

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSD AÑO 2024

El siguiente informe corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones recibidas y atendidas por el Hospital Universitario Departamental de Nariño, dicho informe corresponde al procedimiento establecido dentro de la institución el cual se enmarca en la administración de PQRSF.

Este informe condensa las manifestaciones de los usuarios dentro de la institución lo cual permite referir que se tiene una comunicación directa con el usuario (paciente – familiar - acompañante) para definir con cada una de las opiniones la mejora en la prestación de servicios.



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención que tiene la institución, durante el año 2024 se recibieron 2.572 manifestaciones de los usuarios, cabe resaltar que dentro del procedimiento se establece que las únicas manifestaciones que no serán tenidas en cuenta serán las que carecen de un lenguaje adecuado, por tanto lo demás se gestiona de acuerdo a dicho proceso.

BUZONES DE PQRSF	OFICINA DE ATENCION AL USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	PÁGINA WEB	RONDA DE SEGURIDAD	TOTAL
2259	110	19	100	84	2.572
88%	4,3%	0,7%	3,9%	3,3%	100%

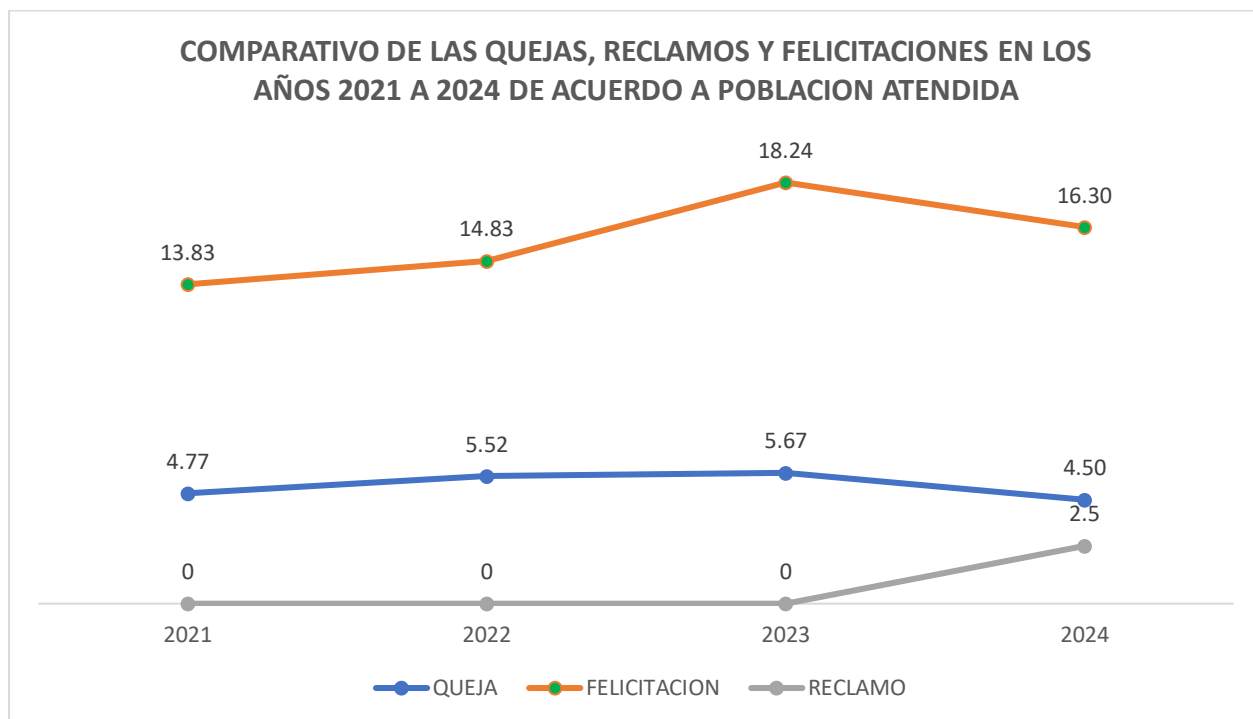
Por lo anterior se puede decir que el medio más utilizado dentro de la institución para que el usuario pueda realizar sus manifestaciones son los buzones de PQRSF, es de anotar que estos buzones se encuentran en la mayoría de los servicios de la institución para un total de 27 buzones.

Se relaciona a continuación el comportamiento de las manifestaciones presentadas por los usuarios en los últimos cinco años.

AÑOS	2020	2021	2022	2023	2024
QUEJAS	232	319	470	515	496
RECLAMOS					270
FELICITACIONES	201	924	1.263	1.658	1.789
SUGERENCIAS	21	43	31	65	17
MANIFESTACIONES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS	454	1286	1.764	2.238	2.572
TOTAL ATENCIONES	56.714	66.811	85.163	90.899	109.587

En la siguiente imagen se muestra la dinámica que se presenta con respecto a las Quejas, Reclamos y Felicitaciones, es de anotar que posterior a visita de acreditación y en el marco de la Circular única de la Supersalud se inicia con la clasificación de las manifestaciones a través de quejas las cuales se establecen como una solicitud que hace un usuario frente a un colaborador de HUDN en específico y un Reclamo que es la solicitud de negativa o inadecuada atención frente al servicio de salud prestado.

Este año 2024 se tomara como línea de base para continuar con la clasificación de las manifestaciones, por ende en la gráfica podemos observar el inicio de la clasificación de los Reclamos y una disminución en las quejas presentadas dentro de la institución.



Seguimiento a las respuestas de las PQRSF recibidas

Es de anotar que las felicitaciones no requieren respuesta estas se las gestiona a través de comunicados por los medios de comunicación internos existentes en la institución resaltando los grupos de trabajo felicitados y los nombres de los colaboradores que fueron exaltados por su desempeño en la atención del usuario dentro de la institución.

En el presente informe se realiza análisis consolidado de la gestión de las PQRSF recibidas en el año 2024, se describen las acciones de seguimiento y la gestión adelantada por las dependencias de la entidad.

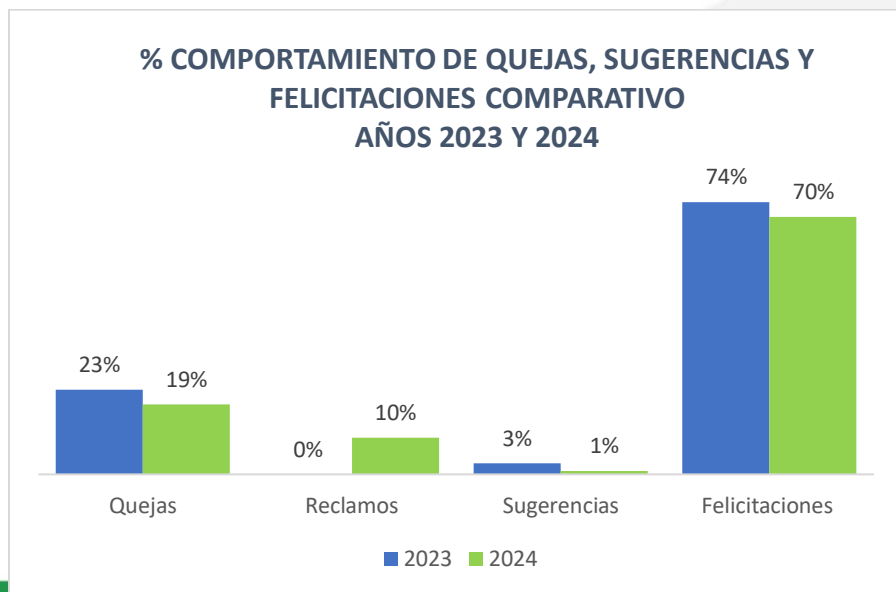
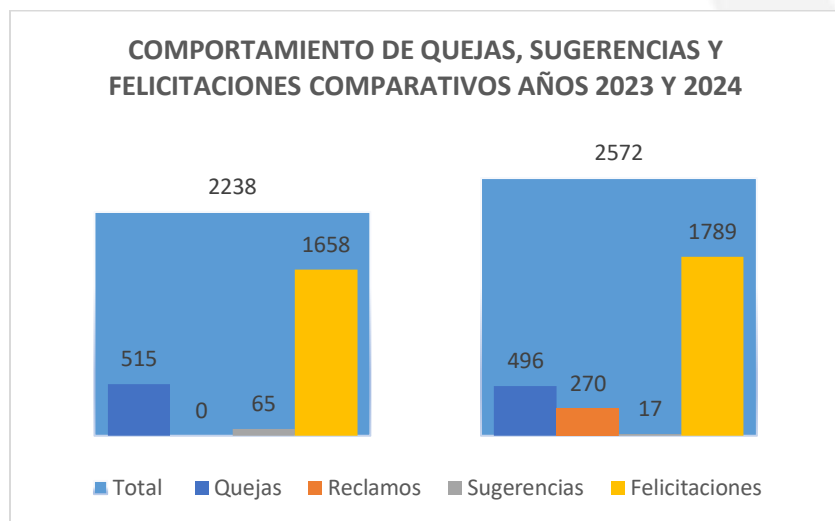
Análisis consolidado PQRSF Año 2024

PQRSF recibidas

En el año 2024 se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos por el HUDN un total de 2.572 manifestaciones tipificadas como PQRSF, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva gestión según su competencia.

PQRSF	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Quejas	22	58	50	70	62	38	98	23	16	27	16	16	496
Reclamos	0	0	0	0	0	0	0	52	62	84	47	25	270
Sugerencias	2	0	0	1	0	4	0	3	5	0	1	1	17
Felicitaciones	117	217	202	211	162	134	163	146	153	110	87	87	1789
Total	141	275	252	282	224	176	261	224	236	221	151	129	2572

En la siguiente grafica se muestra un comparativo de los años 2023 y 2024, encontrando para el año 2024 que de un total de 2.572 manifestaciones 1.789 son felicitaciones, 496 quejas, 270 reclamos y 17 sugerencias.



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536

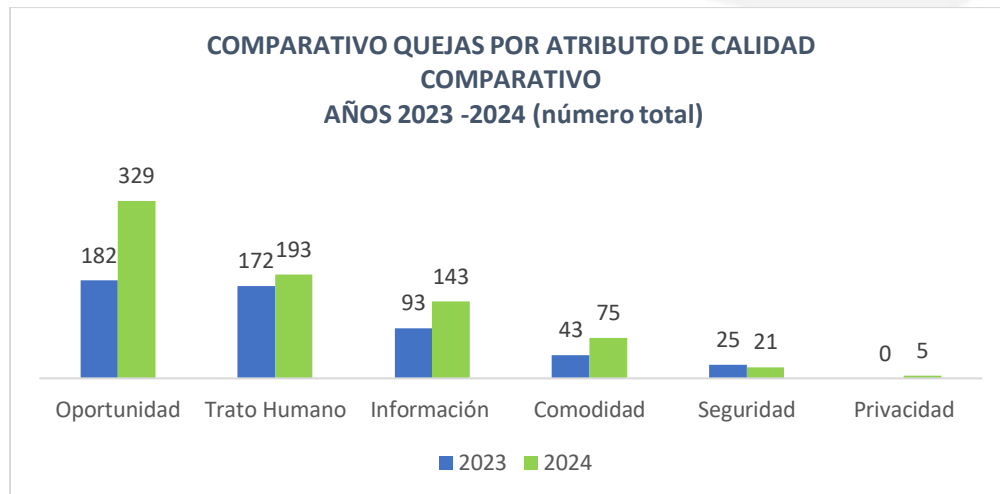


Quejas según el atributo de calidad

De acuerdo a lo que se establece en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS – dentro de la institución se toman los siguientes atributos de calidad con el fin de evaluar y mejora la calidad de la atención en salud.

- **Humanización:** nivel del estado de ánimo del usuario-paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas. Dentro de HUDN se clasifican dentro de estas algunas características como trato humano - información – comodidad – privacidad.
- **Oportunidad:** posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere sin se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** garantía que los usuarios reciban los servicios que requieran

De acuerdo a lo anterior se realiza la descripción por años 2023 y 2024 y se realiza el comparativo de los mismos para su evaluación.



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531

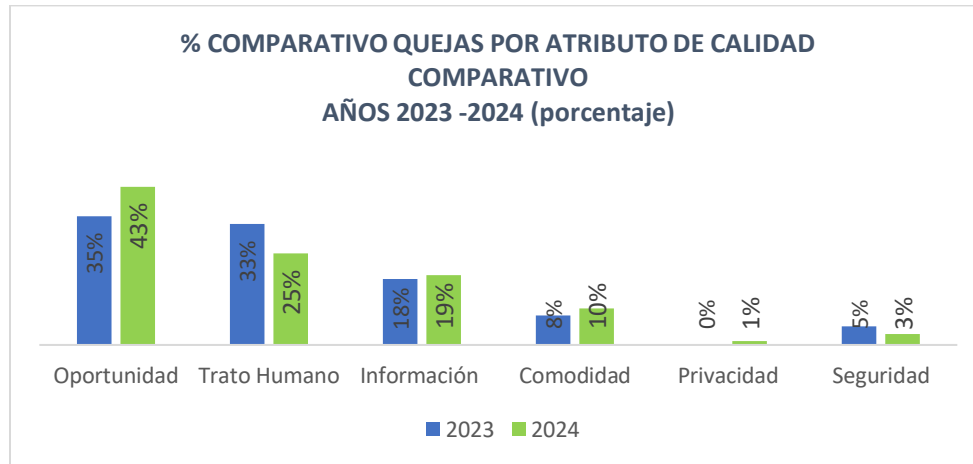


SA-CER448535



OS-CER448536





De acuerdo a lo anterior, se ve un aumento significativo en la oportunidad en la prestación de los servicios dentro de la institución sin embargo esta se afectada por la inadecuada capacidad resolutoria de las EPS frente a la contratación de red de servicios, igualmente dentro de nuestra región en algunas especialidades no se cuenta con el suficiente personal para atención.

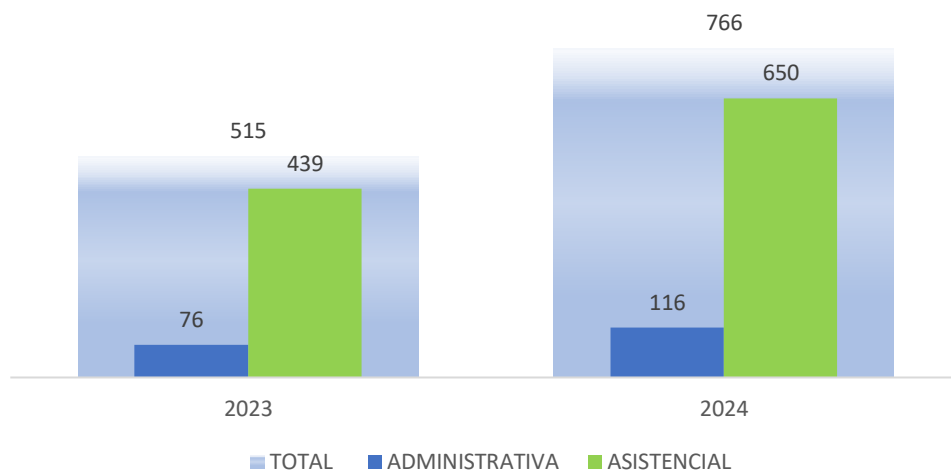
Por otra parte, en el atributo de trato humano el cual se refiere al trato brindado por colaboradores del HUDN hacia el usuario (paciente - familiar) se disminuyó el porcentaje de un 33% para el año 202 a un 25% para el año 2024.

ATRIBUTOS DE CALIDAD	2023	%	2024	%
OPORTUNIDAD	182	35	329	43
HUMANIZACION - TRATO HUMANO	172	33	193	25
HUMANIZACION - INFORMACION	93	18	143	19
HUMANIZACION - COMODIDAD	43	8	75	10
SEGURIDAD	25	5	21	3
PRIVACIDAD	0	0	5	1
TOTAL	515		766	

PQRSF gestionadas por las dependencias

A continuación se presenta una gráfica comparativa de acuerdo a las áreas asistenciales y administrativas de la institución

COMPARATIVO AÑOS 2023 y 2024 -POR AREA DE SERVICIOS



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535

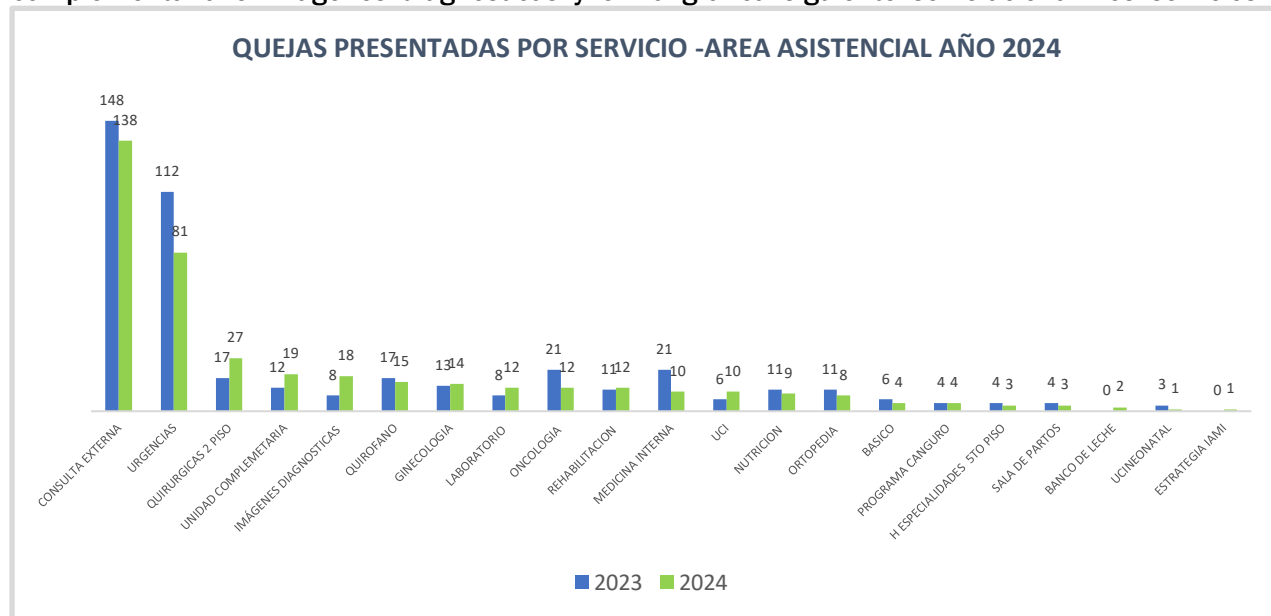


OS-CER448536

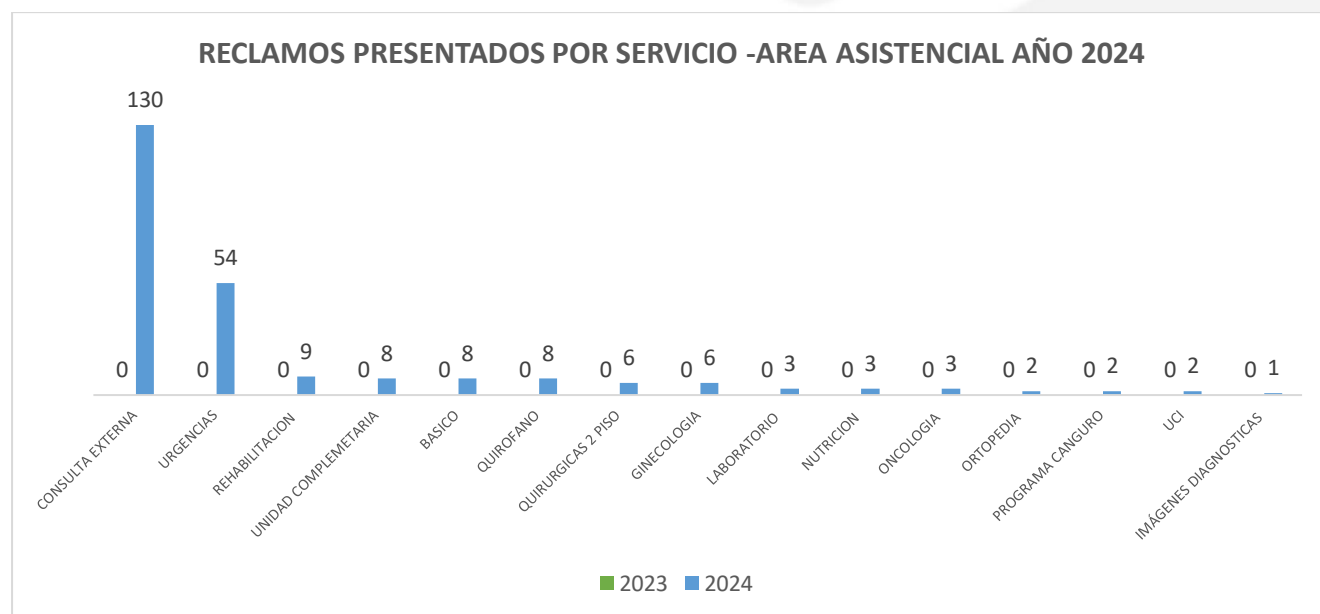


Área asistencial

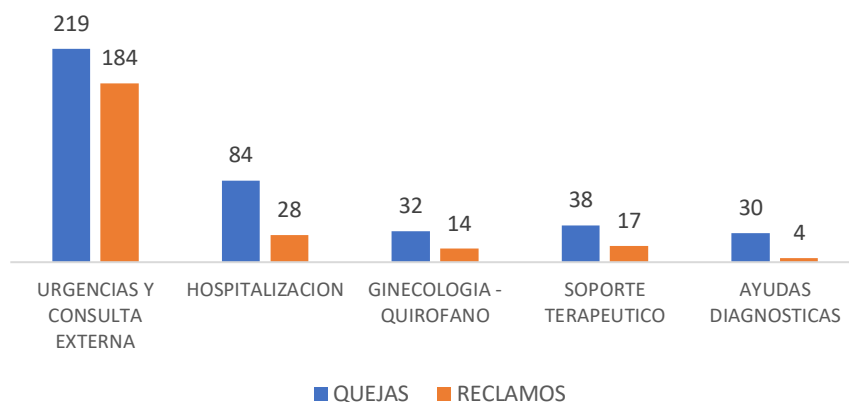
Las áreas con mayor número de quejas de los servicios asistenciales durante el año 2024 fueron Consulta Externa seguido del área de urgencias, el servicio de cirugía general, unidad complementaria e imágenes diagnósticas y en la gráfica siguiente se relacionan los servicios.



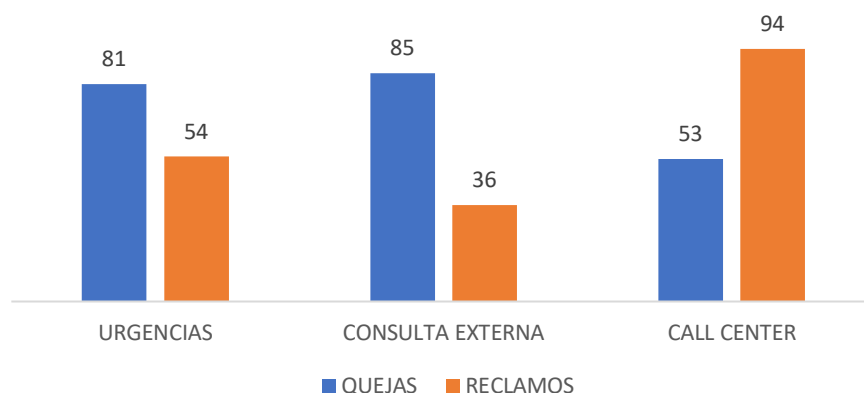
Con respecto a los reclamos generados en el área asistencial se establece la siguiente grafica en la que se visualizan los servicios de consulta externa, urgencias, rehabilitación, unidad complementaria, cuidado básico y quirófano como los primeros servicios con reclamos.



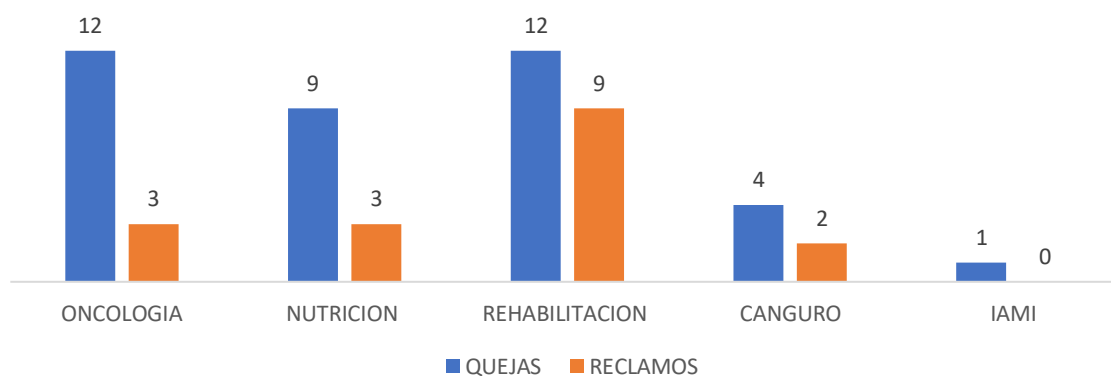
QUEJAS POR GRUPOS INTERNOS ASISTENCIALES AÑO 2024



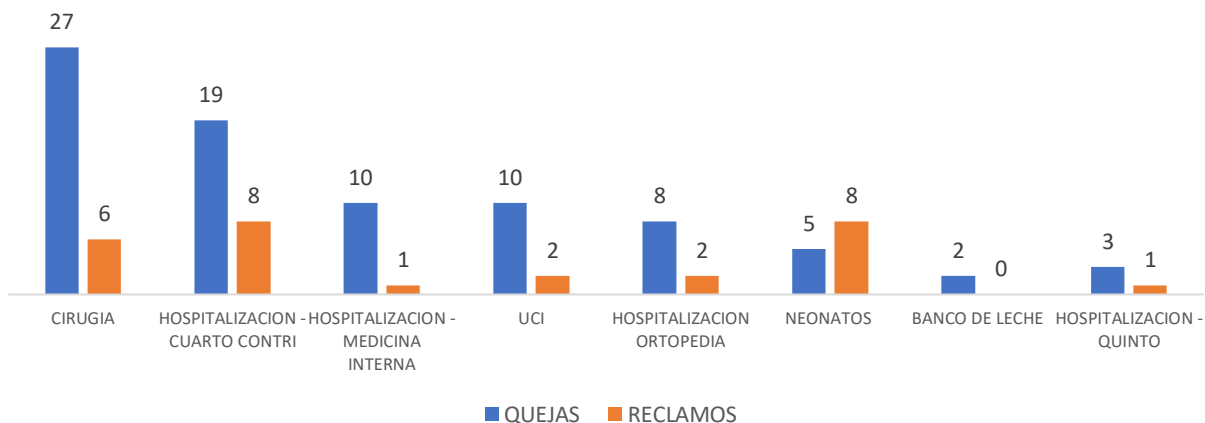
QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2024 GIT URGENCIAS Y ATENCION AMBULATORIA



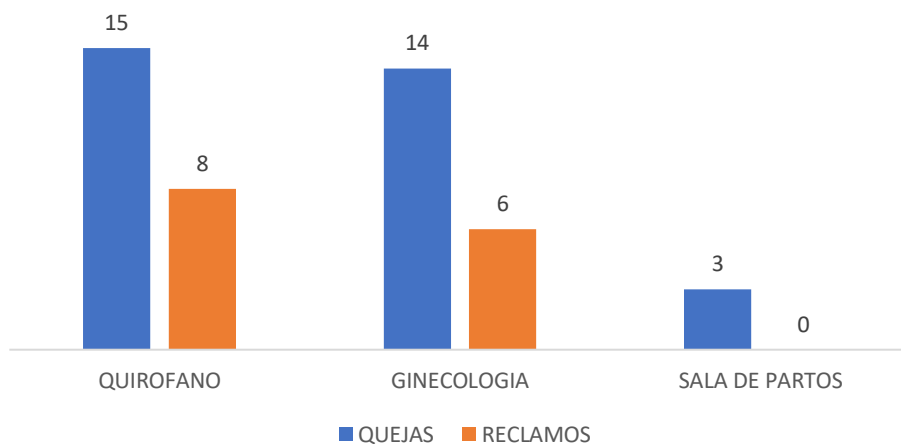
QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2024 GIT SOPORTE TERAPEUTICO



QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2024 GIT HOSPITALIZACION



QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2024 GINECOBSTERICIA Y QUIROFANOS



@hudnarino 1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



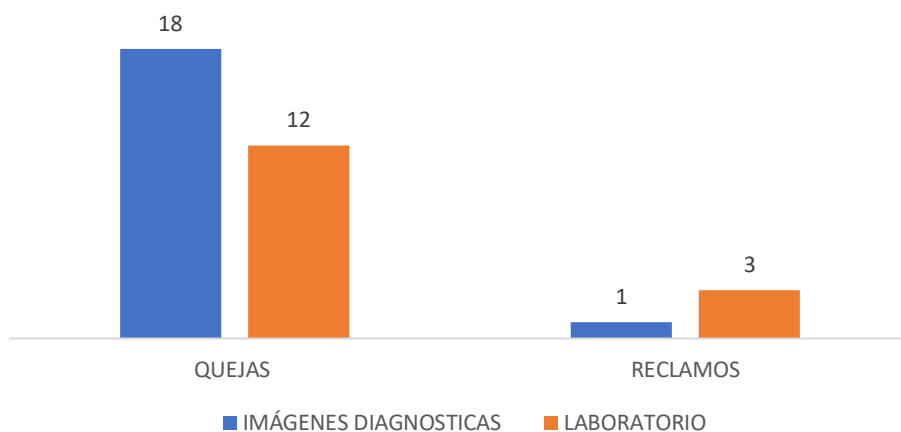
SA-CER448535



OS-CER448536

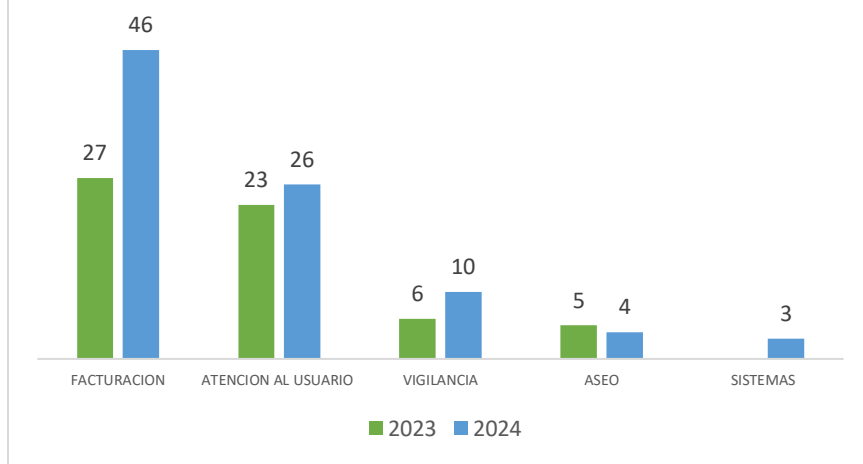


QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2024 GIT APOYO TERAPEUTICO



Área administrativa

QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADAS POR SERVICIO -AREA ADMINISTRATIVA



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531

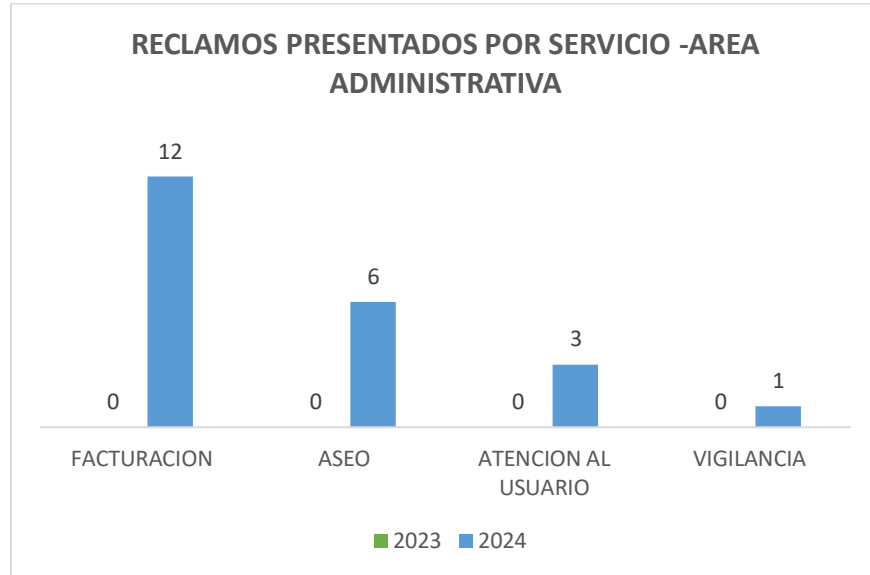


SA-CER448535



OS-CER448536

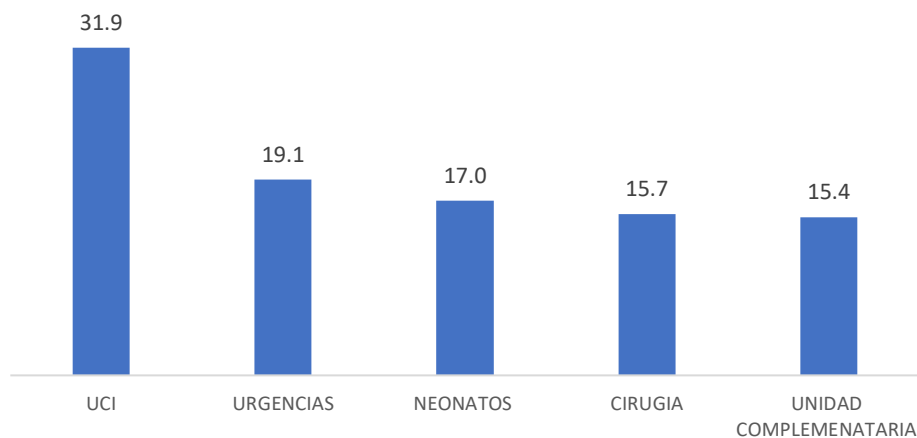




Finalmente se presentan los cinco primeros servicios en los que se presentaron manifestaciones (quejas o reclamos) datos que se dan de acuerdo a los pacientes atendidos en los servicios

PRIMEROS 5 SERVICIOS EN LOS QUE SE PRESENTAN MAYORES MANIFESTACIONES (QUEJAS RECLAMOS) VS PACIENTES ATENDIDOS AÑO 2024					
SERVICIO	UCI	URGENCIAS	NEONATOS	CIRUGIA	UNIDAD COMPLEMENTARIA
QUEJAS RECLAMOS	12	135	13	33	27
USUARIOS ATENDIDOS	376	7083	764	2103	1750
	31,9	19,1	17,0	15,7	15,4

PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON
MANIFESTACIONES (QUEJAS RECLAMOS) VS PACIENTES
ATENDIDOS AÑO 2024



De acuerdo al comparativo con el año inmediatamente anterior (2023) se realiza el comparativo con el fin de evaluar qué servicios disminuyeron las manifestaciones, se visualiza en la siguiente gráfica los servicios que se graficaron con color verde disminuyeron las manifestaciones y por el contrario los servicios graficados en color rojo aumentaron la tasa de manifestaciones negativas.

SERVICIO/AÑO	2023	2024	VARIABILIDAD
MEDICINA INTERNA	20,7	9,8	-10,9
UCI	17,4	31,9	14,5
URGENCIAS	16,4	19,1	2,7
ORTOPEDIA	13,9	12,3	-1,6
NEONATOS	12,3	17,0	4,7

Informe presentado por: Lorena Benavides Buchelly – prof. Universitaria Atención al Usuario

Revisado por: Alejandra Hurtado N – Prof. Esp. Coord. Atención al Usuario



@hudnarino1074



@Hosdenar



@Hosdenar



@Hosdenar



SC-CER448531



SA-CER448535



OS-CER448536

