



**¡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
SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, ENERO DE 2023

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



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

- 1. ALCANCE**
- 2. CRITERIOS**
- 3. OBJETIVO GENERAL**
- 4. METODOLOGIA**
- 5. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
 - 5.1. Medios de recepción de PQRSF
 - 5.2. Solicitudes radicadas segundo semestre de 2022
 - 5.3. Quejas
 - 5.3.1. Clasificación de quejas por servicios
 - 5.3.2. Clasificación de las quejas por atributo de calidad
 - 5.3.3. Seguimiento a las PQRSF recibidas
 - 5.4. Sugerencias
 - 5.5. Felicitaciones
 - 5.6. Comportamiento de las PQRSF para la vigencia 2022
 - 5.7. Denuncias por actos de corrupción
- 6. FORTALEZAS**
- 7. 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 segundo semestre de la vigencia 2022.

1. ALCANCE:

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 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*



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



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

tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: 1.....10.

- 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.*”.



CO-SC-CER448531



CO-SA-CER448535



CO-OS-CER448536



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 segundo 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

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.



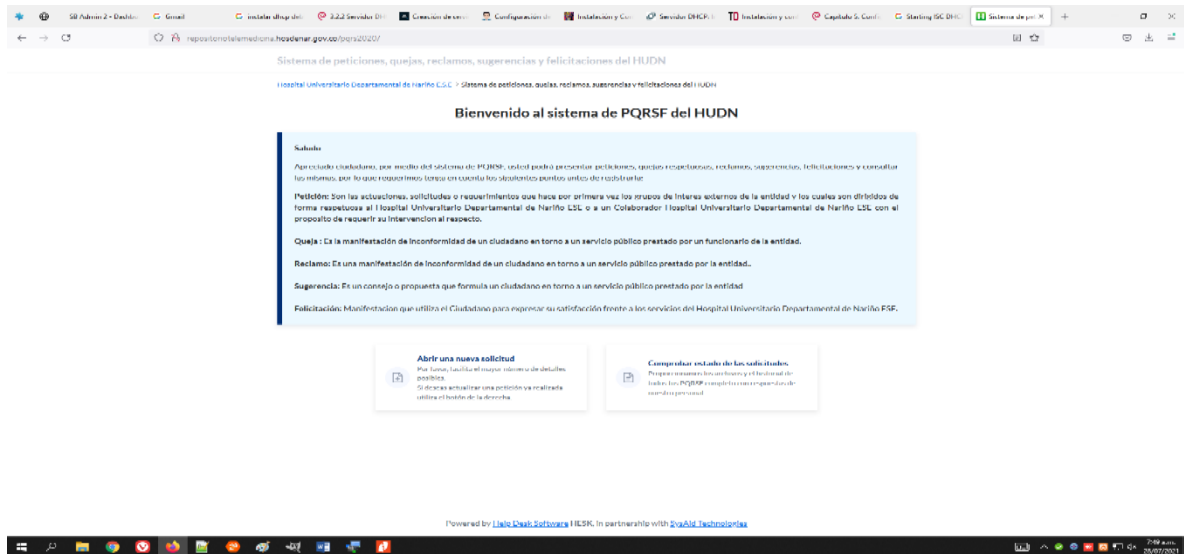
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

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, quejas, reclamos o felicitaciones.

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

- 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.



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

La oficina de control interno no pudo revisar el sistema PQRSF, puesto que el encargado del área de sistemas ya no tiene contrato con el Hospital. Por otra parte, informa la profesional de Atención al usuario, que el sistema solo lo utiliza para revisar las PQRSF recepcionadas, porque las respuestas se dan desde el correo electrónico atencionpqrsf@hosdenar.gov.co, para dar más agilidad.





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



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

➤ 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 Felicidades (FRAUS 011 versión 02), el cual se encuentra disponible en cada uno de los buzones de la institución.

Se cuenta con 18 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, resultado de esto, se diligencia el ACTA DE APERTURA DE BUZONES PQRSF (formato FRAUS-003) en la cual se cuantifica las PQRSF encontradas en los buzones de cada servicio.

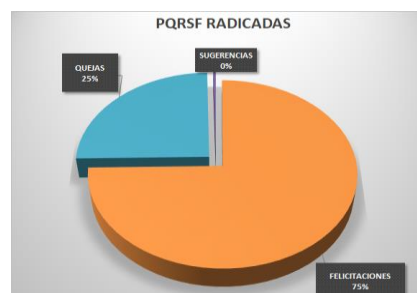
5.1.3. Canal Presencial: De manera directa en la oficina de atención al usuario o ante cualquier colaborador de la institución donde se brindara la orientación a los usuarios.

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2022:

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2022, el Hospital recibió 886 PQRSF, así:

PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	662	75
QUEJAS	221	25
SUGERENCIAS	3	0
TOTAL	886	100



Fuente: Atención al Usuario

CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño
Commutador 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!**

De las 886 PQRSF recibidas, 662 (75%) son felicitaciones, 221 (25%) son quejas y 3 (0%) son sugerencias.

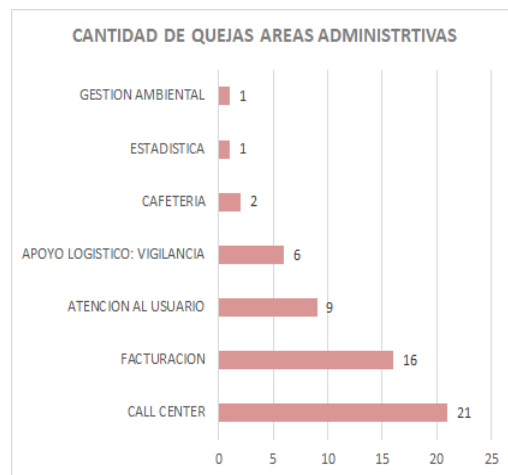
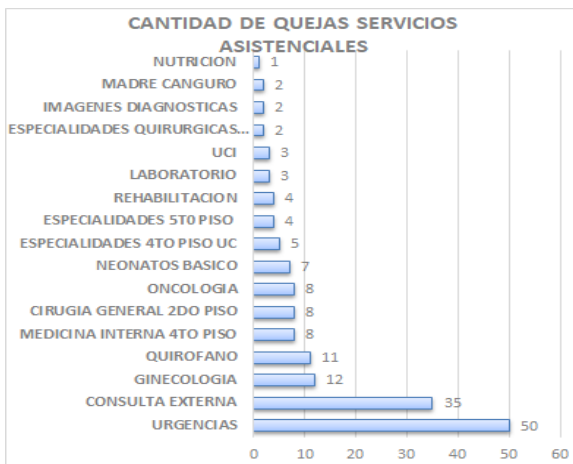
5.3. QUEJAS

5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación se relaciona las quejas radicadas durante el segundo semestre de 2022, por cada uno de los servicios.

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO				
AREA/SERVICIO	AREA	TOTAL	%	
ASISTENCIAL	URGENCIAS	50	23	
	CONSULTA EXTERNA	35	16	
	GINECOLOGIA	12	5	
	QUIROFANO	11	5	
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	8	4	
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	8	4	
	ONCOLOGIA	8	4	
	NEONATOS BASICO	7	3	
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	5	2	
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	4	2	
	REHABILITACION	4	2	
	LABORATORIO	3	1	
	UCI	3	1	
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEdia	2	1	
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	2	1	
	MADRE CANGURO	2	1	
	NUTRICION	1	0	
	ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	21	10
		FACTURACION	16	7
ATENCION AL USUARIO		9	4	
APOYO LOGISTICO: VIGILANCIA		6	3	
CAFETERIA		2	1	
ESTADISTICA		1	0	
GESTION AMBIENTAL		1	0	
TOTAL	221	100		

Fuente: Atención al Usuario - Informes mensuales de retroalimentación





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

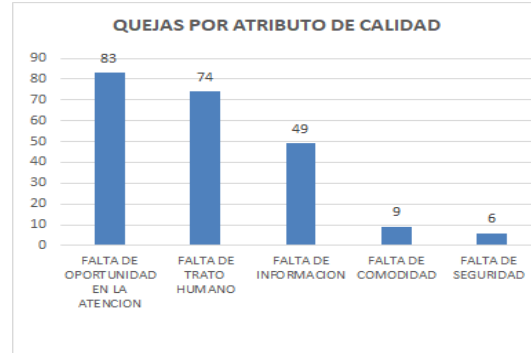


**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

5.3.2. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS POR SERVICIO Y ATRIBUTO DE CALIDAD

Se observa a continuación, que de las 221 quejas recibidas en el segundo semestre de 2022, los atributos de calidad más vulnerados son: la falta de trato humano, falta de oportunidad en la atención, falta de información.

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	83	38
FALTA DE TRATO HUMANO	74	33
FALTA DE INFORMACION	49	22
FALTA DE COMODIDAD	9	4
FALTA DE SEGURIDAD	6	3
TOTAL QUEJAS	221	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	13	4	17	1	35
	URGENCIAS	19	8	18	2	50
	GINECOLOGIA	7	1	4	0	12
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	2	2	0	0	5
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	0	2	0	0	2
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	2	1	4	1	8
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	4	1	2	1	8
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	3	1	0	0	4
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	1	1	0	0	2
	LABORATORIO	0	3	0	0	3
	ONCOLOGIA	2	0	4	2	8
	REHABILITACION	3	0	0	1	4
	QUIROFANO	2	4	5	0	11
	UCI	0	2	0	0	3
	NEONATOS BASICO	3	1	1	1	7
	MADRE CANGURO	0	0	2	0	2
NUTRICION	0	1	0	0	1	
ADMISTRATIVA	CALL CENTER	0	6	15	0	21
	ESTADISTICA	1	0	0	0	1
	APOYO LOGISTICO: VIGILANCIA	4	2	0	0	6
	CAFETERIA	1	0	1	0	2
	FACTURACION	2	4	10	0	16
	ATENCION AL USUARIO	4	5	0	0	9
GESTION AMBIENTAL	1	0	0	0	1	
TOTAL	74	49	83	9	6	221

Fuente: Información entregada por Atención al Usuario





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



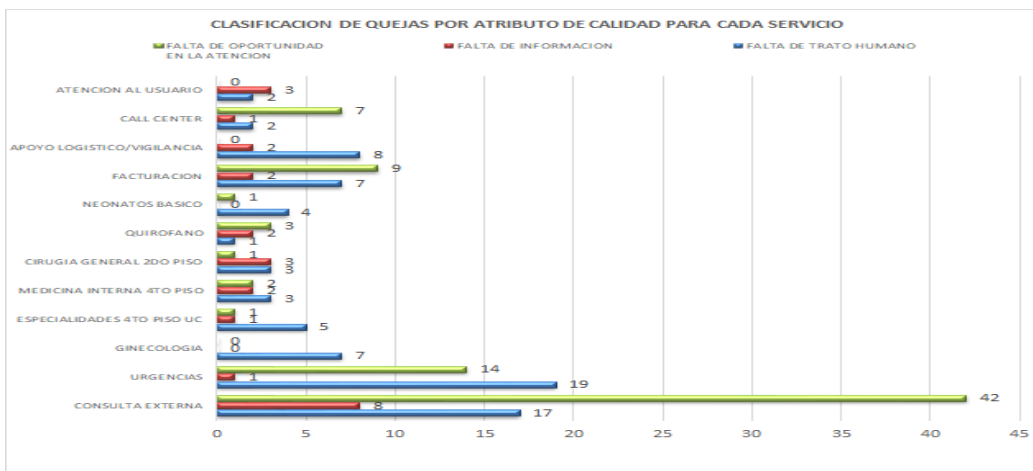
**¡Trabajamos por mi Nariño,
tu salud,
nuestro compromiso!**

La oficina de CIG realizó un muestreo de las quejas físicas entregadas por la oficina de Atención al Usuario, y se pudo evidenciar que para el segundo semestre de 2022, 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 oportunidad en la cancelación y/o modificación de la fecha y hora de las citas médicas asignadas.
3. Falta de trato amable por parte del personal médico, auxiliares de enfermería y administrativos.
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 trato humano por parte del personal de vigilancia
8. Demora en la facturación.

Por otra parte, de los veinticuatro (24) servicios evaluados, se puede observar en la tabla siguiente, los doce (12) servicios que presentan mayor cantidad 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 OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	FALTA DE INFORMACION	
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	13	17	4
	URGENCIAS	19	18	8
	GINECOLOGIA	7	4	1
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	2	4	1
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	4	2	1
	ONCOLOGIA	2	4	0
	QUIROFANO	2	5	4
	NEONATOS BASICO	3	1	1
ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	0	15	6
	APOYO LOGISTICO: VIGILANCIA	4	0	2
	FACTURACION	2	10	4
	ATENCION AL USUARIO	4	0	5



Fuente: Información entregada por Atención al Usuario

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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536

5.3.3. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF RECIBIDAS

La oficina de Control Interno realizó un muestreo de las PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2022 por la oficina de Atención al Usuario y se pudo evidenciar:

- Las quejas fueron contestadas a los usuarios dentro de los términos legales establecidos (diez días hábiles).
- No todas las áreas dan respuesta a las quejas presentadas, entre ellas: urgencias, consulta externa, soporte terapéutico, facturación, atención al usuario, call center.
- La respuesta que se entrega al peticionario, en la mayoría de los casos, siempre es la misma y en otros casos, el trámite que se le da no es resolutorio, 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.
- Se evidenció quejas reiterativas (falta de trato humano, falta de información, falta de oportunidad en la atención), de algunos funcionarios de las áreas administrativas y asistenciales de consulta externa, urgencias, ginecología, facturación, atención al usuario.
- El seguimiento y evaluación a la respuesta emitida al peticionario, se realiza de manera telefónica por parte de la Profesional de Atención al Usuario, quien es la misma responsable del proceso de respuestas de las PQRSF, para obtener una calificación de 1 a 5 siendo 1 lo más bajo y 5 el puntaje más alto, se evidenció una evaluación para cada petición, no se evidenció evaluación definitiva para cada mes o periodo.

5.4. SUGERENCIAS

De acuerdo con los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, para el segundo semestre de 2022 se recibieron 886 PQRSF, de los cuales 3 son sugerencias.

Las sugerencias corresponden a los servicios de: consulta externa, quirófanos y ginecología.



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



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

5.5. FELICITACIONES

Para el segundo semestre de 2022 se recibieron 886 PQRSF, de los cuales 662 son felicitaciones, que equivalen al 75%. A continuación se presenta las felicitaciones para cada servicio.

AREA	SERVICIO	TOTAL	%
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	29	4
	URGENCIAS	39	6
	GINECOLOGIA	23	3
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	88	13
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO		
	ORTOPEDIA	216	33
	MEDICINA INTERNA	18	3
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	23	3
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	66	10
	LABORATORIO	7	1
	ONCOLOGIA	1	0
	NEONATOS BASICO	10	2
	UCI	24	4
	REHABILITACION	15	2
	QUIROFANO	13	2
	IAMI-BANCO DE LECHE	7	1
	MADRE CANGURO	24	4
SALA DE PARTOS	38	6	
ADMINISTRATIVO	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2	0
	FACTURACION	3	0
	VIGILANCIA	6	1
TOTALES	ATENCION AL USUARIO	10	2
		662	100

5.6. COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSF DURANTE LA VIGENCIA 2022

TOTAL PQRSF 2022	1.757	
FELICITACIONES 2022	1.253	71
SUGERENCIAS 2022	34	2
QUEJAS 2022	470	27
QUEJAS	CANTIDAD	%
FALTA DE OPORTUNIDAD	154	33
FALTA DE TRATO HUMANO	157	33
FALTA DE INFORMACION	110	23
FALTA DE COMODIDAD	31	7
FALTA DE SEGURIDAD	18	4

5.7. DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

En el periodo de seguimiento, no se presentaron denuncias por actos de corrupción.



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



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

6. 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.

7. DEBILIDADES

1. Falta de respuesta por parte 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, relacionadas con: En el call center no contestan el teléfono, 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 y vigilancia.

6. No se está dando aplicabilidad al sistema de PQRSF del HUDN - formulario electrónico, habilitado en la página web del Hospital, en lo que corresponde a las respuestas a las peticiones, ya que las respuestas se emiten desde el correo electrónico atencion.qfrs@hosdenar.gov.co perdiendo la trazabilidad del proceso desde el aplicativo.





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



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

RECOMENDACIONES

1. Socializar, evaluar y dar aplicabilidad al PTAUS-003 PROTOCOLO DE BIENVENIDA Y ACOGIDA A USUARIOS, diseñado desde la oficina de Atención al Usuario.
2. Evaluar el proceso de capacitación llevado a cabo por el Hospital, en temas de: humanización, comunicación interpersonal efectiva y política de humanización, con el fin de determinar si se ha dado cumplimiento a las metas y objetivos planteados, lo anterior teniendo en cuenta las reiteradas quejas presentadas por los usuarios y familiares.
3. Realizar seguimiento y cierre de los planes de mejoramiento establecidos por las coordinaciones y líderes de las diferentes áreas, presentando las evidencias de cumplimiento, con el fin de mejorar el servicio que se brinda.
4. 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.

CONCLUSIONES

1. En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidencio que el Hospital gestiona y tramita todas las PQRSD, que ingresan a través de los diferentes canales y que hay algunas dependencias comprometidas con la respuesta oportuna y eficaz hacia los peticionarios.
2. Las reiteradas quejas presentadas por los usuarios están relacionadas con la falta de trato humano, falta de oportunidad en la atención, falta de información, sin existir planes de mejoramiento efectivos que conlleven a mejorar la prestación de los servicios a los usuarios, familia y acompañantes.
3. Los servicio que mayor número de quejas presentan son: Consulta externa, urgencias, ginecología, calla center, facturación.
4. Se observó funcionarios de diferentes servicios, asistenciales y administrativos, con reiteradas quejas.
5. Para el segundo semestre de 2022 no se evidencio quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.





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

Atentamente,



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

OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS
Asesor Control Interno de Gestión

Elaboro: Ayda Delgado G. - Técnico Administrativo CIG

Reviso: Omar Ernesto Córdoba Salas - Asesor Control Interno de Gestión

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





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

San Juan de Pasto, 22 de febrero de 2023

Doctor
NILSEN ARLEY ALVEAR ACOSTA
Gerente HUDN ESE
Ciudad

Asunto: Informe de seguimiento PQRSF, segundo semestre de 2022

Cordial saludo.

La Oficina de Control Interno de Gestión, presenta el informe de seguimiento al trámite de PQRSF, correspondiente al segundo 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.

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



CO-SC-CER448531

CO-SA-CER448535

CO-OS-CER448536