



# **SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022**

## **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 informar 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 relacionado con el “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 en los diferentes medios tales como, el buzón instalado en puntos estratégicos de la entidad, correo electrónico, líneas telefónicas o de forma presencial.

Del análisis comparativo y de acuerdo con el número de quejas, reclamos y sugerencias, se pueden visualizar las diferentes inconformidades o debilidades en la atención de los distintos servicios y producto de esta revisión se generan recomendaciones en pro de 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:

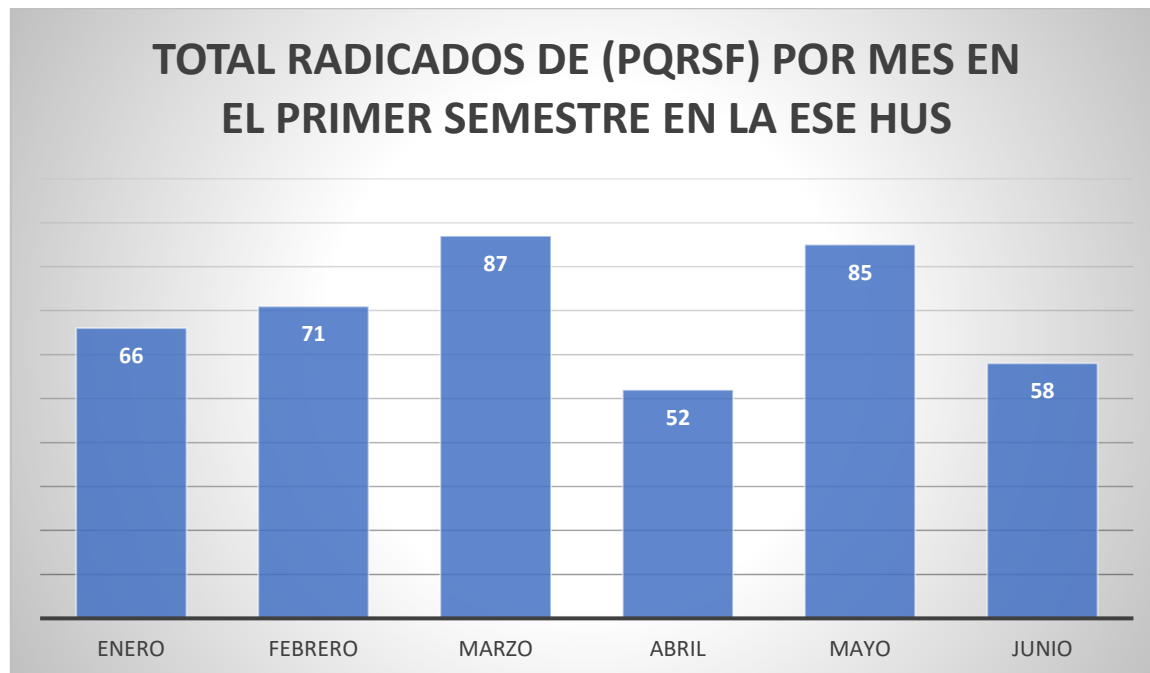
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Puntos SIAU	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se informa sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HUS y se reciben las PQRSF que ingresen por este canal.
	PBX	(+57) (607) 6910030 EXT: 139, 140, 180, 398	Sábados y Domingos festivos 6am – 4pm	
Telefónico	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146		
	Formulario Electrónico web	<a href="http://www.hus.gov.co/pqrfs/">http://www.hus.gov.co/pqrfs/</a>	24 horas	Permite registrar en el aplicativo las PQRSF.
	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
Virtual	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 No.1 Descripción canales de atención  
Fuente: SIAU

De conformidad con los Protocolos de Servicio al Ciudadano, se cuenta con diferentes medios y puntos de atención para realizar peticiones, quejas o reclamos 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 2022, se radicaron en total 419 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. H.U.S. En el mes de enero se formularon 66, en febrero 71, en marzo 87, en abril 52, en mayo 85 y en junio 58.



Gráfica No.1: Total radicados de (PQRSF) por mes en el primer semestre en la ESE HUS

Fuente: SIAU

#### COMPARATIVO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022 CON LAS PQRSF DEL PRIMER SEMESTRE 2021

El comparativo de las PQRSF del primer semestre del 2022 vs las PQRSF del primer semestre del 2021, se realizó con la información suministrada por SIAU; tales como se muestra a continuación:

COMPARATIVO PQRSF I SEMESTRE 2022 VS PQRSF I SEMESTRE 2021			
PQRSF	PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022	PQRSF PRIMER SEMESTRE 2021	VARIACION (#) (-) Disminución (+) Aumento
PETICIÓN	1	1	0
QUEJA	113	98	15
RECLAMO	28	13	18
SUGERENCIA	39	31	8
FELICITACIONES	238	270	-32
<b>TOTAL</b>	<b>419</b>	<b>413</b>	<b>6</b>

Tabla No.2: Comparativo PQRSF I semestre 2022 vs PQRSF I semestre 2021

Fuente: SIAU



Se observa un aumento con relación a las PQRS radicación en el primer semestre del 2022 vs las del primer semestre 2021; las peticiones permanecieron constantes, las quejas aumentaron en quince (15), los reclamos en dieciocho (18), las sugerencias en ocho (8). Las felicitaciones disminuyeron con treinta y dos (32) a comparación del primer semestre del 2021.

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

En el segundo semestre informado se radicaron: 1 petición, 113 quejas, 28 reclamos, 39 sugerencias y 238 felicitaciones. En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por meses.

<b>TOTAL RADICADOS CLASIFICADOS POR PQRSF Y MESES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2022</b>						
Mes	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Total
<b>Enero</b>	0	19	4	13	30	66
<b>Febrero</b>	0	25	1	5	40	71
<b>Marzo</b>	1	20	2	10	54	87
<b>Abril</b>	0	21	4	3	24	52
<b>Mayo</b>	0	16	11	7	51	85
<b>Junio</b>	0	12	6	1	39	58
<b>Total</b>	1	113	28	39	238	419
<b>Porcentaje</b>	0,2%	27%	7%	9%	57%	

Tabla No. 3: Total radicados clasificados por PQRSF y meses del primer semestre del 2022  
Fuente: SIAU

De la tabla anterior podemos evidenciar que, en el primer semestre del 2022 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 57%.

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 marzo.

<b>PETICIONES I SEMESTRE DEL 2022 EN EL HUS POR SERVICIOS.</b>							
SERVICIO/ÁREA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
<b>Urgencia Adultos</b>			1				1
<b>Total</b>			1				1

Tabla No. 4: Peticiones I semestre de 2022 en el HUS por Servicios.  
Fuente: SIAU

La única petición que se presentó en el HUS fue dirigida a Urgencias Adultos por un familiar de un Usuario que solicitó información sobre procedimiento quirúrgico de neurocirugía, 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:

<b>QUEJAS I SEMESTRE DEL 2022 EN EL HUS POR SERVICIOS.</b>							
<b>SERVICIO/ÁREA</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>	<b>TOTAL</b>
Urgencias Adultos	8	8	3	5	5	4	33
Hospitalización por Cirugía General y Especializada	3	3	3	1	1	2	13
Internación Medicina Interna		3	3	1	2	1	10
Imagenología	1		2	3		2	8
Servicios Básicos			3	3	1		7
Facturación			2	3	1	1	7
Internación Pediátrica	1	2	1		1		5
Gestión Ambiente Físico	4						4
Urgencias ginecología		1	1	1	1		4
Quirófanos		1		2	1		4
Unidad de cuidados intensivos COVID-19	1	1					2
Internación Obstetricia		1			1		2
Oftalmología		2					2
Vacunación		2					2
Urgencias Pediatría			1			1	2
Oncología				2			2
Hemocentro	1						1
Patología		1					1
Cuidados Intensivos Adultos			1				1
Gestión directiva					1		1
Consulta Externa					1		1
Unidad de cuidados intensivos 1 Y 3						1	1
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>113</b>

Tabla No. 5: Quejas I semestre de 2022 en el HUS por Servicios  
Fuente: SIAU

Como se puede observar en el primer trimestre del presente año Urgencias Adultos es el servicio al cual dirigen más quejas, con un total de treinta y tres (33) las cuales veinte nueve (29) fueron atendidas de manera oportuna y cuatro (4) de forma extemporánea.

RECLAMOS:

En el siguiente cuadro se relaciona los reclamos radicados en el SIAU relacionadas con el servicio al cual van dirigidas:



RECLAMOS I SEMESTRE DEL 2022 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIO/ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Facturación			2		4	1	7
Oncología	1				2	1	4
Urgencias ginecología	1				1	1	3
Consulta externa	1				1	1	3
Servicios básicos				1		2	3
Urgencias Adultos		1		1			2
Quirófanos	1						1
Cuidados Intensivos Adultos				1			1
Cardiología				1			1
Internación Medicina Interna					1		1
Oftalmología					1		1
Imagenología					1		1
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

Tabla Nro.6: Reclamos I semestre de 2022 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Se observa que el área que más presentó reclamos es Facturación con un total de siete (7) que representa el 25% de los reclamos que se desarrollaron durante el primer semestre del 2022.

#### SUGERENCIAS:

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

SUGERENCIAS I SEMESTRE DEL 2022 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIO/ÁREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urgencias Adultos	1		1	2	3		7
Internación Medicina Interna	5						5
Servicios Básicos			3	1		1	5
Internación Obstetricia	2		1		1		4
Imagenología	1	2					3
Gestión directiva	1				1		2
Facturación		1	1				2
Consulta externa		1	1				2
Quirófanos			2				2
Cuidados Intensivos Adultos	1						1
Oncología	1						1
Gestión ambiente físico	1						1
Rehabilitación		1					1
Oftalmología			1				1
Nutrición					1		1
Hemocentro					1		1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>39</b>

Tabla Nro.7: Sugerencias I semestre de 2022 en el HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Como se puede observar Urgencias Adultos es el servicio al cual dirigen más sugerencias, con un total de siete (7) recibidas durante el primer trimestre del 2022.

FELICITACIONES:

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

FELICITACIONES I SEMESTRE DEL 2022 EN EL HUS POR SERVICIOS.							
SERVICIO/AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Urgencias Adultos	16	12	28	8	22	11	97
Internación Medicina Interna	5	7	6	8	5	8	39
Oncología	2	7	11	5	9	3	37
Internación Pediátrica	2	2			5	11	20
Urgencias ginecología		1	2		1	3	7
Consulta externa		1	3		3		7
Rehabilitación		3			1	1	5
Hospitalización por Cirugía General y Especializada	1	2	1				4
Cuidados Intensivos Adultos	2	1			1		4
Hemocentro					1	1	2
Sistema de Información del Usuario	2						2
Internación Obstetricia		2					2
Unidad de Quemados		1		1			2
Urgencias Pediatría			2				2
Quirófanos			1		1		2
Unidad de cuidados intensivos 1 Y 3				1	1		2
Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos						1	1
Cuidado intermedio pediátrico		1					1
Imagenología				1			1
Estadística					1		1
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>238</b>

Tabla Nro.8: Felicitaciones I semestre de 2022 en el HUS por Servicios  
Fuente: SIAU

Se observa que el servicio que más presentó felicitaciones es Urgencias Adultos con un total de noventa y siete (97) que representa el 41% de las felicitaciones durante el primer semestre del 2022.

CANALES DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Relación y análisis de los canales de atención del SIAU:

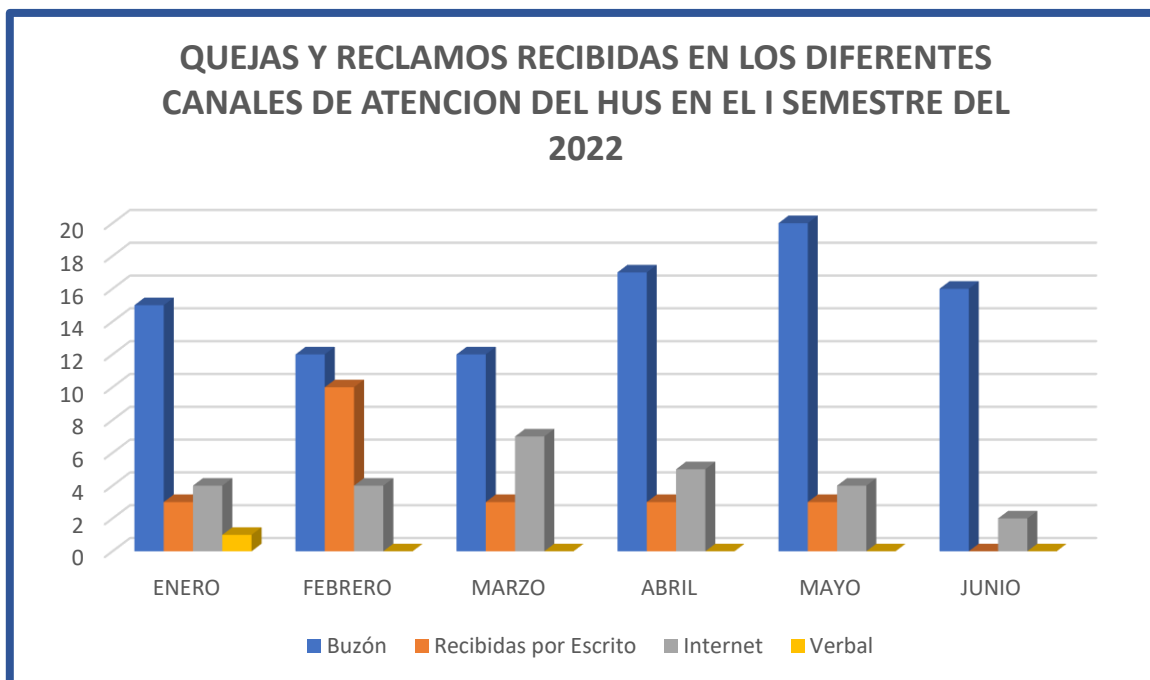
**QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION DEL HUS EN EL I SEMESTRE DEL 2022**

MES	Encontrada en Buzón	Recibidas por escrito	Internet	Verbal	Total
ENERO	15	3	4	1	23
FEBRERO	12	10	4	0	26
MARZO	12	3	7	0	22
ABRIL	17	3	5	0	25
MAYO	20	3	4	0	27
JUNIO	16	0	2	0	18
TOTAL	92	22	26	1	141
PORCENTAJE	65%	16%	18%	1%	100%

Tabla No.9: Quejas y reclamos recibidas en los diferentes canales de atención del HUS en el I semestre del 2022

Fuente: SIAU

El mes en el que más se radicaron quejas y reclamos en la E.S.E. HUS, correspondió al mes de mayo con veintisiete (27), de las cuales veinte (20) provienen de los diferentes buzones de sugerencias ubicados dentro de la institución.



Gráfica No. 2: Quejas y reclamos recibidos en los diferentes canales de atención del HUS en el I semestre del 2022

Fuente: SIAU

Se puede evidenciar que el canal más utilizado por los Usuarios al momento de presentar una PQRSF es el buzón de sugerencias institucional, con un 65% de uso, además podemos resaltar que el uso de canal de comunicación vía internet aumento su uso en comparación con el primer semestre del año anterior.



## TIEMPO DE RESPUESTAS DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

A continuación, se observa el tiempo en días hábiles utilizados por las diferentes dependencias en dar respuesta. La siguiente tabla se relaciona las dependencias que no dieron respuestas oportunas a las PQRSF en el primer semestre del 2022, 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 y Reclamos	No. Días que tarde la respuesta	Porcentaje
2	Sin respuesta	1%
45	1 a 5 días	32%
50	6 a 10 días	35%
26	11 a 15 días	18%
18	16 a 32 días	13%
141		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 primer semestre del año 2022, se recibieron **113 quejas y 28 reclamos** de los cuales dos (2) se encuentran sin respuesta que corresponde al **1%**.
  - 1) Un reclamo el día 16 de mayo del 2022 al servicio de facturación.
  - 2) Una queja el día 24 de mayo del 2022 al servicio internación medicina interna.
- **45** radicados que equivalen a un **32%**, fueron atendidos oportunamente por las áreas encargadas en un tiempo de **1 a 5** días, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento. Setenta y seis (76) quejas y reclamos que corresponde al 54% se gestionaron en un lapso de **6 a 15** días.
- Se presentó un retraso en la respuesta de dieciocho (18) quejas y reclamos que correspondieron al 13% en un tiempo de 16 a 32 días.
  - 1) Urgencias adultos dio respuesta extemporánea a cuatro (4) PQR
  - 2) Facturación respondió extemporáneamente a cinco (5) PQR
  - 3) Imagenología respondió extemoralmemente a cinco (5) PQR
  - 4) Internación pediátrica dio respuesta extemporánea a una (1)
  - 5) Quirófanos respondió extemporáneamente una (1) PQR
  - 6) Consulta externa una (1) PQR
  - 7) Oftalmología una (1) PQR



RELACIÓN DE PQR CON RESPUESTAS EXTEMPORANEAS EN EL HUS							
SERVICIOS	PQR/DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
FACTURACION	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1		3	1
	DIAS RETRESADO			21		18 – 19 - 22	17
IMAGENOLOGIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1	2	1	1
	DIAS RETRESADO			32	16 - 19	17	20
URGENCIA ADILTO	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1			1	1	1
	DIAS RETRESADO	16			17	18	23
INTERNACION PEDIATRIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS RETRESADO			19			
QUIROFANOS	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA				1		
	DIAS RETRESADO				23		
CONSULTA EXTERNA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS RETRESADO					21	
OFTAMOLOGIA	PQR CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS RETRESADO					20	

Tabla No. 11: Análisis Oficina Asesora Control Interno de PQR con respuestas extemporáneas en el HUS

Fuente: Elaboración propia.

Del cuadro anterior se puede concluir que, dieciocho (18) quejas y reclamos se les dio respuesta extemporáneamente y el servicio con más días es imagenología con treinta y dos (32) días de atraso.

## CONTROL Y SEGUIMIENTO

Desde el Sistema de Información y Atención al usuario SIAU, se lleva un documento donde se consolida 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 2022, fueron 141, se observa que 18 radicados que representan el 13% no tienen respuesta 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.

**ERISA ISEÑA SANTOS MORALES**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno