



# **SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2021**

## **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**ELISA ISENIA SANTOS MORALES**  
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 le 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:

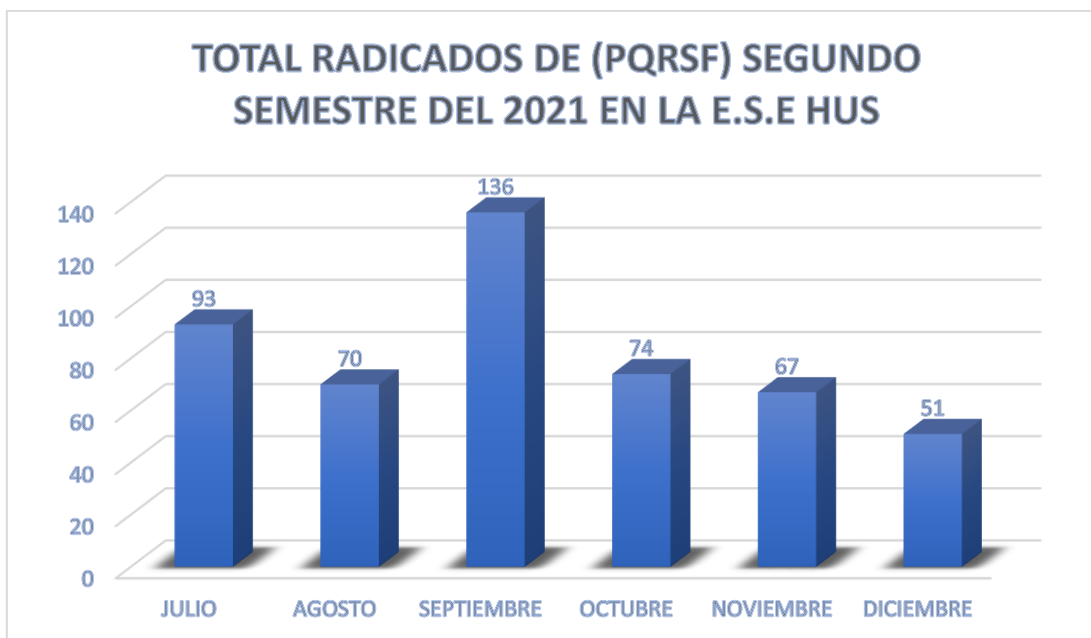
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Puntos SIAU	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se informa sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HUS y se reciben las PQRSF que ingresen por este canal.
	PBX	(+57) (037) 69100300 EXT: 139, 140, 180, 398	Sábados	
Telefónico	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146	Domingos y festivos 6am – 4pm	Permite registrar en el aplicativo las PQRSF.
	Formulario Electrónico web	<a href="http://www.hus.gov.co/pqrfs/">http://www.hus.gov.co/pqrfs/</a>	24 horas	
Virtual	Correo Electrónico	<a href="mailto:siau@hus.gov.co">siau@hus.gov.co</a>	24 horas	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite
	Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@hus.gov.co">notificacionesjudiciales@hus.gov.co</a>	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 Segundo Semestre de 2021 fueron radicados en total 491 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. H.U.S. En el mes de julio se formularon 93, en agosto 70, en septiembre 136, en octubre 74, en noviembre 67 y en diciembre 51.



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

Fuente: SIAU

### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

En el segundo semestre informado se radicaron: 4 peticiones, 69 quejas, 40 reclamos, 53 sugerencias y 325 felicitaciones. En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por meses.

CONSOLIDADO RADICADO EN EL SIAU – SEGUNDO SEMESTRE DEL 2021						
Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
<b>Julio</b>	1	13	7	6	66	93
<b>Agosto</b>	0	14	3	8	45	70
<b>Septiembre</b>	0	12	11	11	102	136
<b>Octubre</b>	2	7	8	11	46	74
<b>Noviembre</b>	0	11	5	11	40	67
<b>Diciembre</b>	1	12	6	6	26	51
<b>Total</b>	4	69	40	53	325	491
<b>Porcentaje</b>	1%	14%	8%	11%	66%	100%

Tabla 2 Consolidado radicados en el SIAU – segundo semestre del 2021

Fuente: SIAU

De la tabla anterior, podemos evidenciar que en el segundo semestre del 2021 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 66%.

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 al utilizar los diferentes canales habilitados por el sistema de atención e información al Usuario.

#### PETICIONES:

Se relaciona las peticiones que se presentaron en el Hospital Universitario de Santander en el segundo semestre del 2021.

PETICIONES II SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
<b>Cuidados Intensivos Adultos</b>	1						1
<b>Urgencias Pediatría</b>				1			1
<b>Urgencias ginecología</b>				1			1
<b>Quirófanos</b>						1	1
<b>Total, general</b>	1	0	0	2	0	1	4

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

Fuente: SIAU

Se presentó en la ESE Hospital Universitario de Santander, 4 peticiones dirigidas a cuidados intensivos adultos, urgencias pediatría, urgencias ginecología y quirófanos; el mes de octubre fue en el que más se presentaron peticiones, estas se gestionaron a las áreas correspondientes y fueron contestadas al Usuario.

#### QUEJAS:

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

QUEJAS II SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>Urgencias Adultos</b>	4	2	7	3	5	5	26
<b>Hospitalización por Cirugía General y Especializada</b>	3	2	1		3	1	10
<b>Internación Medicina Interna</b>		3	1	1	1		6
<b>Consulta externa</b>	1	2		1		1	5
<b>Internación Pediátrica</b>		1	2			1	4
<b>Internación Obstetricia</b>	2						2
<b>Unidad de Quemados</b>		1			1		2
<b>Madre Canguro</b>		1	1				2
<b>Vacunación</b>		1			1		2
<b>Docencia- Servicio</b>	1						1



SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Urgencias ginecología	1						1
Servicios básicos	1						1
Hemocentro		1					1
Facturación				1			1
Urgencias Pediatría				1			1
Cuidados Intensivos Adultos						1	1
Quirófanos						1	1
Laboratorio Clínico						1	1
Imagenología						1	1
<b>Total, general</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>69</b>

Tabla 4 Quejas II semestre de 2021 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Como se puede observar en el cuadro anterior el servicio al cual se dirigieron más quejas es urgencias adultos con un total de 26 que han sido recibidas durante el segundo semestre del 2021.

#### RECLAMOS:

En el siguiente cuadro, se relacionan los reclamos radicados en el SIAU se describe los reclamos al servicio al cual van dirigidas.

RECLAMOS II SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Urgencias Adultos	1	1	3	2	3	3	13
Consulta externa	1	1	1	3	1		7
Internación Medicina Interna	1		1	2		1	5
Hospitalización por Cirugía General y Especializada	1		1			1	3
Internación Pediátrica			3				3
Urgencias ginecología	1					1	2
Oncología	1	1					2
Vacunación	1						1
Gestión de Calidad			1				1
Quirófanos			1				1
Sistema de Información del Usuario				1			1
Rehabilitación					1		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>40</b>

Tabla 5 Reclamos II semestre de 2021 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU



Se observa que el servicio que más presentó reclamos es Urgencias Adultos con un total de trece (13) que representa el 33% de los reclamos que se desarrollaron durante el segundo semestre del 2021.

**SUGERENCIAS:**

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

<b>SUGERENCIAS II SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.</b>							
<b>SERVICIOS</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>TOTAL</b>
Urgencias Adultos	1	4	4	6	5	1	21
Rehabilitación		1	3	1	2	1	8
Quirófanos			1	3	1		5
Internación Medicina Interna	1	2			1		4
Oncología					2	1	3
Hemocentro	1	1					2
Consulta externa			1			1	2
Urgencias ginecología	1						1
Unidad de Quemados	1						1
Urgencias ginecología	1						1
Internación Pediátrica			1				1
Oftalmología			1				1
Hospitalización por Cirugía General y Especializada				1			1
Internación Obstetricia						1	1
Servicios básicos						1	1
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>53</b>

Tabla 6 Sugerencias II semestre de 2021 en el HUS por Servicios  
Fuente: SIAU

Como se puede observar en el cuadro anterior urgencias adultos es el servicio al cual dirigen más sugerencias, con un total de 21 que han sido recibidas durante el segundo semestre del 2021.

**FELICITACIONES:**

En el siguiente cuadro, se relacionan las felicitaciones radicadas en el SIAU y el servicio al cual van dirigidas:

<b>FELICITACIONES II SEMESTRE DEL 2021 EN EL HUS POR SERVICIOS.</b>							
<b>SERVICIOS</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>TOTAL</b>
Urgencias Adultos	27	7	61	17	6	10	128
Urgencias ginecología	7	17	4		4	1	33
Internación Medicina Interna	2	4	13	6	1	4	30



SERVICIOS	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Hospitalización por Cirugía General y Especializada	4	8	7	6	3		28
Oncología	3	1		8	8	4	24
Internación Pediátrica	12	3	2	3		3	23
Quirófanos			1		16		17
Rehabilitación	2	1	3	2			8
Internación Obstetricia	3	1	2		1		7
Consulta externa		1	2	4			7
Quimioterapia	6						6
Cuidados Intensivos Adultos		1	1		1	1	4
Madre Canguro		1	1				2
Vacunación			2				2
Unidad de Quemados			2				2
Hemocentro						2	2
Urgencias Pediatría			1				1
Sistema de Información del Usuario						1	1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>45</b>	<b>102</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>26</b>	<b>325</b>

Tabla 7 Felicidades II 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 ciento veintiocho (128) que representa el 39% de las felicitaciones que se desarrollaron durante el segundo semestre del 2021.

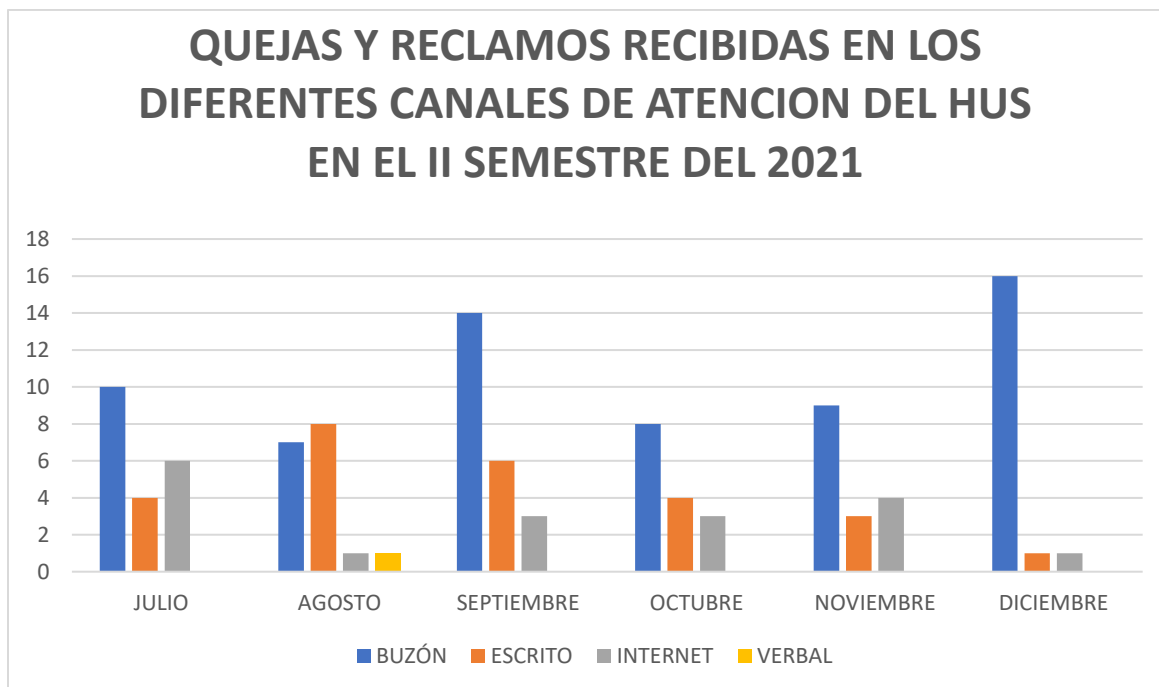
#### CANALES DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

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 II SEMESTRE DEL 2021						
MES	Encontrada en Buzón	Recibidas por escrito	Internet	Verbal	Total	Porcentaje
<b>JULIO</b>	10	4	6	0	20	18%
<b>AGOSTO</b>	7	8	1	1	17	16%
<b>SEPTIEMBRE</b>	14	6	3	0	23	21%
<b>OCTUBRE</b>	8	4	3	0	15	14%
<b>NOVIEMBRE</b>	9	3	4	0	16	15%
<b>DICIEMBRE</b>	16	1	1	0	18	17%
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Quejas recibidas en los diferentes canales de atención del HUS en el II semestre del 2021  
Fuente: SIAU

El mes en el que más se radicaron quejas y reclamos en la E.S.E. HUS corresponde al mes de septiembre con veintiún (21), de las cuales 14 provienen del buzón de sugerencias ubicados en las diferentes áreas de la institución.



Gráfica 2 Quejas y reclamos recibidos en los diferentes canales de atención del HUS en el II semestre del 2021

Fuente: SIAU

El gráfico anterior muestra, que el canal de atención más utilizado por los Usuarios al momento de establecer contacto con el SIAU, es el buzón de sugerencias institucional ubicado en los diferentes servicios, lo que se evidencia en un 59% de preferencia por este canal en comparación con los otros; de la misma manera, se resalta el incremento en el uso del canal de comunicación dispuesto en la página web institucional.

#### 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 respuesta oportuna a las quejas y reclamos en el segundo 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 LA ESE HUS		
No. Quejas	No. Días que tardó la respuesta	Porcentaje
36	1 a 5 días	33%
30	6 a 10 días	28%
43	11 a 30 días	39%
109		100%

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

Fuente: Elaboración propia



De la tabla anterior podemos concluir:

- En el segundo semestre del año 2021, se recibieron **69 quejas y 40 reclamos** a los cuales se dio su respectiva respuesta.
- **36** radicados que equivalen a un **33%**, fueron atendidos oportunamente por las áreas encargadas en un tiempo de **1 a 5 días**, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento.
- Sin embargo, el 28% de las PQR se gestionaron en un lapso de **6 a 10 días** y el 39% en un término de 11 a 30 días se generaron retrasos en las respuestas.

### ANALISIS OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO DE PQR CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS EN EL HUS

SERVICIOS	PQR/DIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
URGENCIAS ADULTOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	4		9	3	7	6
	DIAS RETRESADO	8-8-11-13		9-11-12-13-15-15-21-22-30	19-23-24	6-7-11-12-15-16-19	7-12-13-14-17-17
HOSPITALIZACION POR CIRUGIA GENERAL Y ESPECIALIZADA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	3	2	2			1
	DIAS RETRESADO	6-6-12	10-29	6-7			11
INTERNACION MEIDICNA INTERNA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	2	2	2		
	DIAS RETRESADO	12	6-8	7-15	7-19		
INTERNACION PEDIATRIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1	5			
	DIAS RETRESADO		9	6-8-11-13-28			
CONSULTA EXTERNA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1	2		2		
	DIAS RETRESADO	14	7-9		10-19		
URGENCIAS GINECOLOGICAS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1					1
	DIAS RETRESADO	12					12
INTERNACION GINECOLOGICA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	2					
	DIAS RETRESADO	8-12					
UNIDAD DE QUEMADOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1			1	
	DIAS RETRESADO		9			12	
MADRE CANGURO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1	1			
	DIAS RETRESADO		6	8			
URGENCIAS PEDIATRICA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA				2		
	DIAS RETRESADO				17-23		
DOCENCIA Y SERVICIO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1					
	DIAS RETRESADO	10					



SERVICIOS	PQR/DIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GESTION DE CALIDAD	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS RETRESADO			8			
QUIROFANOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						1
	DIAS RETRESADO						9
SIAU	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA				1		
	DIAS RETRESADO				11		
FACTURACION	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA				1		
	DIAS RETRESADO				19		
REHABILITACION	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS RETRESADO					14	
UCI ADULTOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						1
	DIAS RETRESADO						13
LABORATORIO CLINICO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA						1
	DIAS RETRESADO						7

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 73 quejas y reclamos se les dio respuesta extemporáneamente. Urgencias adultas fue el servicio con más días de demora en dar respuesta a un (1) radicado, con 30 días de atraso y 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 (SIAU), 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 segundo semestre del año 2021 fueron 109, se observa que 73 radicados que representan el 67% 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 la cual permita realizar el análisis correspondiente y así evitar futuras reincidencias.

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

**ELISA ISEÑA SANTOS MORALES**  
/Jefe Oficina Asesora Control Interno