



**¡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 2023**

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION

SAN JUAN DE PASTO, ENERO 31 DE 2024

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. OBJETIVO GENERAL**
- 3. METODOLOGIA**

- 4. REVISION Y ANALISIS DE LA INFORMACION**
 - 4.1. Medios de recepción de PQRSF
 - 4.2. Solicitudes radicadas segundo semestre de 2023
 - 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 Felicitaciones (PQRSF) correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023.

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 2023.

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.*”.



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 2023 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:



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



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

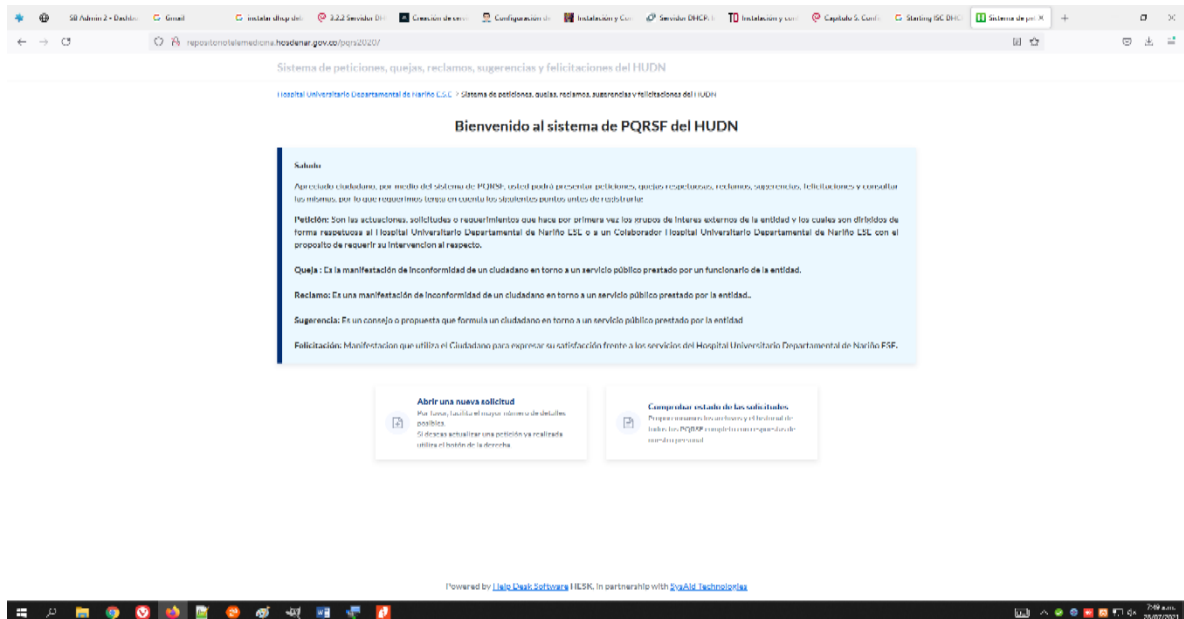
La Oficina de Control Interno, tomo una muestra de las PQRSF recibidas y atendidas por la oficina de Atención al Usuario, para verificar el trámite, la resolutive, la oportunidad en la respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios.

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.

- 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/>

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

En la revisión realizada con el área de Sistemas, se pudo evidenciar que a través del formulario se decepcionaron 48 PQRSF, de las cuales se observa 18 que se dieron respuesta desde el formulario electrónico.

- 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, teniendo en cuenta la situación por COVID-19 se realiza la apertura de buzones una vez por semana, se contará con el apoyo desde el área ambiental para la desinfección del papel.

Se cuenta con aproximadamente 25 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 el cual se cuantifica y clasifica las PQRSF encontradas en los buzones, para cada servicio.

- 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, por parte del servicio de Seguridad del Paciente.

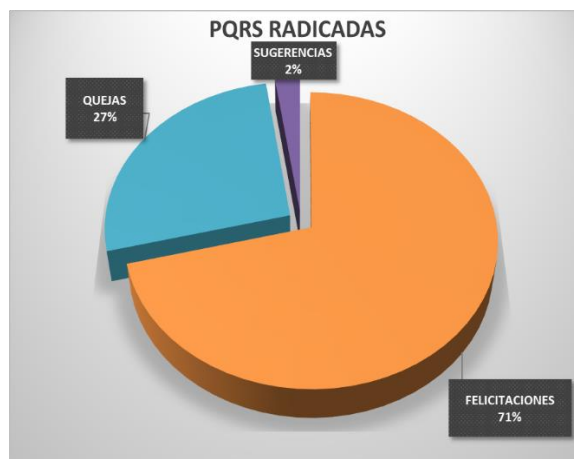
5.2. PQRSF RADICADAS EN EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2023:

De acuerdo a los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, y revisados por la oficina de Control Interno de Gestión durante el segundo semestre de 2023, el Hospital recibió 1.142 PQRSF, así:

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

PQRSF	CANTIDAD	%
FELICITACIONES	812	71
QUEJAS	303	27
SUGERENCIAS	27	2
TOTAL	1.142	100

Fuente: Atención al Usuario



De las 1.142 PQRSF recibidas, 812 (71%) son felicitaciones, 303 (27%) son quejas y 27 (2%) son sugerencias.

5.3. QUEJAS

5.3.1. CLASIFICACION DE QUEJAS POR SERVICIOS

A continuación se relacionan las 303 quejas radicadas durante el segundo semestre de 2023, por cada uno de los servicios.



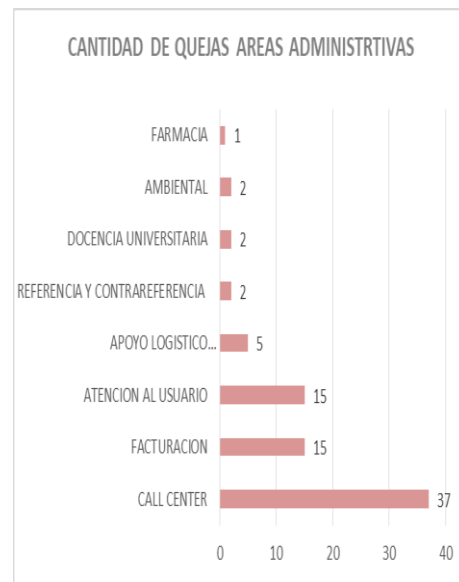
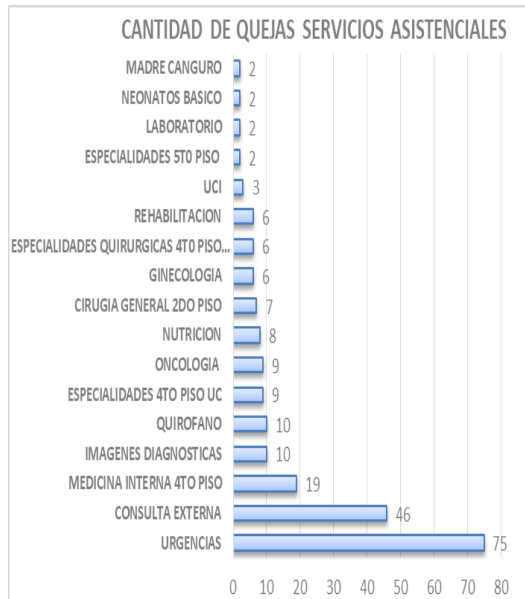
**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



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

CONSOLIDADO DE QUEJAS POR SERVICIO			
	AREA/SERVICIO	TOTAL	PORCENTAJE
ASISTENCIAL	URGENCIAS	75	25
	CONSULTA EXTERNA	46	15
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	19	6
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	10	3
	QUIROFANO	10	3
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	9	3
	ONCOLOGIA	9	3
	NUTRICION	8	3
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	7	2
	GINECOLOGIA	6	2
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS	6	2
	REHABILITACION	6	2
	UCI	3	1
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	2	1
	LABORATORIO	2	1
	NEONATOS BASICO	2	1
	MADRE CANGURO	2	1
	UCI NEONATOS	1	0
	SALA DE PARTOS	1	0
ADMINISTRATIVO	CALL CENTER	37	12
	FACTURACION	15	5
	ATENCION AL USUARIO	15	5
	APOYO LOGISTICO	5	2
	REFERENCIA Y	2	1
	DOCENCIA UNIVERSITARIA	2	1
	AMBIENTAL	2	1
	FARMACIA	1	0
TOTAL		303	100

Fuente: Atención al Usuario - Informes mensuales de retroalimentación



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



**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

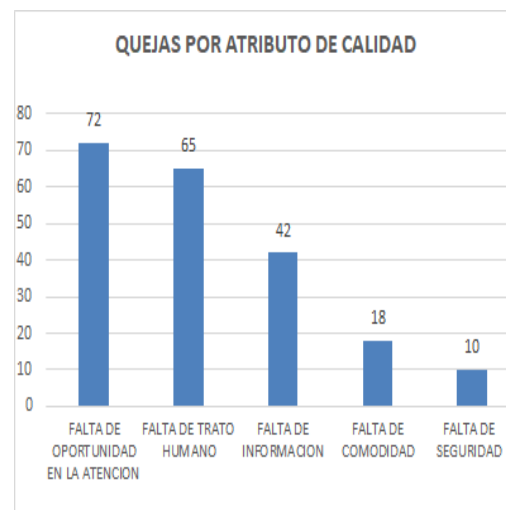
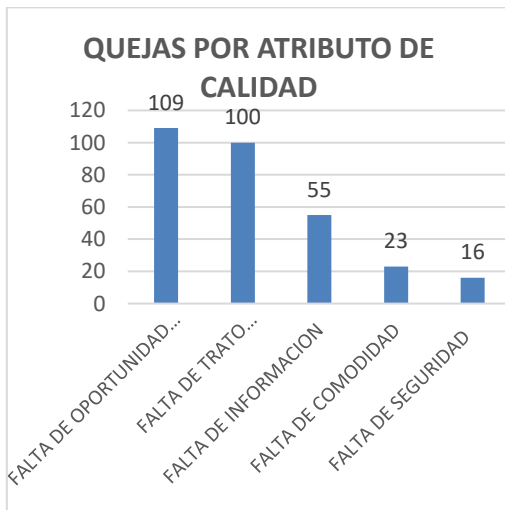
A continuación se presenta un comparativo entre el primero y segundo semestre de 2023, donde se puede observar que los atributos de calidad que persisten e incrementan son: falta de oportunidad en la atención, la falta de trato humano, falta de información.

SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	109	36
FALTA DE TRATO HUMANO	100	33
FALTA DE INFORMACION	55	18
FALTA DE COMODIDAD	23	8
FALTA DE SEGURIDAD	16	5
TOTAL QUEJAS	303	100

PRIMER SEMESTRE DE 2023

QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD		
TIPO DE QUEJA	No. DE QUEJAS	%
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	72	35
FALTA DE TRATO HUMANO	65	31
FALTA DE INFORMACION	42	20
FALTA DE COMODIDAD	18	9
FALTA DE SEGURIDAD	10	5
TOTAL QUEJAS	207	100



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!**

En la siguiente tabla se presenta la clasificación y cuantificación de las quejas para el segundo semestre de 2023, por cada servicio y por atributo de calidad, lo que 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	18	5	23	0	46
	URGENCIAS	24	9	32	4	75
	GINECOLOGIA	3	0	2	0	6
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	7	1	0	0	9
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO ORTOPEDIA	4	0	0	2	6
	MEDICINA INTERNA 4TO PISO	6	3	1	3	19
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	3	2	0	1	7
	ESPECIALIDADES 5TO PISO	1	0	0	0	2
	IMAGENES DIAGNOSTICAS	4	4	2	0	10
	LABORATORIO	1	0	1	0	2
	UCI NEONATOS	0	0	1	0	1
	REHABILITACION	0	3	3	0	6
	QUIROFANO	2	5	3	0	10
	NEONATOS BASICO	1	0	1	0	2
	SALA DE PARTOS	1	0	0	0	1
	MADRE CANGURO	2	0	0	0	2
	UCI	2	0	1	0	3
	NUTRICION	0	2	0	6	8
	ONCOLOGIA	2	2	3	2	9
	ADMINISTRATIVO	FARMACIA	0	0	1	0
FACTURACION		8	0	7	0	15
CALL CENTER		0	13	24	0	37
APOYO LOGISTICO		4	0	0	1	5
VIGILANCIA/CONMUTADOR		6	6	3	0	15
ATENCION AL USUARIO		1	0	1	0	2
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		0	0	0	2	2
DOCENCIA UNIVERSITARIA		0	0	0	2	2
AMBIENTAL		0	0	0	2	2
TOTAL		100	55	109	23	16

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 2023 las principales causas por las cuales los usuarios manifiestan inconformidad fueron:

1. Falta de información en la cancelación y/o modificación de la fecha y hora de las citas médicas asignadas.
2. Demora en la atención y falta de trato humano en el área de urgencias.
3. Demora en la atención por los médicos especialistas de consulta externa.

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



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



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

4. Falta de información, orientación y trato humano por parte del personal de Atención al usuario
5. Falta de información por parte del personal de vigilancia
6. Falta de trato humano y demora en la facturación por fallas en el sistema.

5.4. SUGERENCIAS

De acuerdo con los informes mensuales entregados por la oficina de Atención al Usuario, para el segundo semestre de 2023 se recibieron 1.142 PQRSF, de los cuales 27 son sugerencias que equivalen al 2%.

5.5. FELICITACIONES

Para el segundo semestre de 2023 se recibieron 1.142 PQRSF, de los cuales 812 son felicitaciones, que equivalen al 71%.

FELICITACIONES POR SERVICIOS SEGUNDO SEMESTRE 2023								
AREA	SERVICIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECEMBER	TOTAL
ASISTENCIAL	CONSULTA EXTERNA	4	5	11	2	10	7	39
	URGENCIAS	4	12	12	4	6	4	42
	GINECOLOGIA		7	1	7	6	1	22
	ESPECIALIDADES 4TO PISO UC	18	16	13	9	21	51	128
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 4TO PISO							
	ORTOPEDIA	37	56	41	49	41	35	259
	MEDICINA INTERNA	3	6	1	3	2	1	16
	CIRUGIA GENERAL 2DO PISO	2	1		23	8	4	38
	ESPECIALIDADES QUIRURGICAS 5TO PISO	10	11	12		16	11	60
	LABORATORIO		1	6		1		8
	ONCOLOGIA	6	9	1			6	22
	NEONATOS BASICO			4	3		1	8
	UCI	1	1	3		2		7
	UCI NEONATAL		1		2	2		5
	REHABILITACION	2	12	3	3		3	23
	QUIROFANO	4	4	2				10
	IMÁGENES DIAGNOSTICAS						1	1
	MADRE CANGURO	1			1	2	1	5
	SALA DE PARTOS	5	2	6		3	3	19
	NUTRICION	2	9	7	4	5		27
PSICOLOGIA	1				1		2	
AMBIENTAL		9	6	4	5		24	
IAMI-BANCO DE LECHE	3		5	3	3		11	
ADMINISTRATIVO	VIGILANCIA	3	5	3	12	10		33
	ATENCION AL USUARIO			1		1	1	3
TOTALES		106	167	138	126	145	130	812

5.6. SEGUIMIENTO A LAS PQRSF RECIBIDAS

La oficina de Control Interno realizó un muestreo de las PQRSF recibidas durante el segundo semestre de 2023 por la oficina de Atención al Usuario y se pudo evidenciar:

- Las quejas fueron contestadas a los usuarios dentro de los términos legales establecidos.
- La respuesta que se entrega al peticionario siempre es la misma y el trámite que se le da no es resolutivo, 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 en el procedimiento interno por el Hospital (3 días).
- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se evidenció quejas reiterativas de funcionarios de las áreas de: Consulta externa, facturación, atención al usuario y trabajo social, especialidades 4 piso UCS.
- 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 misma 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 de las quejas presentadas en el segundo semestre de la vigencia 2023 y el segundo semestre de la vigencia 2022.

QUEJAS	2023	2022
FALTA DE OPORTUNIDAD EN LA ATENCION	109	83
FALTA DE TRATO HUMANO	100	74
FALTA DE INFORMACION	55	49
FALTA DE COMODIDAD	23	9
FALTA DE SEGURIDAD	16	6
TOTAL QUEJAS	303	221

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 las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulan, y que se relacionan 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 actualizado 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, medicina interna, imágenes diagnósticas, quirófanos, consulta externa, urgencias, relacionadas con: Falta de trato humano, falta de información, falta de oportunidad en la atención.



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



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

4. Quejas reiterativas presentadas por los usuarios, en temas relacionados con: No contestan el teléfono en el call center, falta de información en la asignación y/o cancelación de citas médicas y programación de cirugías, demora en la atención en el área de urgencias y consulta externa, falta de trato humano y demora en la facturación, falta de trato humano e información por el personal que brinda orientación en consulta externa y trabajo social.

5. 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 y no desde este aplicativo, perdiendo la trazabilidad de la PQRS para esta oficina.

RECOMENDACIONES

1. Socializar y dar aplicabilidad al PTAUS-003 PROTOCOLO DE BIENVENIDA Y ACOGIDA A USUARIOS, diseñado por la oficina de Atención al Usuario, para fortalecer el buen trato a los pacientes, familiares, acompañantes, estudiantes; se recomienda involucrar a las Empresas tercerizadas

2. Diseñar estrategias para mejorar la calidad de la atención en el servicio de salud que conlleven a prestar un servicio humanizado, que permita brindar oportunidad en la atención, trato humano digno, información clara y oportuna, en todos los servicios que brinda el HUDN ESE.

CONCLUSIONES

1. En el sistema PQRSF del HUDN/formulario electrónico, de la página web del Hospital, se radicaron 48 PQRSF, solo 18 de ellas se contestaron desde el formulario electrónico, perdiéndose la trazabilidad de la PQRSF.

2. Las quejas de mayor impacto están relacionadas con la falta de trato humano, falta de oportunidad en la atención, falta de información; sin existir estrategias efectivas que conlleven a mejorar la atención a los usuarios, familiares, acompañantes, estudiantes, etc.

3. Para la vigencia 2023 se recibieron 303 quejas, para la vigencia 2022 se recibieron 221 quejas, presentándose un incremento de 82 quejas que equivale al 37%.





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



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

4. Para el segundo semestre de 2023, en el seguimiento de PQRSF recepcionadas en los buzones y el formulario electrónico dispuesto en la página web del HUDN, no se evidencio quejas relacionadas con presuntos actos de corrupción.

Atentamente,

OMAR ERNESTO CORDOBA SALAS
Asesor Control Interno de Gestión

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

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

