

**¡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 2022**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION**

**SAN JUAN DE PASTO, AGOSTO DE 2022**

**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. OBJETIVO GENERAL**
- 3. METODOLOGIA**
- 4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
  - 4.1. Medios de recepción de PQRSF
  - 4.2. Solicitudes radicadas primer semestre de 2022
  - 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 PQRSF
- 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. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.”*

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 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022.

### 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 enero al 30 de junio de 2022.

### 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.*
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 7. *Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1.....10.*



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



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

- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 22, 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.*
- Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015. artículo 2.2.37.1.11. *Canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios. Las entidades, organismos y órganos a quienes les aplica el presente capítulo, darán a conocer a los ciudadanos y usuarios en su página web, los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán sus servicios de manera virtual, así como los mecanismos tecnológicos y/o digitales que emplearán para el registro, peticiones, quejas, reclamos y demás procesos a su cargo, encaminados a la adecuada prestación del servicio para que no se afecte su continuidad y calidad.*
- 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.*
- 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 PQRSF a



cargo de la oficina de Atención al Usuario para el primer semestre de 2022 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 PQRSF 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 PQRSF del HUDN / formulario electrónico de la página web del Hospital
- El link “servicio al ciudadano”
- El correo electrónico institucional [atencion.qfrs@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs@hosdenar.gov.co)

**4.2.** Los documentos radicados por los peticionarios y la clasificación de los mismos, que realiza la oficina de Atención al Usuario, de acuerdo a cada temática.

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

**4.4.** Muestreo de las PQRSF 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 el trámite, la resolutivez, la oportunidad en la respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios.

##### **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.

**5.1.1. Canal Electrónico:** Medios electrónicos dispuestos por el HUDN a través de los cuales se pueden formular las PQRSF.

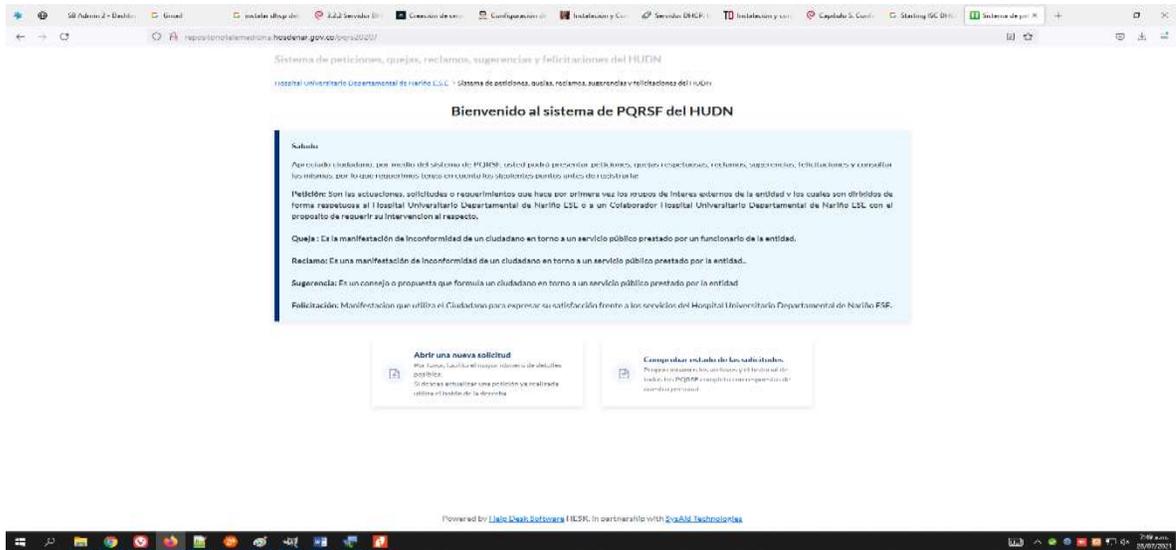


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

- Formulario electrónico dispuesto en la página web del HUDN [www.hosdenar.gov.co/](http://www.hosdenar.gov.co/) link servicio al ciudadano y seguidamente link Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones del HUDN.



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

En la revisión realizada con el área de Sistemas, se pudo evidenciar que a través del formulario se recibieron 54 PQRSF, de las cuales se observa 36 sin trámite y 18 que han sido respondidas desde el formulario.

- Correo electrónico creado para tal fin [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto:atencionqrsf@hosdenar.gov.co)

Este correo electrónico [atencionqrsf@hosdenar.gov.co](mailto: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 (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. La apertura de buzones se realiza una vez por semana conjuntamente con atención al usuario, control interno de gestión y un representante de atención al usuario y se diligencia el ACTA DE APERTURA DE BUZONES PQRSF (formato FRAUS-003) en el cual se cuantifica las PQRAF encontradas en los buzones, para cada servicio.

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)



**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.

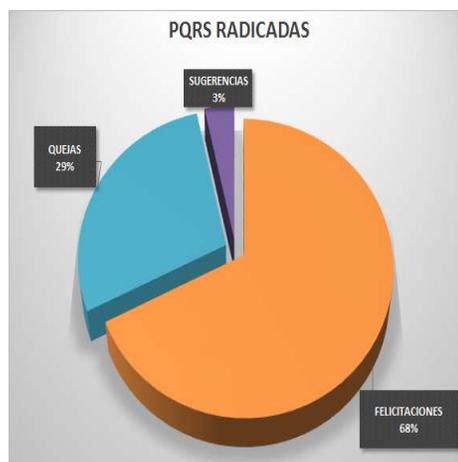
Por otra parte, se pudo evidenciar PQRSF presentadas por pacientes, familiares y usuarios, en entrevistas realizadas durante las rondas de seguridad que se llevan a cabo en los diferentes servicios del Hospital.

## 5.2. PQRSF RADICADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2022:

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, durante el primer semestre de 2022, el Hospital recibió 871 PQRSF, así:

PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	591	68
QUEJAS	249	29
SUGERENCIAS	31	4
<b>TOTAL</b>	<b>871</b>	<b>100</b>

Fuente: Atención al Usuario



De las 871 PQRSF recibidas, 591 (68%) son felicitaciones, 249 (29%) son quejas y 31 (4%) 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 2022, por cada uno de los servicios.



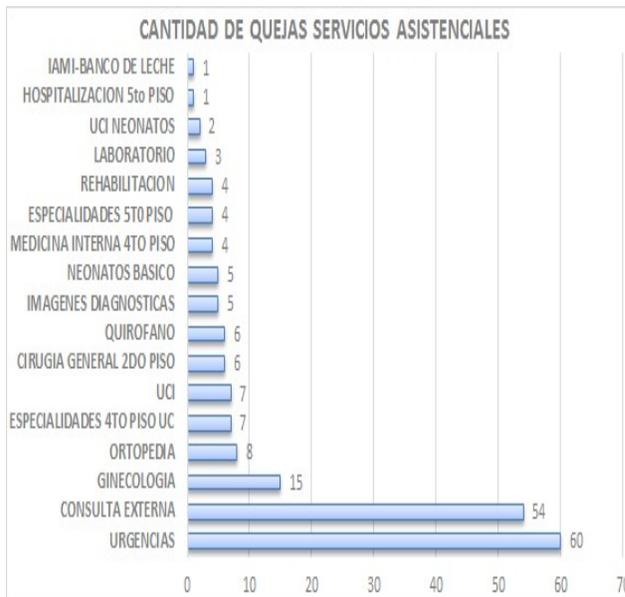
**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO				
AREA/SERVICIO	TOTAL	%		
ASISTENCIAL	URGENCIAS	60	24	
	CONSULTA EXTERNA	54	22	
	GINECOLOGIA	15	6	
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	8	3	
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	7	3	
	UCI	7	3	
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	6	2	
	QUIROFANO	6	2	
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	5	2	
	NEONATOS BASICO	5	2	
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	4	2	
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	4	2	
	REHABILITACION	4	2	
	LABORATORIO	3	1	
	UCI NEONATOS	2	1	
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	1	0	
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	1	0	
	ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	16	6
		FACTURACION	11	4
		APOYO LOGISTICO	11	4
VIGILANCIA/CONMUTADOR		9	4	
CALL CENTER		9	4	
GESTION AMBIENTAL		4	2	
FARMACIA		3	1	
NUTRICION		1	0	
DOCENCIA UNIVERSITARIA		1	0	
CAFETERIA		1	0	
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>100</b>		

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 249 quejas recibidas en el primer semestre de 2022, los atributos de calidad más vulnerados son: la falta de trato humano, falta de oportunidad en la atención, falta de información.



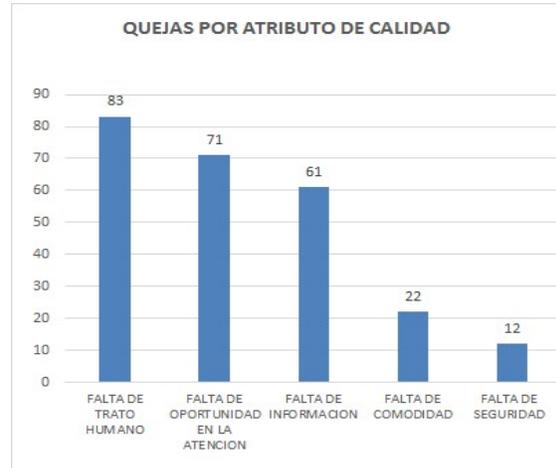


**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE TRATO HUMANO	83	33
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	71	29
FALTA DE INFORMACION	61	24
FALTA DE COMODIDAD	22	9
FALTA DE SEGURIDAD	12	5
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>249</b>	<b>100</b>



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	URGENCIAS	19	14	17	7	3	60
	CONSULTA EXTERNA	10	5	33	2	4	54
	GINECOLOGIA	10	3	1	1	0	15
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO	6	2	0	0	0	8
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	3	2	1	1	0	7
	UCI	2	3	0	1	1	7
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	1	0	1	2	2	6
	QUIROFANO	0	4	1	0	1	6
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1	2	1	0	5
	NEONATOS BASICO	2	1	2	0	0	5
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	0	1	2	1	0	4
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	3	1	0	0	0	4
	REHABILITACION	3	0	1	0	0	4
	LABORATORIO	1	0	1	0	1	3
	UCI NEONATOS	1	1	0	0	0	2
	HOSPITALIZACION QUINTO PISO	1	0	0	0	0	1
	ESTRATEGIA IAMI-BANCO DE LECHE	0	0	1	0	0	1
	ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	10	4	2	0	0
FACTURACION		4	4	3	0	0	11
APOYO LOGISTICO		5	6	0	0	0	11
VIGILANCIA/CONMUTADOR		0	7	2	0	0	9
CALL CENTER		0	0	0	4	0	4
FARMACIA		0	2	1	0	0	3
NUTRICION		0	0	0	1	0	1
DOCENCIA UNIVERSITARIA		1	0	0	0	0	1
CAFETERIA		0	0	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>83</b>	<b>61</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>249</b>

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 2022 las principales causas por las cuales los usuarios manifiestan inconformidad fueron:





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



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

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 por el personal asistencial y administrativo.
4. Demora en la atención en el área de urgencias.
5. Demora en la atención por los médicos especialistas de consulta externa.
6. Falta de información y orientación por parte del personal de Atención al usuario
7. Falta de información por parte del personal de vigilancia
8. Demora en la facturación.

De los veintiséis (26) servicios evaluados, seguidamente se puede observar los catorce (14) servicios que presentan mayor cantidad de quejas recibidas y el atributo de calidad de mayor inconformidad por parte de los usuarios:

	AREA/SERVICIO	FALTA DE TRATO HUMANO	FALTA DE INFORMACION	FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION
ASISTENCIAL	URGENCIAS	19	14	17
	CONSULTA EXTERNA	10	5	33
	GINECOLOGIA	10	3	1
	ORTOPEDIA	6	2	0
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	3	2	1
	UCI	2	3	0
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	1	0	1
	QUIROFANO	0	4	1
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1	2
NEONATOS BASICO	2	1	2	
ADMINISTRATIVO	ATENCION AL USUARIO	10	4	2
	FACTURACION	4	4	3
	APOYO LOGISTICO			
	VIGILANCIA/CONMUTADOR	5	6	0
	CALL CENTER	0	7	2

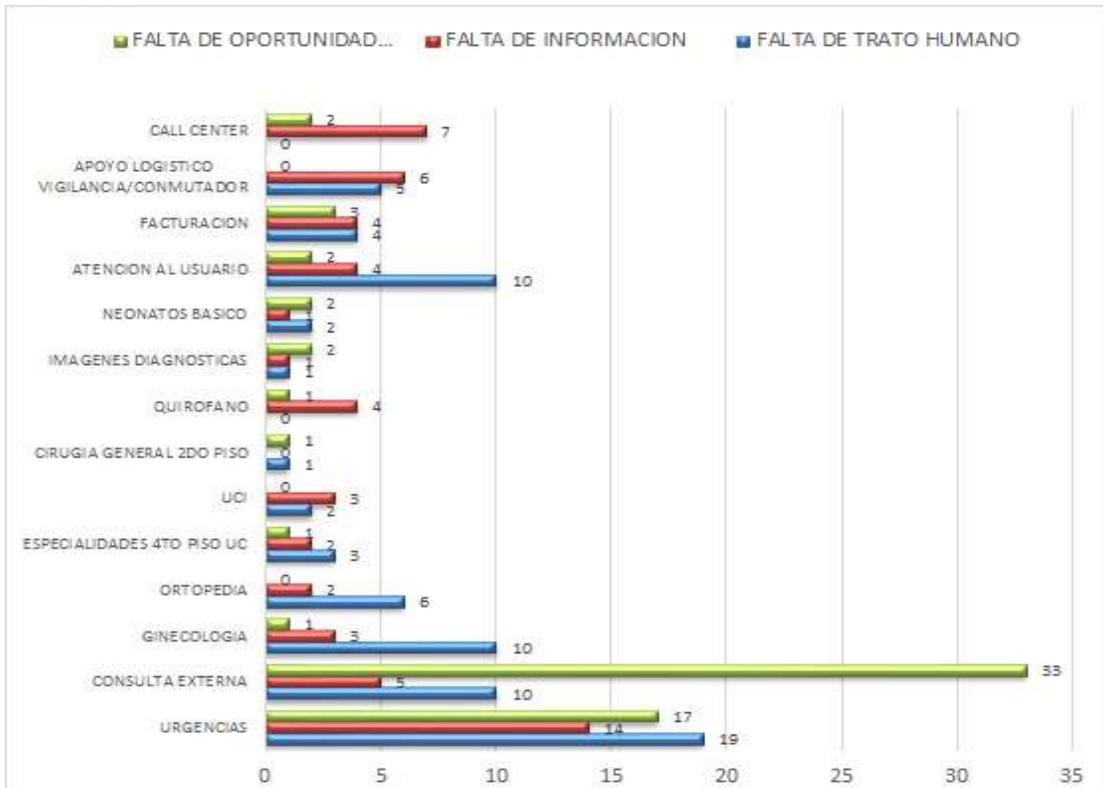




**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

#### 5.4. SUGERENCIAS

De acuerdo con los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, para el primer semestre de 2022 se recibieron 871 PQRSF, de los cuales 31 son sugerencias que equivalen al 4%.

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 primer semestre de 2022 se recibieron 871 PQRSF, de los cuales 591 son felicitaciones, que equivalen al 68%.



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



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

SERVICIO	TOTAL	%
ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	146	25
MEDICINA INTERNA	87	15
ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO		
ORTOPEDIA	53	9
CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	51	9
REHABILITACION	48	8
CONSULTA EXTERNA	41	7
ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	33	6
UCI	21	4
URGENCIAS	19	3
MADRE CANGURO	18	3
NEONATOS BASICO	14	2
ONCOLOGIA	12	2
QUIROFANO	10	2
NUTRICION	8	1
LABORATORIO	7	1
UCI NEONATOS	5	1
SALA DE PARTOS	5	1
GINECOLOGIA	4	1
IAMI-BANCO DE LECHE	1	0
ATENCION AL USUARIO	7	1
TOTALES	591	100

## 5.6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF RECIBIDAS

La oficina de Control Interno realizo un muestreo de las PQRSF recibidas durante el primer semestre de 2022 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).
- La respuesta que se entrega al peticionario siempre es la misma y el tramite que se le da no es resolutivo, únicamente se agota una simple respuesta para dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente y el procedimiento PRAUS-001 ADMINISTRACIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES, 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).
- Durante el primer semestre de la vigencia 2022, se evidencio quejas reiterativas (trato humano, falta de información, oportunidad, seguridad, privacidad), de algunos funcionarios de las áreas administrativas y asistenciales, así: consulta externa, urgencias, facturación consulta externa y SOAT, atención al usuario consulta externa y urgencias, los cuales se mencionan a continuación:
- El seguimiento relacionado con el grado de satisfacción del peticionario en relación a la respuesta emitida por el Hospital, 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.



A continuación se observa un paralelo entre el primer semestre de la vigencia 2022 y el primer semestre de la vigencia 2021, siendo importante tener en cuenta que para el primer semestre del 2021 el acceso a las instalaciones del HUDN era restringido por la pandemia COVID 19.

QUEJAS	2022	2021
FALTA DE TRATO HUMANO	83	45
FALTA DE INFORMACION	61	25
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	71	24
FALTA DE COMODIDAD	22	6
FALTA DE SEGURIDAD	12	3
<b>TOTAL QUEJAS</b>	<b>249</b>	<b>103</b>
FELICITACIONES	269	269
SUGERENCIAS	591	23

## 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 PQRSF.
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 respuesta de las coordinaciones y líderes de procesos, a las PQRSF enviadas desde la oficina de Atención al Usuario.
2. Respuestas estandarizadas entregadas por la oficina de Atención al Usuario a los peticionarios, las cuales no responden a sus expectativas, ni las resuelven de fondo.
3. Quejas reiterativas de las áreas asistenciales y administrativas, relacionadas con: Falta de trato humano, falta de información, falta de oportunidad en la atención.
4. Funcionarios administrativos y asistenciales con quejas reiterativas, relacionadas con falta de trato humano, falta de información y falta de oportunidad en la atención.

5. Quejas reiterativas presentadas por los usuarios, con temas relacionados 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 e información por el personal que brinda orientación en consulta externa.

6. No se está dando aplicabilidad al sistema de PQRSF del HUDN - formulario electrónico, habilitado en la página web del Hospital, en relación a la respuesta entregada al peticionario. La respuesta se emite desde el correo electrónico [atencion.qfrs@hosdenar.gov.co](mailto:atencion.qfrs@hosdenar.gov.co) y no desde este aplicativo.

### RECOMENDACIONES

1. Socializar y dar aplicabilidad al PTAUS-003 PROTOCOLO DE BIENVENIDA Y ACOGIDA A USUARIOS, diseñado desde la oficina de Atención al Usuario.

2. Continuar con el proceso de capacitaciones en temas de: humanización y comunicación interpersonal efectiva, política de humanización del Hospital, con miras a mejorar el trato humano a los pacientes, familiares y acompañantes, se recomienda involucrar a las Empresas tercerizadas.

3. Realizar seguimiento y cierre de los planes de mejora establecidos por las coordinaciones de las diferentes áreas y líderes de procesos, con el fin de mejorar el servicio que se brinda.

4. Revisar las causas que dieron origen a las quejas, con aquellos servicios y funcionarios que presentan quejas reiterativas, a efectos de establecer si se requiere implementar alguna acción de intervención desde Talento Humano.

5. 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.

6. Entregar los informes mensuales de retroalimentación de PQRSF oportunamente, para dar cabal cumplimiento a la entrega del informe semestral por parte de CIG.

## CONCLUSIONES

1. En el sistema PQRSF del HUDN/formulario electrónico, de la página web del Hospital, se radicaron 54 PQRSF, 36 de ellas se encuentran sin contestar desde el formulario.
2. Las quejas de mayor impacto hacia los usuarios están relacionadas con 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. Para el primer semestre de 2022 no se evidencio quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.

Atentamente,



**OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS**  
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, 1 de septiembre de 2022

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

Asunto: Informe de seguimiento PQRSF, primer semestre de 2022

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, presenta el informe de seguimiento al trámite de PQRSF, correspondiente al primer semestre de la vigencia 2022, 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,

**OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS**  
Asesor Control Interno de Gestión

Proyecto: Ayda Delgado G.

