

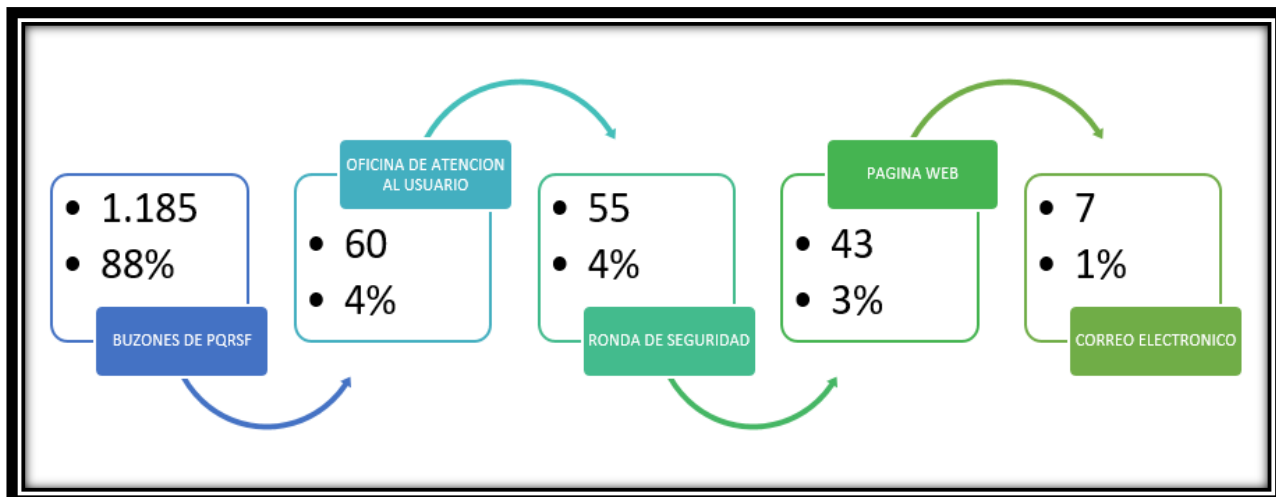
INFORME DE SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS PQRSF I SEMESTRE 2024

El siguiente informe corresponde al informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades 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.

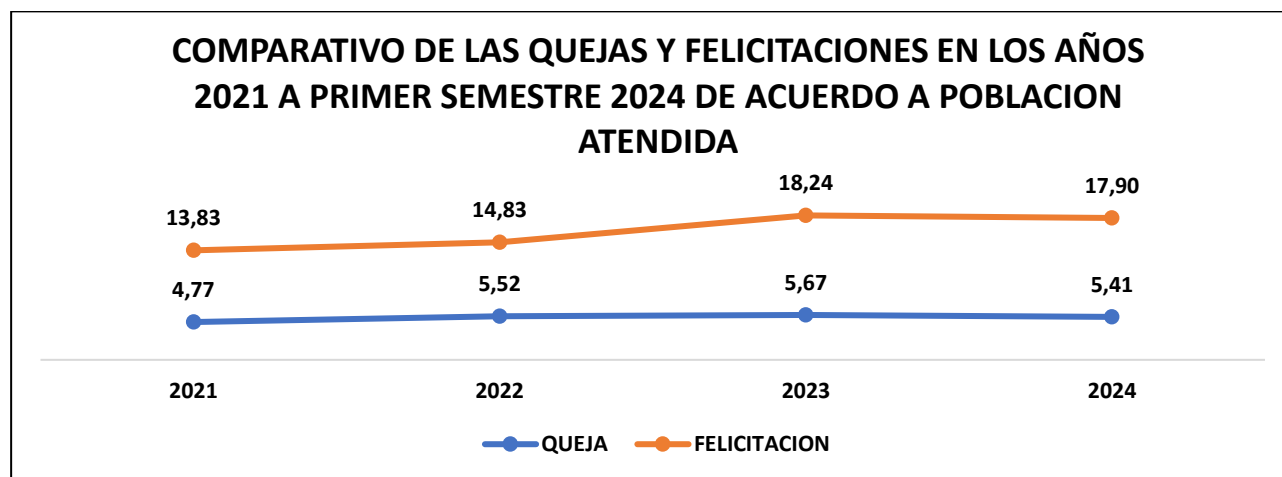
Queremos con esto tener una comunicación directa con el usuario (paciente - familiar - acompañante) para definir con cada una de las opiniones la mejora en la prestación de servicios.



De acuerdo con los datos arrojados por los canales de atención que tiene la institución, durante el primer semestre del año 2024 se recibieron durante el primer semestre 1.350 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.



El 88% de las manifestaciones de los usuarios fueron recibidas a través de los 26 buzones de PQRSF con los que cuenta el hospital, estos se encuentran en la mayoría de servicios, en el momento se plantea dar la apertura en otro servicio que es UCI intermedio especialidades quinto piso.



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 felicitados.



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

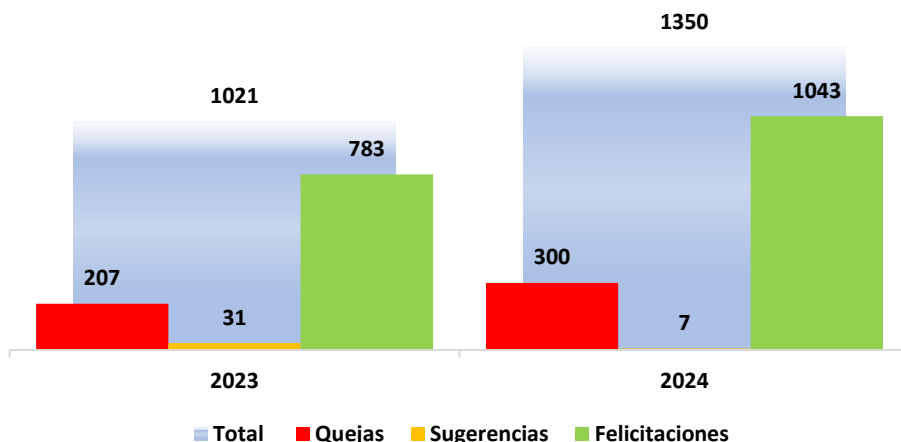
Análisis consolidado PQRSF I semestre 2024

PQRSF recibidas

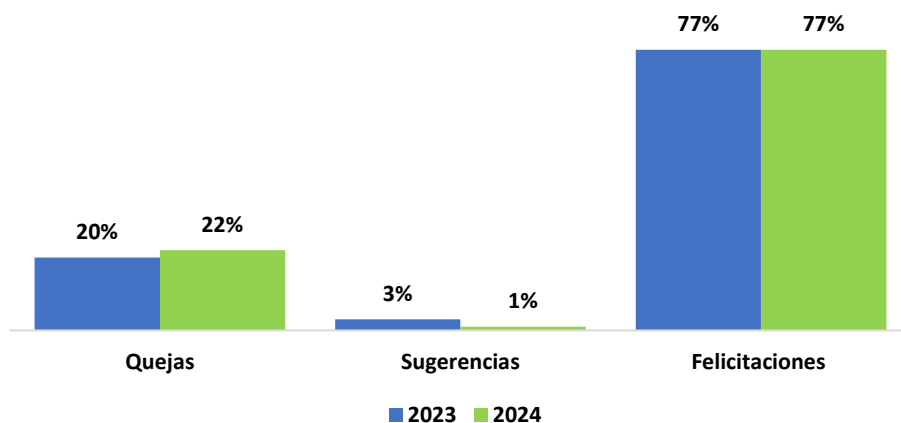
En el correspondiente semestre del año 2024 se recibieron a través de los diferentes canales dispuestos por el HUDN un total de 1.350 manifestaciones tipificadas como PQRSF, las cuales se asignaron a las diferentes dependencias de la entidad para su respectiva gestión según su competencia.

PQRSF	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Quejas	22	58	50	70	62	38	300
Sugerencias	2	0	0	1	0	4	7
Felicitaciones	117	217	202	211	162	134	1043
Total	141	275	252	282	224	176	1350

COMPORTAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE AÑOS 2023 Y 2024



COMPORTAMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DURANTE EL PRIMER SEMESTRE AÑOS 2023 Y 2024



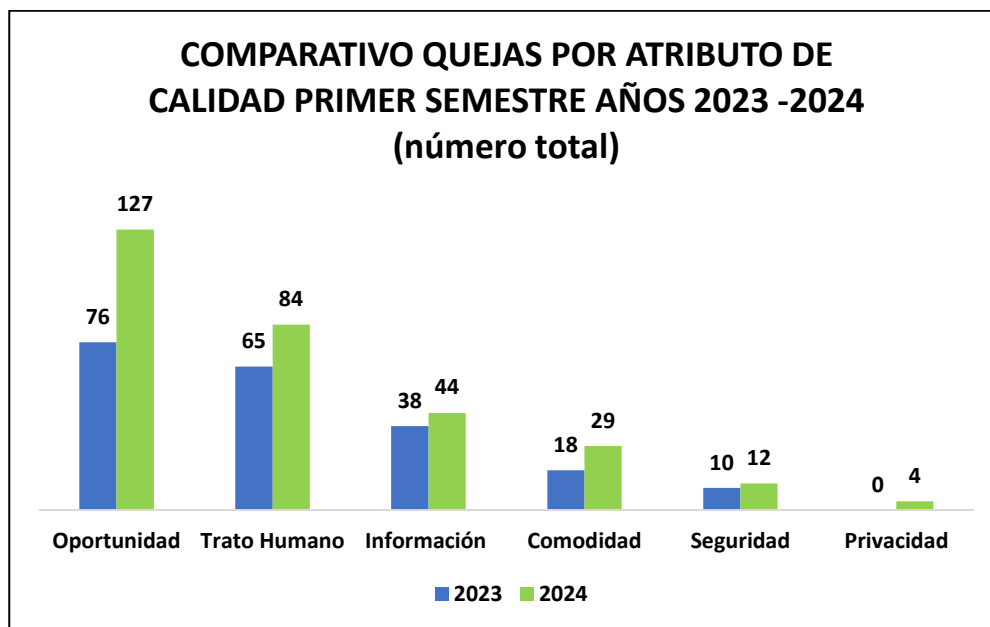
Quejas según el atributo de calidad

De acuerdo a lo que se establece en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en

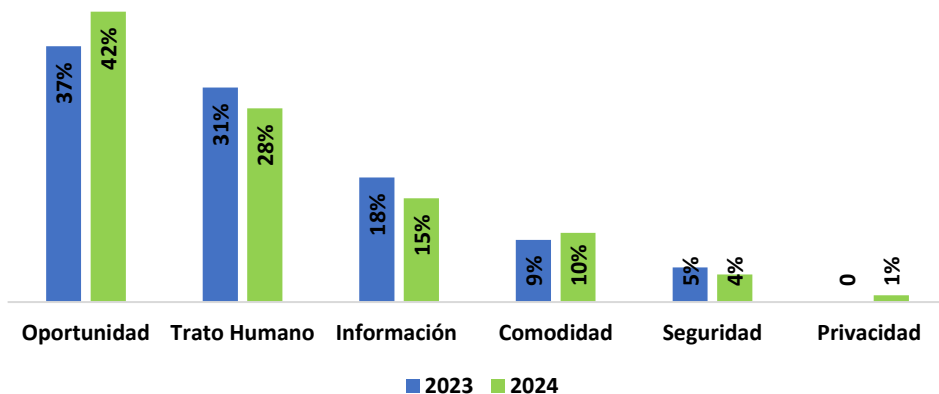
Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS – dentro de la institución se toman los siguientes atributos de calidad con el fin de evaluar y mejora la calidad de la atención en salud.

- **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 especificación por años 2023 y 2024 se realiza el comparativo de los mismos para su evaluación.



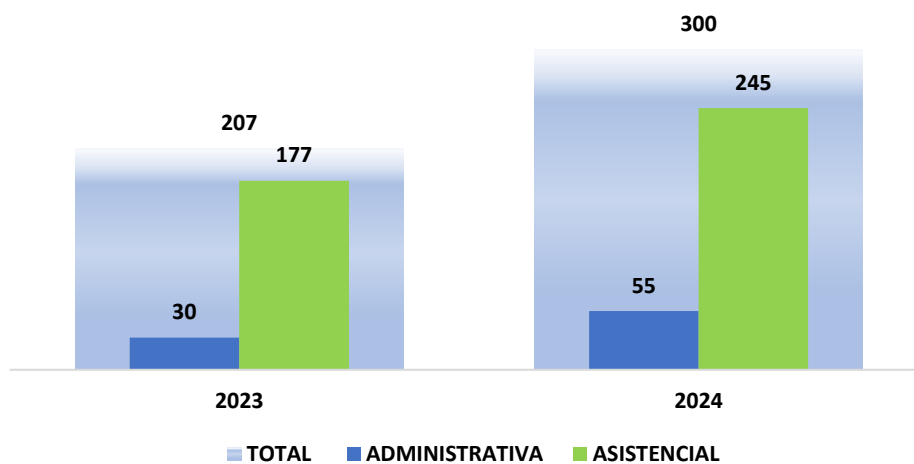
COMPARATIVO QUEJAS POR ATRIBUTO DE CALIDAD PRIMER SEMESTRE AÑOS 2023 -2024 (porcentaje)



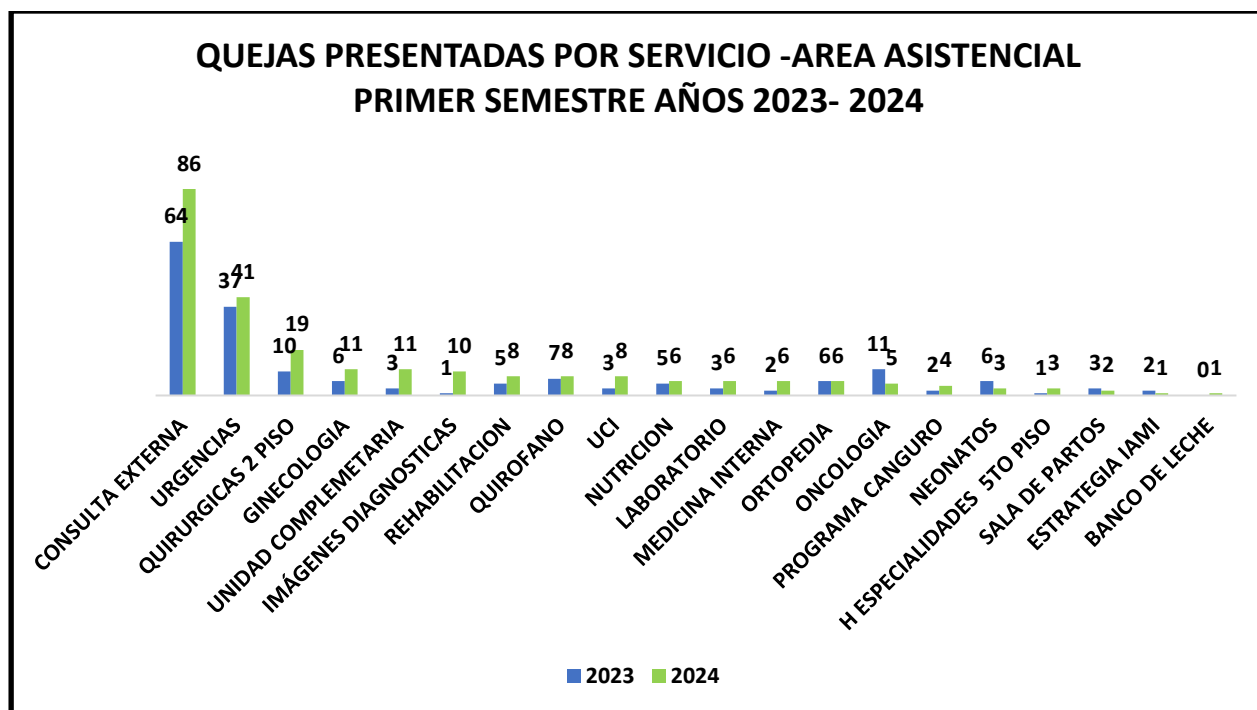
PQRSF gestionadas por las dependencias

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

COMPARATIVO PRIMER SEMESTRES AÑOS 2023 y 2024 -POR AREA DE SERVICIOS



Área asistencial

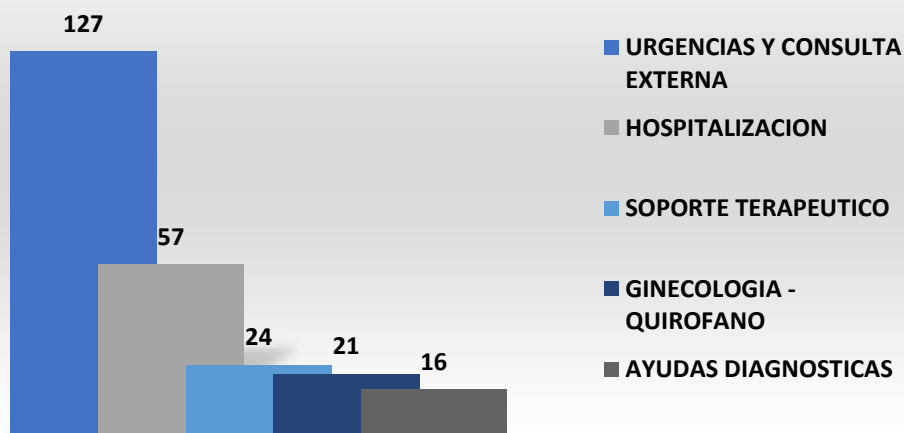


Las áreas con mayor número de manifestaciones durante el primer semestre del 2024 fueron Consulta Externa con el 35%, seguido del área de urgencias 17%, el área de apoyo terapéutico 8%, servicio de cirugía general 8% y ayudas diagnósticas 7%.

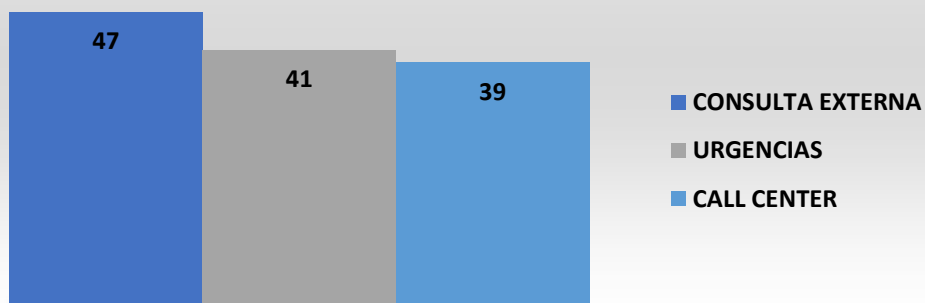
	Número de Quejas	Porcentaje
CONSULTA EXTERNA	86	35%
URGENCIAS	41	17%
APOYO TERAPEUTICO	19	8%
QUIRURGICAS 2 PISO	19	8%
AYUD DIAGNOSTICAS	16	7%
GINECOLOGIA	11	4%
UNIDAD COMPLEMENTARIA	11	4%
QUIROFANO	8	3%
UCI	8	3%
MEDICINA INTERNA	6	2%
ORTOPEDIA	6	2%
PROGRAMA CANGURO	4	2%
NEONATOS	3	1%
H ESPECIALIDADES 5TO PISO	3	1%
SALA DE PARTOS	2	1%
ESTRATEGIA IAMI	1	0%

BANCO DE LECHE	1	0
TOTAL	245	

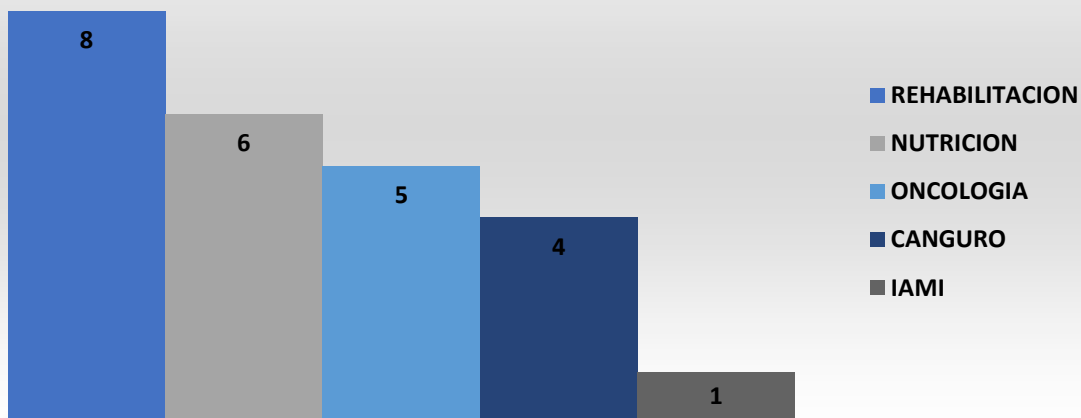
QUEJAS POR GRUPOS INTERNOS DE TRABAJO I SEMESTRE AÑO 2024



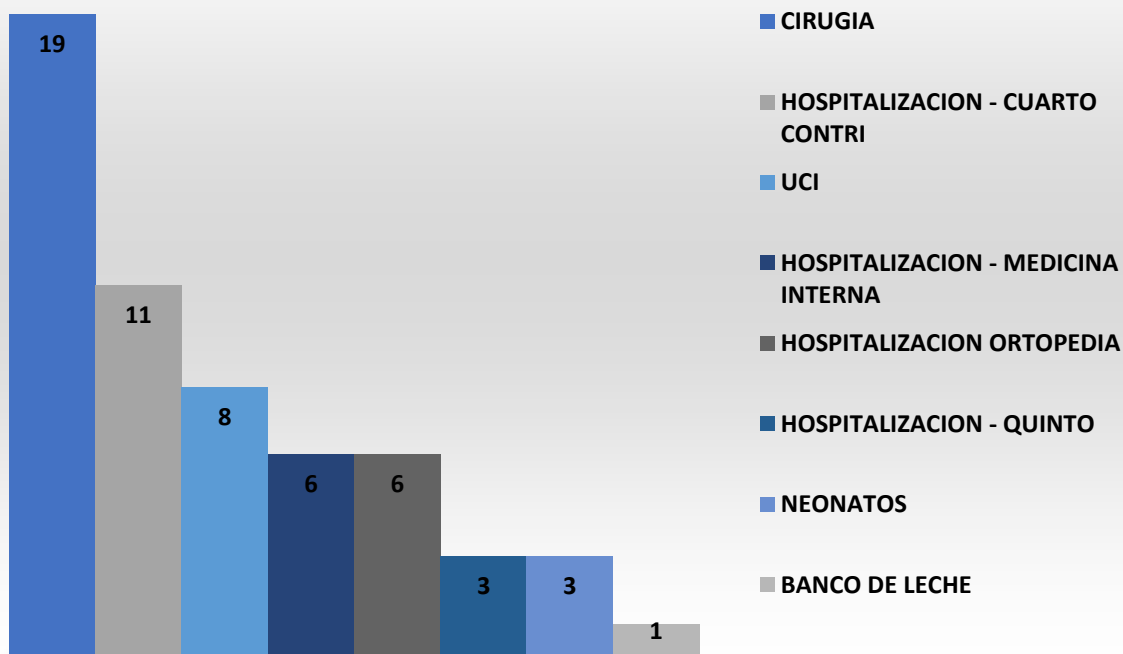
QUEJAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 GIT URGENCIAS Y ATENCION AMBULATORIA



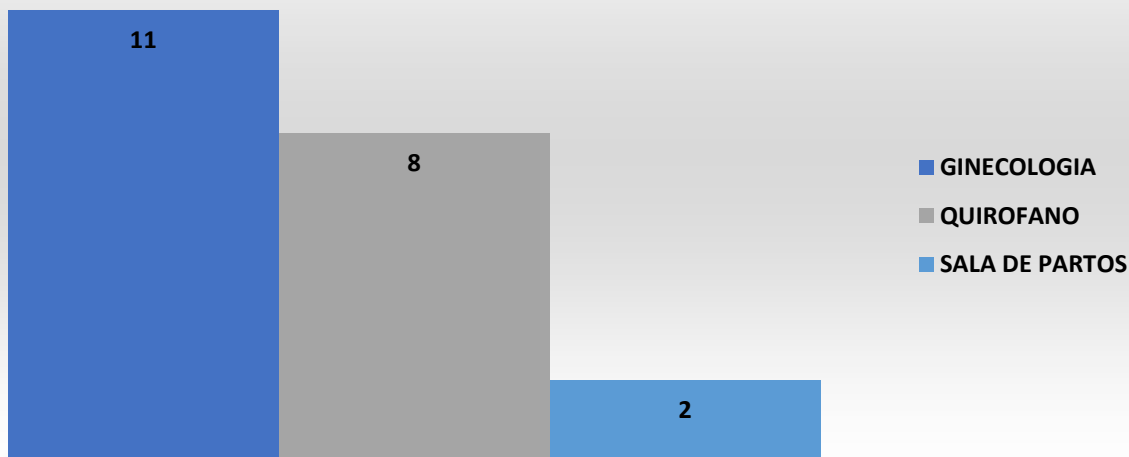
QUEJAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 GIT SOPORTE TERAPEUTICO



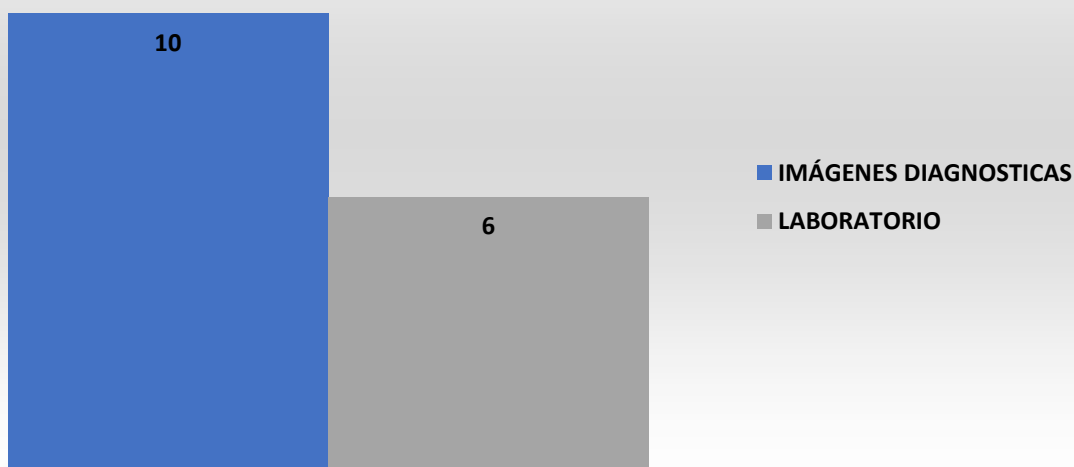
QUEJAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 GIT HOSPITALIZACION



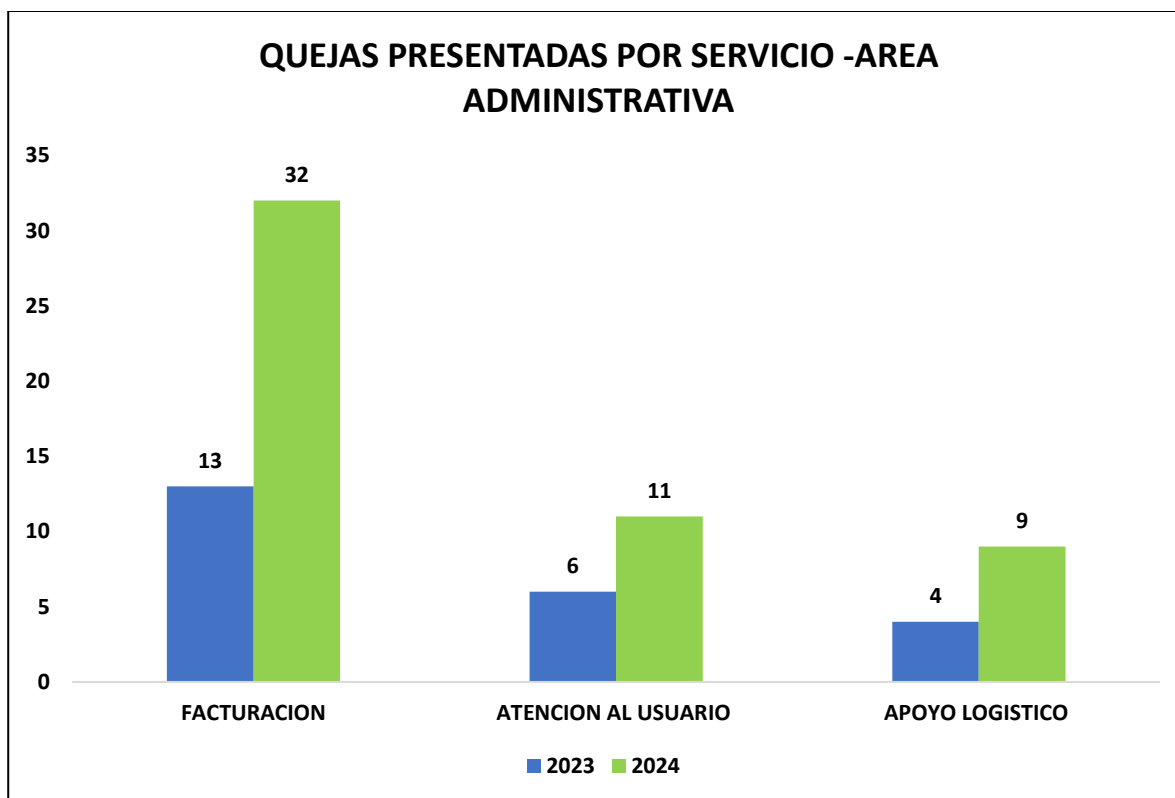
QUEJAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 GINECOBSTETRICIA Y QUIROFANOS



QUEJAS PRIMER SEMESTRE AÑO 2024 GIT APOYO TERAPEUTICO



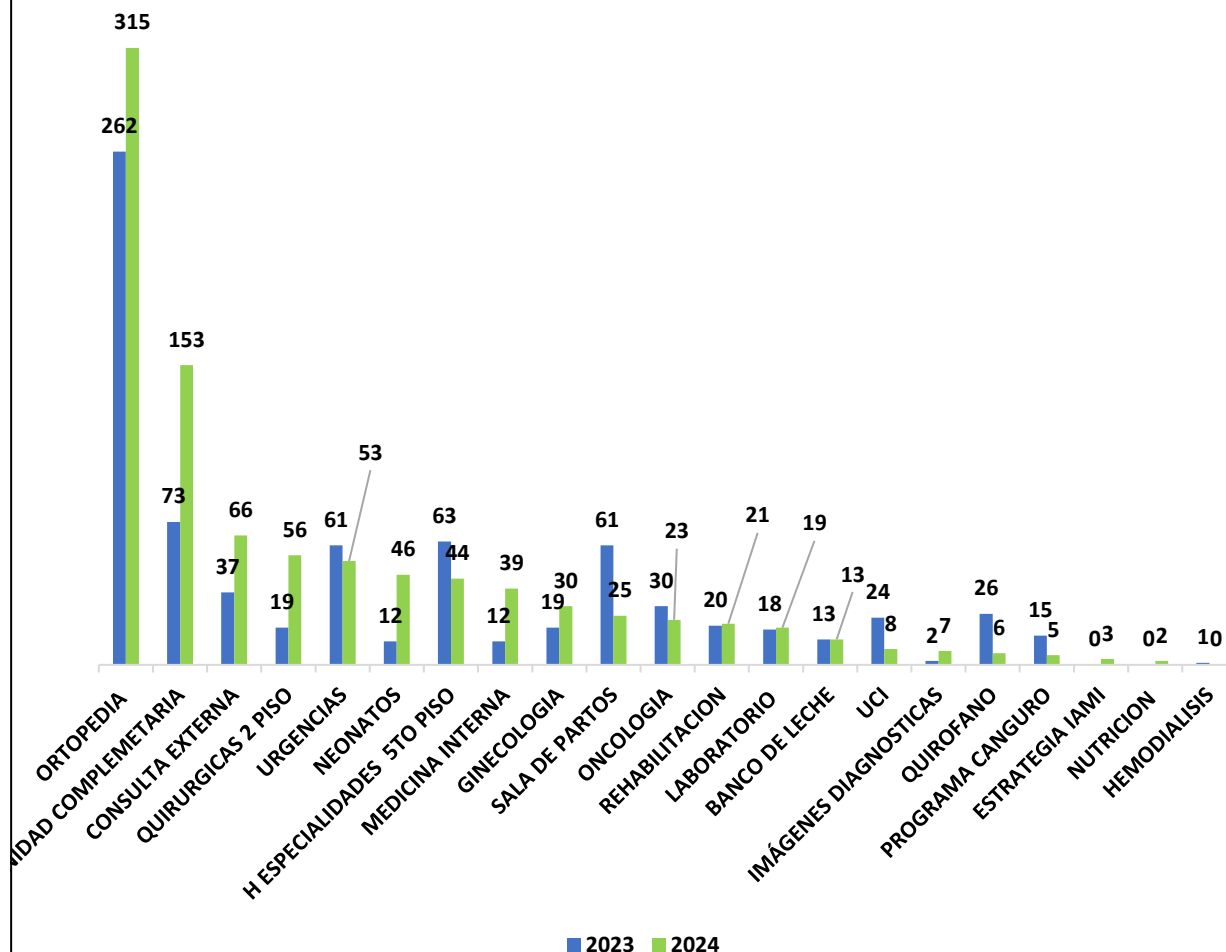
Área administrativa



	Número de Quejas	Porcentaje
FACTURACION	32	58%
ATENCION AL USUARIO	11	20%
VIGILANCIA	7	13%
ASEO	2	4%
CAFETERIA	1	2%
ALBERGUE	1	2%
OTROS	1	2%
ESTADISTICA	0	0
DOCENCIA	0	0
TOTAL	55	

Las áreas con mayor número de manifestaciones se encuentran facturación, atención al usuario y apoyo logístico.

FELICITACIONES PRESENTADAS POR SERVICIO -AREA ASISTENCIAL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023-2024



PRIMEROS 5 SERVICIOS DONDE SE PRESENTARON QUEJAS VS PACIENTES ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2024

SERVICIO	UCI	QUINTO PISO	CIRUGIA	ORTOPEDIA	UNIDAD COMPLEMENTARIA
QUEJAS	8	3	19	6	11
USUARIOS ATENDIDOS	341	164	1210	413	884
	23,5	18,3	15,7	14,5	12,4

Informe presentado por: Lorena Benavides Buchelly – profesional Universitaria Atención al Usuario
Revisado por: Alejandra Hurtado N – Coordinador Atención al Usuario