



SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2021

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



PRESENTACIÓN

Conforme a lo contemplado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, comedidamente me permito informarle que la Oficina de Control Interno ha hecho seguimiento a la gestión realizada por parte de la E.S.E. HUS respecto del adecuado funcionamiento en lo pertinente al servicio de “procedimiento atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios”.

Es de anotar que dicha gestión está liderada por la Oficina de Servicio y Atención al Usuario SIAU, adscrito a la Oficina de Calidad quienes han venido desarrollando el proceso de recepción, trámite y solución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos han formulado a la Institución a través de los diversos buzones instalados en puntos estratégicos de la entidad.

Se adelanta un análisis comparativo, análisis de causas de acuerdo con el contenido de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que dieron lugar a estas identificando inconformidades o debilidades en la atención, formulando de esta manera recomendaciones para mejorar la prestación del servicio.

CANALES DE ATENCIÓN

La E.S.E. H.U.S. pone a disposición de sus usuarios y la ciudadanía en general los siguientes canales:

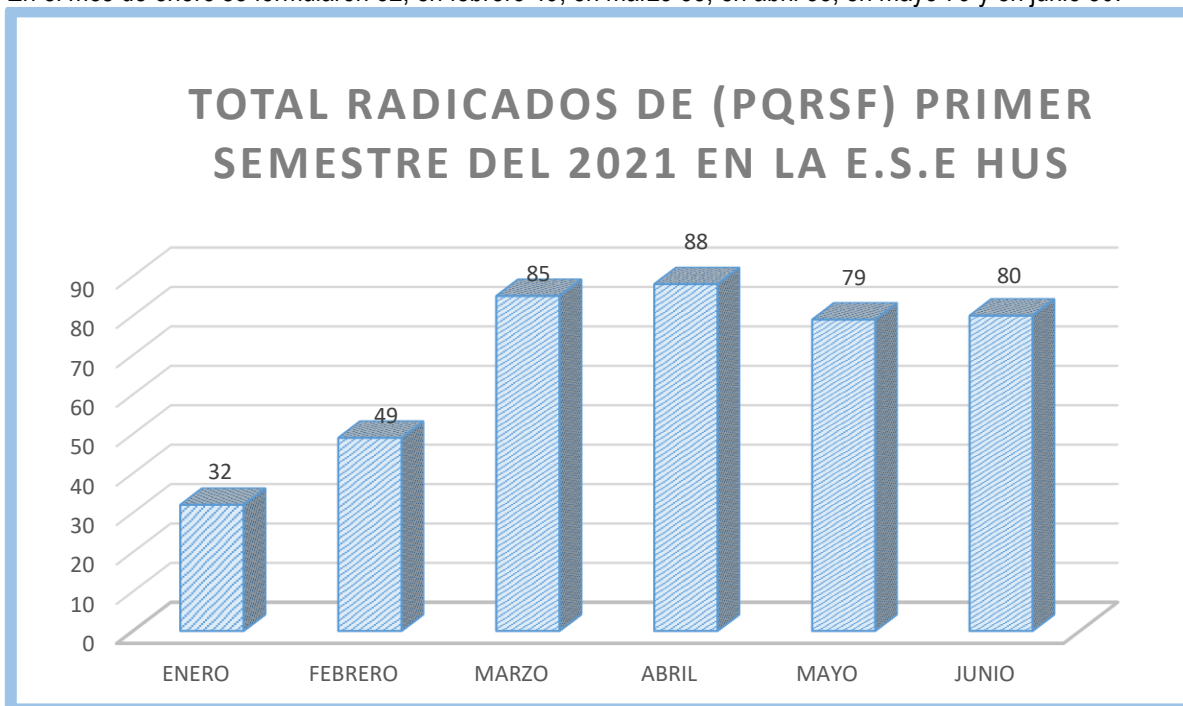
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Puntos SIAU	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se informa sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HUS y se reciben las PQRSF que ingresen por este canal.
	PBX	(+57) (037) 69100300 EXT: 139, 140, 180, 398	Sábados Domingos y festivos 6am – 4pm	
Telefónico	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146		
	Formulario Electrónico web	http://www.hus.gov.co/pqrfs/	24 horas	Permite registrar en el aplicativo las PQRSF.
	Correo Electrónico	siau@hus.gov.co	24 horas	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite
Virtual	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@hus.gov.co	24 horas	Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
	Correo Postal	Carrera 32 #29-175, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
Escrito	Buzón	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Disponible las 24h	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite.

Tabla 1 Descripción canales de atención
Fuente: SIAU

De conformidad con los Protocolos de Servicio al Ciudadano se cuenta con la posibilidad de realizar una petición, queja o reclamo de forma anónima, cuando exista una justificación meritoria del peticionario para mantener la reserva de identidad.

TOTAL DE RADICADOS DE (PQRSF)

Durante el Primer Semestre de 2021 fueron radicados en total 413 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. H.U.S. En el mes de enero se formularon 32, en febrero 49, en marzo 85, en abril 88, en mayo 79 y en junio 80.



Gráfica 1 Total de radicados en el segundo semestre en el SIAU por meses

Fuente: SIAU

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

En el semestre informado se radicaron: 1 petición, 98 quejas, 13 reclamos, 31 sugerencias y 270 felicitaciones.

En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por meses.

Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
Enero	0	13	1	6	12	32
Febrero	0	16	1	0	32	49
Marzo	0	24	3	7	51	85
Abril	1	11	3	7	66	88
Mayo	0	13	1	5	60	79
Junio	0	21	4	6	49	80
Total	1	98	13	31	270	413
Porcentaje	0.2%	24%	3%	8%	65%	100%

Tabla 2 Consolidado radicados en el SIAU

Fuente: SIAU

De la tabla anterior podemos evidenciar que, en el primer semestre del 2021 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 65%.

Se hace énfasis que las quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y comentarios son por parte de los usuarios bajo todos los protocolos necesarios para brindar tranquilidad, seguridad y privacidad al momento de acercarse a los puntos de atención o utilizar los diferentes canales habilitados por el sistema de atención e información al usuario.

PETICIONES:

Se relaciona la única petición que se presentó en el hospital universitario de Santander en el mes de abril.

PETICIONES I SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Urgencia Adultos				1			
Total				1			

Tabla 3 Peticiones I semestre de 2021 en el HUS por Servicios.

Fuente: SIAU

La única petición que se presentó en el HUS fue dirigida a urgencias adultos por un usuario que solicitó la corrección en la historia clínica, la respuesta dada por urgencias adultos fue oportuna.

QUEJAS:

A continuación, se relacionan las quejas radicadas en el SIAU relacionadas con el servicio al cual van dirigidas:

QUEJAS I SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urgencias Adultos	2	3	9	6	3	6	29
Consulta externa	3	2	1	3	1		10
Quirófanos	2	2	2	1	1	1	9
Urgencias Ginecología		1	7			1	9
Hospitalización por Cirugía General Y especializada		2	1			5	8
Traslado por Competencia	1				1	2	4
Unidad de Cuidados Intensivos COVID-19	2				1	1	4
Internación Medicina Interna		1	1		1		3
Servicios Básicos		2	1				3
Urgencias Pediatría					1	2	3
Docencia - Servicio	1			1			2
Facturación		1	1				2
Internación Obstétrica						2	2
Oncología					2		2
Unidad de Quemados		1			1		2
Estadística					1		1
Hemocentro						1	1
Internación Pediátrica	1						1



SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Laboratorio Clínico	1						1
Madre Canguro		1					1
Rehabilitación			1				1
Total, general	13	16	24	11	13	21	98

Tabla 4 Quejas I semestre de 2021 en el HUS por Servicios
Fuente: SIAU

Como se puede observar Urgencias Adultos es el servicio al cual dirigen más quejas, con un total de 29 que han sido recibidas durante el primer trimestre del 2021.

RECLAMOS:

A continuación, se relacionan los reclamos radicados en el SIAU relacionadas con el servicio al cual van dirigidas.

RECLAMOS I SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Internación Medicina Interna	1		1	1			3
Consulta Externa			2				2
Cardiología				1			1
Hospitalización por Cirugía General y Especializada				1			1
Imagenología						1	1
Internación Obstétrica						1	1
Madre Canguro						1	1
Oncología		1					1
Urgencias Adultos						1	1
Unidad de Quemados					1		1
Total	1	1	3	3	1	4	13

Tabla 5 Reclamos I semestre de 2021 en el HUS por Servicios
Fuente: SIAU

Se observa que el servicio que más presentó reclamos es Internación Medicina interna con un total de tres (3) que representa el 23% de los reclamos que se desarrollaron durante el primer semestre del 2021.

SUGERENCIAS:

A continuación, se relacionan las sugerencias radicadas en el SIAU relacionadas con el servicio al cual van dirigidas:

SUGERENCIAS I SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Oncología			1		2	3	6
Urgencias Adultos				3		1	4
Quirófanos	2			1			3
Servicios Básicos	1		2				3
Facturación				1		1	2



SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hospitalización por Cirugía General y Especialización	1			1			2
Internación Medicina Interna					1	1	2
Internación Pediátrica	2						2
Consulta externa					1		1
Cardiología				1			1
Laboratorio Clínico			1				1
Nutrición			1				1
Rehabilitación			1				1
Traslado por competencia			1				1
Vacunación					1		1
Total	6	0	7	7	5	6	31

Tabla 6 Sugerencias I semestre de 2021 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Como se puede observar Oncología es el servicio al cual dirigen más sugerencias, con un total de 6 que han sido recibidas durante el primer trimestre del 2021.

FELICITACIONES:

A continuación, se relacionan las felicitaciones radicadas en el SIAU y el servicio al cual van dirigidas:

FELICITACIONES I SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urgencias Adultos			16	40	23	6	85
Internación Medicina Interna	3	10	7	5	5	11	41
Hospitalización por Cirugía General y Especializada	1	1	7	8	12	8	37
Internación Pediátrica	1	7	6	1	4	5	24
Urgencias ginecología		5	1	1	2	8	17
Rehabilitación			1	3	2	3	9
Oncología	1	1	4	1		2	9
Unidad de Quemados		3	1	2	1	1	8
Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos	4	1			1	1	7
Quirófanos	1	1	2	1			5
Sistema de Información del Usuario	1	1	1				3
Cuidados Intensivos Adultos			1		3		4
Internación Obstetricia			1	1	2		4
Estadística					2	1	3
Urgencias Pediatría		2		1			3
Cuidado intermedio pediátrico				1	1		2
Servicios básicos			1		1		2
Unidad de cuidados intensivos COVID-19			1			1	2
Consulta externa						1	1



SERVICIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Hemocentro			1				1
Nutrición					1		1
Oftalmología				1			1
Vacunación						1	1
Total	12	32	51	66	60	49	270

Tabla 7 Felicitaciones I semestre de 2021 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Se observa que el servicio que más presentó felicitaciones es Urgencias Adultos con un total de ochenta y cinco (85) que representa el 31% de las felicitaciones que se desarrollaron durante el primer semestre del 2021.

CANALES DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Esta sección del informe se encarga de la observación y el análisis de los canales de atención del SIAU:

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION DEL HUS EN EL I SEMESTRE DEL 2021						
MES	Encontrada en Buzón	Recibidas por escrito	Internet	Verbal	Total	Porcentaje
	4	2	8	0	14	13%
	6	4	7	0	17	14%
	13	7	7	0	27	25%
	9	3	2	0	14	13%
	6	2	5	0	13	12%
	16	3	6	0	25	23%
	54	21	35	0	110	100%

Tabla 8 Quejas recibidas en los diferentes canales de atención del HUS en el I semestre del 2021F

Fuente: SIAU

El mes en el que más se radicaron quejas en el E.S.E. HUS correspondió al mes de marzo con veintisiete (27), de las cuales 13 provienen del buzón de sugerencias ubicados dentro de la institución.



Gráfica2 Quejas y reclamos recibidos en los diferentes canales de atención del HUS en el I semestre del 2021

Fuente: SIAU



Se puede evidenciar que el canal más utilizado por los usuarios al momento de comunicarse con el SIAU es el buzón de sugerencias institucional o dando uso a un 49% a este canal de comunicación, además podemos resaltar que el uso de canal de comunicación vía internet aumento su uso.

TIEMPO DE RESPUESTAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

A continuación, se observa la cantidad de días que tardaron las dependencias en entregar la respuesta de estos radicados, los días mencionados corresponden a días hábiles. La siguiente tabla se relaciona las dependencias que no dieron respuestas oportunas a las PQR en el primer semestre del 2021, el número de radicados que se respondieron extemporáneamente y el número de días para dar respuestas a estos radicados en el mes correspondiente.

TIEMPO DE RESPUESTAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS EN EL ESE HUS		
No. Quejas	No. Días que tardo la respuesta	Porcentaje
4	Sin Respuesta	4%
46	1 a 5 días	41%
29	6 a 10 días	29%
26	11 a 32 días	26%
111		100%

Tabla 10. Tiempo de respuestas de las quejas y reclamos en el ESE HUS

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior podemos concluir:

- En el primer semestre del año 2021, se recibieron **98 quejas y 13 reclamos** de los cuales cuatro (4) a junio 30 del 2021 se encuentran sin respuesta que corresponde al **4%**.
- **46** radicados que equivalen a un **41%**, fueron atendidos oportunamente por las áreas encargadas en un tiempo de **1 a 5** días, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento.
- Sin embargo 32 quejas y reclamos que corresponde al 29% se gestionaron en un lapso de **6 a 10** días finalmente se presentó un retraso en 29 quejas y reclamos que correspondieron al 26% en un tiempo de 11 a 32 días.

ANALISIS OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE PQR CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS EN EL HUS							
SERVICIOS	PQR/DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
URGENCIAS ADULTOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	2	2	7	4	2	
	DIAS RETRESADO	14 - 21	7 - 12	7 - 7 - 7 - 8 - 8 - 8 - 11	6 - 6 - 8 - 9	10 - 16	7 - 10 - 12 - 13 - 14
INTERNACION MEDICINA INTERNA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	1	1		1	
	DIAS RETRESADO	31	7	10		7	



SERVICIOS	PQR/DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
CONSULTA EXTERNA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	2	1	1	1		
	DIAS RETRESADO	10 - 18	6	11	8		
UNIDAD DE QUEMADOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1	11		2	
	DIAS RETRESADO		7			11 - 13	
INTERNACION PEDIATRICA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	11					2
	DIAS RETRESADO	11					8 - 12
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS COVID	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1				1	
	DIAS RETRESADO	10				7	
URGENCIAS GINECOLOGICAS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			7			1
	DIAS RETRESADO			6 - 24 - 24 - 24 - 24 - 24 - 24			16
LABORATORIO CLINICO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1					
	DIAS RETRESADO	19					
FACTURACION	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1				
	DIAS RETRESADO		11				
QUIROFANOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS RETRESADO			9			
SERVICIOS BASICOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS RETRESADO			7			
CARDIOLOGIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA				1		
	DIAS RETRESADO				32		
ESTADISTICA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS RETRESADO					12	
ONCOLOGIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS RETRESADO					19	



SERVICIOS	PQR/DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
INTERNA OBSTRETICA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						2
	DIAS RETRESADO						7 - 16
MADRE CANGURO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						1
	DIAS RETRESADO						9
HEMOCENTRO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						1
	DIAS RETRESADO						19
HOSPITALIZACION POR CIRUGIA GENERAL Y ESPECIALIZADA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						3
	DIAS RETRESADO						6 - 10 - 10

Tabla 11 Análisis Oficina Asesora Control Interno de PQR con respuestas extemporáneas en el HUS

Fuente: Elaboración propia.

De la información anteriormente presentada se puede concluir que a 59 quejas y reclamos se les dio respuesta extemporáneamente. Cardiología fue el servicio con más días de demora en dar respuesta a un (1) radicado, con 32 días de atraso y Urgencias adultos fue el servicio que más recibió quejas y reclamos.

CONTROL Y SEGUIMIENTO

El control y seguimiento se llevan a cabo desde el Sistema de Información y Atención al usuario, allí se encuentra un documento consolidado de todos los radicados recibidos revisándolos día a día con el fin de encontrar aquellos que están a punto de vencerse y los que se encuentren vencidos. Además de esto también hay un procedimiento y se encuentra evidenciado en la plataforma ALMERA. El procedimiento está bajo el código GMC-SIU-PR-02 y dice:

“En caso de no recibir respuesta por parte de las Unidades Funcionales, oficinas asesoras y/o subgerencias en el tiempo máximo de 5 días hábiles o no se presenta una respuesta clara, de fondo y completa, el profesional Universitario SIAU remite por medio de oficio la queja con los soportes a la oficina de Control Interno Disciplinario con copia a la oficina Asesora de calidad y Control Interno para que realice el trámite correspondiente y la respectiva gestión y/o investigación pertinente.”

ACCIONES DE MEJORA

En el análisis detallado de las **Quejas y reclamos** los cuales en el primer semestre del año 2021 fueron 111, se observa que 59 radicados que representan el 53% no tienen repuesta oportuna por parte del área respectiva, por lo tanto, no es posible cerrar las quejas o reclamos ante el usuario. El no dar respuesta en los términos de ley a las Quejas y Reclamos, genera incumplimiento por parte de la ESE HUS.



Es importante continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las respuestas sin resolver o las contestadas por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario mejorar el proceso de trámite, respuesta y seguimiento de las PQR de la ESE HUS.

RECOMENDACIONES.

La Oficina Asesora de Control Interno de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander recomienda al Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) **cumplir con lo establecido en el procedimiento GMC-SIU-PR-02 paso 6 “Realizar control y seguimiento a respuesta de la queja, reclamo y/o sugerencia” párrafo 1 “En caso de no recibir respuesta por parte de las Unidades Funcionales, Oficinas Asesoras y/o sub gerencias en el tiempo máximo de 5 días hábiles o no se**

presenta una respuesta de clara, de fondo y completa, el profesional universitario SIAU remite por medio de oficio la queja con los soportes de lo actuado a la oficina de control interno disciplinario con copia de la oficina asesora de calidad y control interno para que realice el trámite correspondiente y la respectiva gestión y/o investigación pertinente”.

Los reportes consolidados de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones suministrados a la oficina de control interno deben contener información clara y completa para poder realizar el análisis correspondiente y así evitar futuras reincidencias.

Se recomienda continuar con la herramienta del consolidado en Excel, el cual permite evidenciar con exactitud y de manera práctica los días que tardan las dependencias en responder los requerimientos.

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora Control Interno