. se evidencio 43 PQRSF sin trámite, de 48 radicadas. La respuesta se emite desde el correo electrónico atencion.qfrs@hosdenar.gov.co.

RECOMENDACIONES

8. 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, familiares y acompañantes, se recomienda de igual, a las Empresas tercerizadas capacitar al personal vinculado.

9. Se recomienda a las coordinaciones de las diferentes áreas, realizar seguimiento y cierre de los planes de mejora establecidos, de acuerdo a las quejas presentadas por los usuarios, con el fin de mejorar el servicio que se brinda.

10. 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.

11. Revisar con el área de sistemas, el aplicativo de QRSF del HUDN - formulario electrónico, que se encuentra en la página web del Hospital y dar aplicabilidad al mismo.

12. 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.

13. 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 48 QRSF, 43 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 a la falta de trato humano, falta de 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, familia y acompañantes.

3. Con respecto a presuntos actos de corrupción, para el segundo trimestre de 2021, no se evidencio quejas.

Atentamente,



OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS
Asesor Control Interno de Gestión

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

