



# **SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2020**

## **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	3
<b>CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	3
<b>TOTAL DE RADICADOS</b> .....	4
<b>Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios</b> .....	5
Quejas .....	6
Reclamos .....	7
Sugerencias .....	7
Felicitaciones .....	8
Comentarios .....	8
No se tramita .....	9
<b>CANALES DE ATENCIÓN</b> .....	9
<b>TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF</b> .....	11
<b>TIEMPOS DE RESPUESTA PQR</b> .....	13
<b>CONTROL Y SEGUIMIENTO</b> .....	17
<b>ACCIONES DE MEJORA</b> .....	17
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	17

## 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	Ubicación	Horario de Atención	Descripción
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 festivos 6am – 4pm	
Virtual	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146	24 horas	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>		Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite
	Correo Electrónico	<a href="mailto:siau@hus.gov.co">siau@hus.gov.co</a>		Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
	Notificaciones Judiciales	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@hus.gov.co">notificacionesjudiciales@hus.gov.co</a>		



<b>Escrito</b>	Correo Postal	Carrera 32 #29-175, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
	Buzón	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Disponibles las 24h	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite.

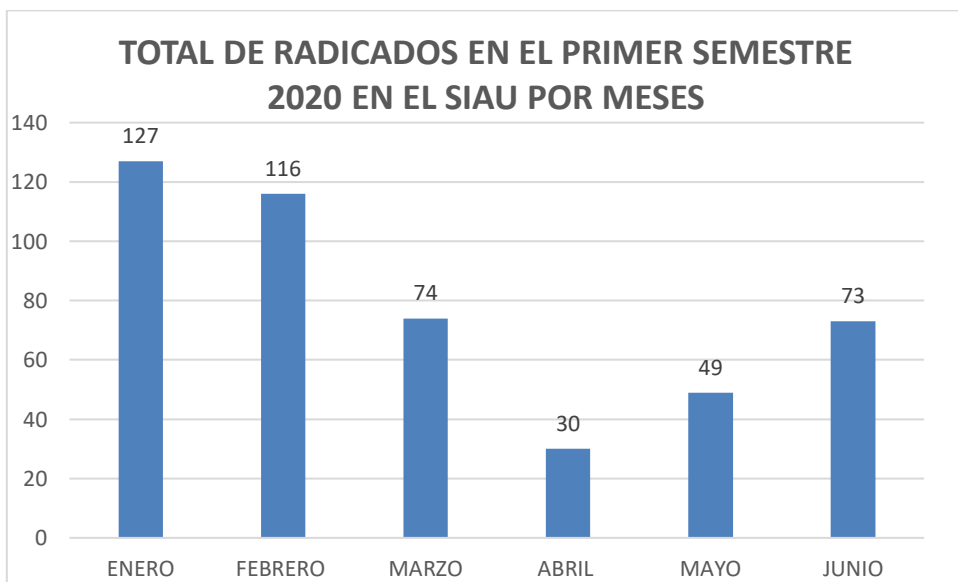
Tabla 1 Descripción canales de atención

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

**Durante el primer semestre de 2020 fueron radicados en total 469 requerimientos (PQRSF) en la E.S.E. H.U.S.** En enero se formularon 127, en febrero 116, en marzo 74, en abril 30, en mayo 49 y en junio 73.



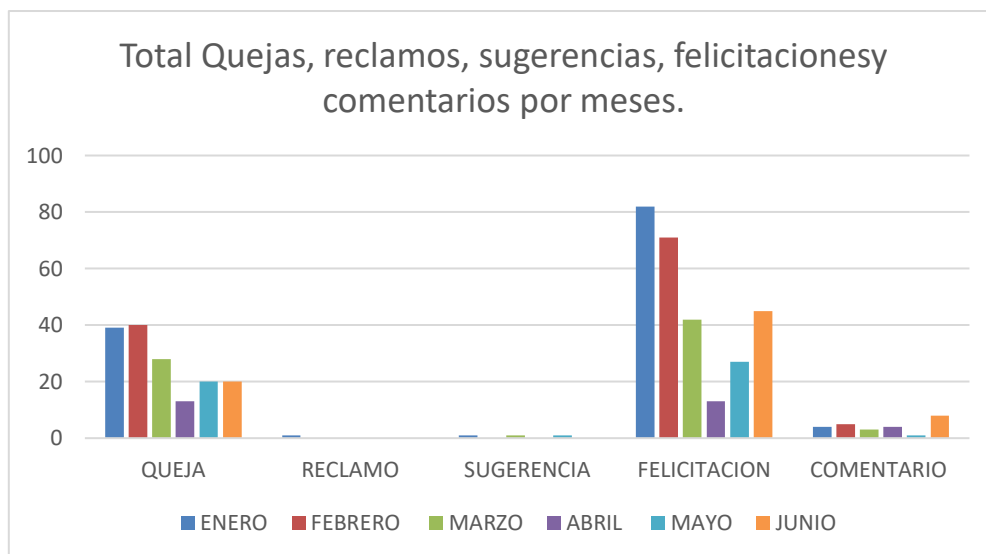
Gráfica 1 Total de radicados en el segundo semestre en el SIAU por meses

Fuente: SIAU

## Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicidades y Comentarios

En el semestre informado se radicaron: 160 quejas ,1 reclamos, 3 sugerencias, 280 felicitaciones y 25 comentarios, hay que hacer notar que existen 2 radicados que no se tramitaron por falta de información ya que se dejaba el formato en blanco en los buzones.

En la siguiente gráfica se puede ver la cantidad de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y comentarios que llegaron al SIAU por meses.



Fuente SIAU Gráfica 2 Total de Quejas, reclamos, Sugerencias, Felicidades y comentarios por meses, radicados en el SIAU

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

Mes	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Comentario	Total
Enero	39	1	1	82	4	127
Febrero	40	0	0	71	5	116
Marzo	28	0	1	42	3	74
Abril	13	0	0	13	4	30
Mayo	20	0	1	27	1	49
Junio	20	0	0	45	8	73
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>280</b>	<b>25</b>	<b>469</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>34.11%</b>	<b>0.21%</b>	<b>0.64%</b>	<b>59.7%</b>	<b>5.33%</b>	<b>100%</b>

Tabla 1 Consolidado radicados en el SIAU  
Fuente: SIAU

De la tabla anterior podemos evidenciar que, en el primer semestre del 2020 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 59.7%.

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.

## Quejas

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

QUEJAS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB ENFERMERIA	6	6	9	4	8	4	37
SUB ALTO COSTO	2	2	1	1	0	1	7
SUB AMBULATORIOS	3	4	6	1	0	0	14
SUB APOYO DX	2	2	3	0	0	0	7
FACTURACION	0	1	0	0	0	2	3
SERVICIOS BÁSICOS	4	3	2	3	2	4	18
SUB MEDICAS	1	3	0	1	2	6	13
COORDINACION URGENCIAS	11	2	2	1	2	1	19
SUB MUJER INFANCIA	1	3	1	1	3	1	10
SUB QUIRÚRGICAS	4	8	2	1	0	0	15
SUB ADM.FINANCIERA	1	0	0	0	1	0	2
TRASLADO COMPETENCIA	4	4	1	0	2	1	12
ESTADISTICA	0	0	1	0	0	0	1
NO SE TRAMITA	0	1	0	0	0	0	1
CONVENIO DOCENCIA Y SER.	0	1	0	0	0	0	1
<b>Total, general</b>	<b>39</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>160</b>

Tabla 2 Consolidado de quejas por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que la subgerencia de enfermería es el servicio al cual dirigen más quejas, con un total de 37 durante el primer semestre de 2020.



## Reclamos

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

RECLAMOS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUBGERENCIA QUIRURGICAS	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Tabla 3 Consolidado de reclamos por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia Quirúrgicas es el servicio al cual se dirigió reclamos, con un total de uno (1) durante el primer semestre de 2020.

## Sugerencias

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

SUGERENCIAS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB GERENCIA APOYO DIAGNOSTICO	0	0	1	0	0	0	1
SUB GERENCIA QUIRURGICAS	0	0	0	0	1	0	1
SERVICIOS BASICOS	1	0	0	0	0	0	1
<b>Total, general</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Tabla 4 Consolidado de Sugerencias por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia de Servicios Apoyo Diagnostico y Servicios Quirúrgicos presentan cada una (01) sugerencia al igual que Servicios Básicos, con un total de tres (3) durante el primer semestre de 2020.

## Felicitaciones

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

FELICITACIONES							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB ALTO COSTO	8	3	1	0	1	10	23
SUB AMBULATORIOS	0	11	3	3	3	0	20
SERVICIOS BÁSICOS	0	0	0	0	0	1	1
SUB MEDICAS	11	12	12	3	7	2	47
COORDINACION URGENCIAS	13	16	7	2	7	14	59
SUB MUJER INFANCIA	14	16	3	1	3	6	43
SUB QUIRÚRGICAS	31	11	15	2	3	12	74
SIAU	0	1	1	2	0	0	4
ESTADISTICA	5	0	0	0	0	0	5
CALIDAD	0	1	0	0	2	0	3
HUS GENERAL	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>82</b>	<b>71</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>280</b>

Tabla 5 Consolidado de Felicitaciones por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia de Servicios Quirúrgicos es el servicio al cual se dirigen más felicitaciones, con un total de 74 durante el primer semestre de 2020, cabe resaltar que las felicitaciones tienen el porcentaje más alto en el total de requerimientos del primer semestre del año.

## Comentarios

Se entiende como comentario un radicado en el SIAU que no puede ser calificado como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, sin embargo, el usuario tomó el tiempo de hacer el acercamiento al SIAU y realizar el diligenciamiento de los formatos necesarios, pese a esto no se tiene la información necesaria para poder clasificarlo.



A continuación, se relacionan la cantidad de comentarios totales radicados en el SIAU relacionadas con el servicio al cual van dirigidas.

COMENTARIOS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB ALTO COSTO	1						1
SUB AMBULATORIOS	1			1			2
SUB ENFERMERIA		1		2		2	5
SUB MEDICAS	1	1					2
SUB MUJER INFANCIA						4	4
SUB QUIRURGICAS				1		1	2
SIAU			1				1
NO SE TRAMITA	1						1
SUB ADMINISTRATIVA						1	1
CALIDAD DISCAPACIDAD		1					1
EN BLANCO		2	2		1		5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>25</b>

Tabla 6 Consolidado de Comentarios por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia de Servicios Enfermería es el servicio al cual se dirigen más comentarios con un total de 5 comentarios durante el primer semestre de 2020.

### No se tramita

Los radicados que no se tramitan son aquellos que no se encuentran completamente diligenciados, no tienen la información suficiente para tomar una acción o un responsable claro que pueda dar alguna razón; En el primer semestre del 2020 no se tramitaron **2** radicados.

### CANALES DE ATENCIÓN

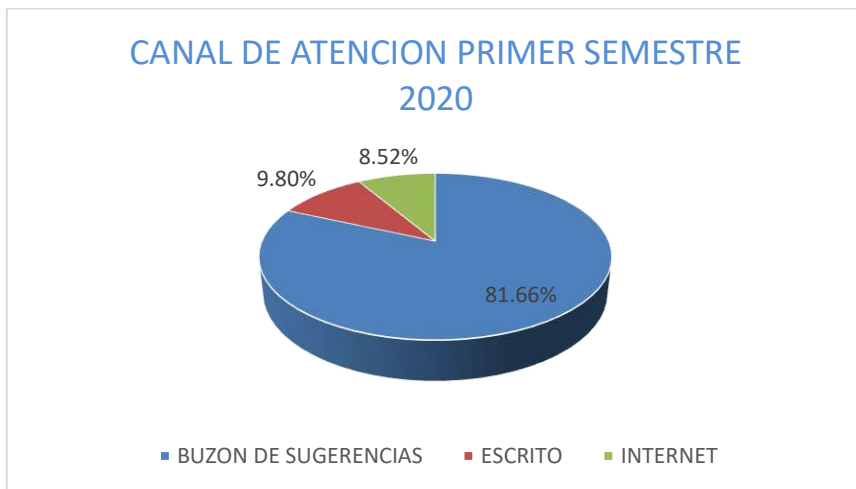
Esta sección del informe se encarga de la observación y el análisis de los canales de atención del SIAU:

CANALES DE ATENCIÓN						
Mes	ENCONTRADA EN BUZON	RECIBIDA POR ESCRITO	VERBAL	INTERNET	Total	Porcentaje%
ENERO	100	16	0	11	127	27,08%
FEBRERO	98	9	0	9	116	24,73%
MARZO	60	5	0	9	74	15,78%
ABRIL	22	5	0	3	30	6,40%
MAYO	38	5	0	6	49	10,45%
JUNIO	65	6	0	2	73	15,57%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>469</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Total de canales de atención en segundo semestre

Fuente: SIAU

El mes con más radicados de PQRSF en la E.S.E. HUS es enero con 127 de los cuales 100 respectivamente provienen del buzón de sugerencias; Y el mes con menos radicados en el SIAU fue abril con 30 de los cuales 22 fueron encontrados en el buzón de sugerencias.



Gráfica 3 Canales de atención primer semestre 2020

Fuente: SIAU

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios al momento de comunicarse con el SIAU es el buzón de sugerencias con el 81,66%.

El siguiente canal son las comunicaciones escritas con el 9,80% y por último a través de internet con el 8.52%.

Expresar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones de manera verbal no es utilizado por los usuarios de la E.S.E. HUS.



## TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF

A continuación, se observa la cantidad de días que tardaron las dependencias en entregar la respuesta a las **Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones**. Los días mencionados corresponden a días hábiles siendo excluidos sábados, domingos y festivos:

TIEMPOS DE RESPUESTA							
Días hábiles que tardó la respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Sin Respuesta	0	0	0	0	0	0	0
1	92	85	47	17	31	54	326
2	2	1	1				4
3	3	2	6	2	3		16
4	4	6	1	3	2		16
5	5	6	2			5	18
6	8	4	3	2	5	1	23
7	1	1	2	2		1	7
8	2	4	2		2	3	13
9	1		3		1	1	6
10			2	2		3	7
11	3			2			5
12	1					1	2
13	2	1					3
14		1	1		1		3
15	1					2	3
16	1	1			1		3
17		1	1				2
18	1	1					2
19					1		1
20		1	1			1	3
21							0
22			1				1
23							0
24			1				1
25					1		1
26					1	1	2
30							0
34		1					1
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>116</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>73</b>	<b>469</b>

81.02%

15.35%

3.62%

Tabla 8 Radicados PQRSF respondidos según el número de días.

Fuente: SIAU



De la tabla anterior podemos concluir que, 380 radicados (PQRSF) que equivalen a un 81,02%, fueron atendidos por las áreas encargadas en un tiempo de 1 a 5 días, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento. Entre 6 a 15 días se les dio respuesta a 72 radicados, siendo el 15.35% y dentro de los días 16 al 31, las áreas tardaron en responder 17 radicados para un total de 3.62%. Al hacer el análisis de los radicados totales de PQRSF se observa que el 18.97% no tiene respuesta oportuna por parte del área respectiva.

Cabe recordar que 5 días hábiles es el periodo establecido en el procedimiento GMC-SIU-PR-02 para dar una respuesta oportuna a los usuarios.

Es necesario entonces conocer el porcentaje de las PQRSF radicadas contestados a tiempo, y se presentará en la siguiente tabla donde además se conocerá la proporción de la cantidad de radicados y el porcentaje acumulado.

<b>PORCENTAJE DE LOS RADICADOS CONTESTADOS A TIEMPO</b>				
<b>Días hábiles que tardó la respuesta</b>	<b>Número de PQRSF</b>	<b>Número de quejas Acumuladas</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>	<b>Frecuencia Acumulada</b>
Sin Respuesta	0	0	0	0
1	326	326	69.50%	69.50%
2	4	330	0.85%	70.35%
3	16	346	3.411%	73,761%
4	16	362	3.411%	77.172%
5	18	380	3.837%	81.009%
6	23	403	4.90%	85.909%
7	7	410	1.49%	87.399%
8	13	423	2.77%	90.169%
9	6	429	1.27%	91.439%
10	7	436	1.49%	92.929%
11	5	441	1.066%	93.995%
12	2	443	0.42%	94.415%
13	3	446	0.64%	95.055%
14	3	449	0.64%	95,655%
15	3	452	0.64%	96.335%
16	3	455	0.64%	96.975%
17	2	457	0.426%	97.401%
18	2	459	0.426%	97,827%
19	1	460	0.21%	98.037%
20	3	463	0.64%	98,677%
22	1	464	0.21%	98,887%
24	1	465	0.21%	99,097%
25	1	466	0.21%	99,307%



26	2	468	0.426%	99,733%
34	1	469	0.21%	100%
<b>Total general</b>	469		100%	

Tabla 9 Radicados PQRSF respondidos según el número de días.

Fuente: SIAU

Se observa que la cantidad de radicados (PQRSF) respondidos en 5 días o menos dan un 81%, sin embargo, el 19% dieron respuesta por fuera del plazo máximo establecido en el procedimiento.

## CONCLUSION TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Teniendo en cuenta que la oportunidad en la respuesta de las Quejas y Reclamos es muy importante para la Institución, la Oficina de Control Interno verificó el tiempo de respuesta solo de las **Quejas y Reclamos** por lo cual 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 siendo excluidos sábados, domingos y festivos:

TIEMPOS DE RESPUESTA QUEJAS Y RECLAMOS							
Días hábiles que tardó la respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1	5	9	1		2	1	18
2	2	1	1				4
3	3	2	6	2	3		16
4	4	6	1	3	2		16
5	5	6	2			5	18
6	8	4	3	2	5	1	23
7	1	1	2	2		1	7
8	2	4	2		2	3	13
9	1		3		1	1	6
10			2	2		3	7
11	3			2			5
12	1					1	2
13	2	1					3
14		1	1		1		3
15	1					2	3
16	1	1			1		3
17	1	1	1				3
18		1					1
19					1		1
20		1	1			1	3
22			1				1

44.72%

44.72%



24			1				1		
25						1		1	
26						1	1	2	
34		1						1	10.55%
<b>Total</b>	40	40	28	13	20	20	<b>161</b>		

*Tabla 10 Radicados QR respondidos según el número de días.*

*Análisis Oficina Asesora Control Interno*

De la tabla anterior podemos concluir que, en el primer semestre del año 2020, se recibieron **161 Quejas y reclamos** de los cuales, **72** radicados que equivalen a un **44.72%**, fueron atendidos por las áreas encargadas en un tiempo de **1 a 5 días**, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento.

Entre **6 a 15 días** se les dio respuesta a **72** quejas y reclamos, siendo el **44.72%** y dentro de los días 16 al 34, las áreas tardaron en responder 17 radicados para un total de 10.55%.

Teniendo en cuenta los términos que aplican para las respuestas, **es importante resaltar que 5 días hábiles es el periodo establecido en el procedimiento GMC-SIU-PR-02 para dar una respuesta oportuna a los usuarios.**

En la siguiente tabla se relaciona las dependencias que no dieron respuesta oportuna a las PQR en el primer semestre de 2020, el número de radicados por mes, el número de radicados que se respondieron extemporáneamente y el número de días más alto para dar respuesta a alguno de estos radicados en el mes correspondiente.

DEPENDENCIA	ENERO			FEBRERO			MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO		
	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR RAD	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA
CONVENIO DOCENCIA				1	1	8												
COORDINACION DE URGENCIAS	11	9	18	2	2	18	3	3	22	1	1	10	2	2	25	1	1	10
ESTADISTICA							1	1	14									
FACTURACIÓN				1	1	34										2	2	26
SERVICIOS BASICOS	4			3	1	7	2	1	24	3	1	6	2	2	19	4	3	20
SIBGERENCIA SERVICIOS ALTO COSTO	2	1	11	2	2	14	1	1	17							1	1	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	15										1	1	26			
SUBGERENCIA APOYO DIAGNOSTICO	2	1	12	2	2	20	3	3	10									
SUBGERENCIA MEDICAS	1	1	13	3	2	8				1	1	11	2	2	14	6	3	8
SUBGERENCIA SERVICIOS AMBULATORIOS	3	1	6	4	1	6	6	2	6									
SUBGERENCIA SERVICIOS ENFERMERIA	6	3	7	6	1	17	9	1	7	4	1	7	8	5	16	4	4	10
SUBGERENCIA SERVICIOS MUJER Y LA INFANCIA	1	1	11	3	2	6				1	1	11						
SUBGERENCIA SERVICIOS QUIRURGICOS	4	1	6	8	1	6	2	1	8	1	1	10						

Análisis Oficina Asesora Control Interno

En el mes de enero se evidencia que Coordinación de Urgencias fue la dependencia que recibió más PQR, de las once (11) recibidas a nueve (09) no se le dio respuesta oportuna, siendo 18 días el número más alto para dar respuesta a una de ellas.

En el mes de febrero se evidencia que Facturación es la dependencia con más días de retraso en la respuesta de una (01) PQR, con 34 días de respuesta.

En el mes de marzo se evidencia que Servicios Básicos recibió dos (02) PQR y la respuesta de una (01) PQR, demoró 24 días.

En el mes de abril se evidencia que las Subgerencias Medicas y Subgerencia de Servicios de la Mujer y la Infancia, son las dependencias con más días de retraso en la respuesta de una PQR cada una, con 11 días de respuesta.

En el mes de mayo se evidencia que la Subgerencia Administrativa y Financiera es la dependencia con más días de retraso en la respuesta de una (01) PQR, con 26 días de respuesta.

En el mes de junio se evidencia que Facturación es la dependencia con más días de retraso en la respuesta de dos (02) PQR, siendo 26 días el número más alto para dar respuesta a una de ellas.

Es importante destacar que estas dependencias dieron respuesta oportuna a otras Peticiones, Quejas y reclamos radicados en este semestre.



## CONTROL Y SEGUIMIENTO

El control y seguimiento se llevan a cabo desde el Sistema de Información y Atención al usuario, allí hay un documento consolidado de todos los radicados recibidos y día a día se revisa 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 2020 fueron 161, se observa que 89 radicados que representan el 55.27% 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”.**

Realizar una mayor supervisión a las funciones del personal de planta, con el fin de garantizar el cumplimiento cabal de sus obligaciones, en las cuales se establecen dar respuesta oportuna

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

**Proyectó:** Susy Ortiz Paez - Profesional Universitario Oficina Control interno - Gestión Integral