



SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2020

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

PRESENTACIÓN	3
CANALES DE ATENCIÓN	3
TOTAL RADICADOS	4
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios	5
Quejas	6
Reclamos	6
Sugerencias	7
Felicitaciones	7
Comentarios	8
CANALES DE ATENCIÓN	9
TIEMPOS DE RESPUESTA PQR	10
CONTROL Y SEGUIMIENTO	13
ACCIONES DE MEJORA	13
RECOMENDACIONES	14

|

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	http://www.hus.gov.co/pqrfs/		Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite
	Correo Electrónico	siau@hus.gov.co		Por este canal se atienden única y exclusivamente las notificaciones judiciales de tribunales y juzgados
	Notificaciones Judiciales	notificacionesjudiciales@hus.gov.co		

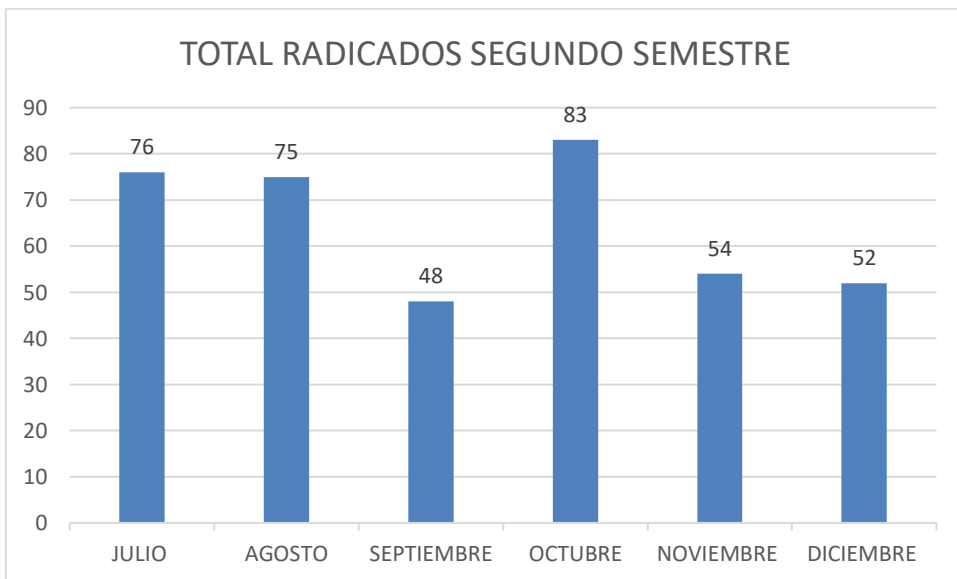
Escrito	Correo Postal	Carrera 32 #29-175, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
	Buzón	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Disponibles las 24h	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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 **SEGUNDO SEMESTRE** de 2020 fueron radicados en total **388 requerimientos (PQRSF)** en la E.S.E. H.U.S. formulados así: en el mes de julio 76, en agosto 75, en septiembre 48, en octubre 83, en noviembre 54 y en diciembre 52.



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: 117 quejas, 12 sugerencias, 240 felicitaciones y 19 comentarios.

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
Julio	19	0	2	52	3	76
Agosto	12	0	3	55	5	75
Septiembre	19	0	3	22	4	48
Octubre	30	0	0	50	3	83
Noviembre	26	0	3	23	2	54
Diciembre	11	0	1	38	2	52
Total	117	0	12	240	19	388
Porcentaje	30.15%	0%	3.0927%	61.855%	4.896%	100%

Tabla 1 Consolidado radicados en el SIAU
Fuente: SIAU

De la tabla anterior podemos evidenciar que, en el segundo semestre del 2020 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un **61.855%**.

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 van dirigidas:

SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB ENFERMERIA	1	6	9	7	7	3	33
SUB ALTO COSTO	1	1	1	1	2	0	6
SUB AMBULATORIOS	1		1	1	3	1	7
SUB APOYO DX	1		1	5	1	1	9
FACTURACION	3			2	2		7
SERVICIOS BÁSICOS	4	2	2	0	2	1	11
SUB MEDICAS	2	1		2	2		7
COORDINACION URGENCIAS	0		1	3	2		6
SUB MUJER INFANCIA	4	1		2	2	1	10
SUB QUIRÚRGICAS	2	1	2	4	3	3	15
SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				1		1	2
TRASLADO COMPETENCIA			2	2			4
Total, general	19	12	19	30	26	11	117

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 **33** durante el segundo semestre de 2020.

Reclamos

No se presentaron reclamos durante el segundo semestre de 2020.

Sugerencias

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

SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB GERENCIA APOYO DIAGNOSTICO	1	0	0	0			1
SUB GERENCIA ALTO COSTO					1	1	2
SUB ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0	0			1
SERVICIOS BASICOS		3	1	0			4
SUB GERENCIA MUJER Y LA INFANCIA			2	0	1		3
SUB GERENCIA QUIRURGICAS					1		1
Total, general	2	3	3	0	3	1	12

Se observa que Servicios Básicos presenta el mayor número de sugerencias con un total de cuatro (04) durante el segundo semestre de 2020.

Felicitaciones

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

SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB ALTO COSTO	6	21		14	11	11	63
SUB AMBULATORIOS			1	2	1		4
SERVICIOS BÁSICOS	1		1	1			3
SUB APOYO DIAGNOSTICO					1		1
SUB MEDICAS	6	3	6	10	4	8	37
COORDINACION URGENCIAS	9	3	2	5		1	20
SUB MUJER INFANCIA	25	21	11	12	5	14	88
SUB QUIRÚRGICAS	5	6	1	4		1	17
SIAU		1		1		1	3
HUS EN GENERAL				1	1	2	4
Total general	52	55	22	50	23	38	240

Se observa que la Subgerencia de Servicios de la Mujer y la Infancia es el servicio al cual se dirigen más felicitaciones.

Con un total de 240 durante el segundo semestre de 2020, cabe resaltar que las felicitaciones tienen el porcentaje más alto en el total de requerimientos.

Comentarios

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

SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB ALTO COSTO		3		1			4
SUB MUJER INFANCIA		1					1
SUB QUIRURGICAS	2	1	2				5
SIAU	1						1
SUB APOYO DIAGNOSTICO					1		1
COORDINACION DE URGENCIAS			2				2
EN BLANCO				2		2	4
HUS EN GENERAL					1		1
Total general	3	5	4	3	2	2	19

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

CANALES DE ATENCIÓN QUEJAS Y RECLAMOS

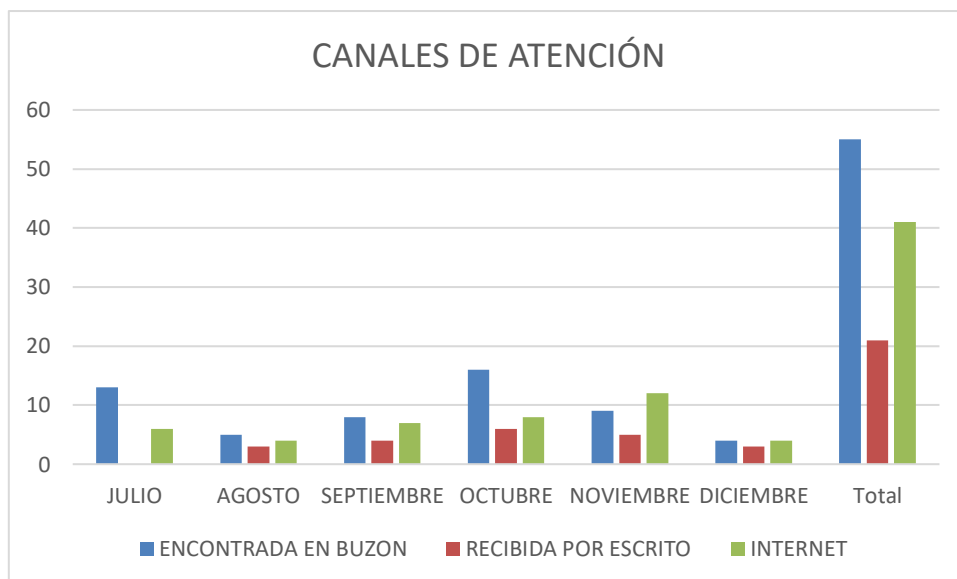
Esta sección del informe se encarga de la observación y el análisis de los canales de atención del SIAU:

Mes	ENCONTRADA EN BUZON	RECIBIDA POR ESCRITO	INTERNET	Total	Porcentaje%
JULIO	13		6	19	16.24%
AGOSTO	5	3	4	12	10.25%
SEPTIEMBRE	8	4	7	19	16.23%
OCTUBRE	16	6	8	30	25.641%
NOVIEMBRE	9	5	12	26	22.22%
DICIEMBRE	4	3	4	11	9.40%
Total	55	21	41	117	100%

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 octubre con 30 quejas, de los cuales 16 provienen del buzón de sugerencias.



Se observa que el canal más utilizado por los usuarios al momento de comunicarse con el SIAU es el buzón de sugerencias con el 47%.

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, se 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:

Días hábiles que tardó la respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
1		1	3	1	3	1	9
2	1		1	1	1		4
3	1		2	3	2		8
4	2	1	3	2	3		11
5	2		2		1	1	6
6	3			2	1		6
7		1		4	1		6
8	1	3	4	2	1		11
9		1	1	3			5
10	1				1	1	3
11				3		15	18
12		3		1	5		9
14			1				1
15			2		1		3
16	2			1			3
18	1	1		3			5
19	1						1
20				1			1
24	4						4
25				1			1
27					1		1
36		1					1
Total	19	12	19	28	21	18	117

De la tabla anterior podemos concluir:

En el segundo semestre del año 2020, se recibieron **117 Quejas y reclamos** de las cuales **38** radicados que equivalen a un **32.47%**, fueron atendidos por las áreas encargadas en un tiempo de **1 a 5 días**, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento.

Entre **6 a 10** días se les dio respuesta a **31** quejas y reclamos, siendo el **26.50%**

dentro de los días **11 al 36**, las áreas tardaron en responder **48** radicados para un total de **41.02%**

No. Quejas	No. días que tardo la Respuesta	Porcentaje
38	1 a 5 DIAS	32,47%
31	6 a 10 DIAS	26,50%
48	11 A 36 DIAS	41,02%
117		100%

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



Tabla. Dependencia - No. de peticiones quejas o Reclamos por mes -No. días respuesta extemporánea

DEPENDENCIA	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA	PQR CON RTA EXT	DIAS RTA
FACTURACIÓN	3	16 24 24					3	16 11 11	1	11		
SERVICIOS BASICOS	4	6 19 24 24	2	12 12	1	15					1	10
SUB GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							1	11				
SIBGERENCIA SERVICIOS ALTO COSTO	1	16	1	12	1	9	1	18				
SUB APOYO DIAGNOSTICO	1	10			1	8	5	12 7 25 18 7				
SUBGERENCIA MEDICAS	1	6	1	36			2	7 11	3	27 11 11		
SUBGERENCIA SERVICIOS ENFERMERIA			5	7 8 8 8 9	5	8 8 8 14 15	7	9 9 9 8 7 11 20	10	7 15 12 12 12 11 11 11		
SUBGERENCIA SERVICIOS MUJER Y LA INFANCIA	2	8 18							1	6		
SUBGERENCIA SERVICIOS QUIRURGICOS			1	18			3	8 6 18	2	11 11		
SUBGERENCIA SERVICIOS AMBULATORIOS									1	8		
COORDINACION URGENCIAS							2	6 11	3	12 10 11		

Análisis Oficina Asesora Control Interno

De la información anterior se puede concluir que a **79 de las 117** quejas radicadas se les dio respuesta extemporáneamente, las cuales representan un **67.52%**

La Subgerencia de Servicios Médicos durante el segundo semestre de 2020, fue la Subgerencia con más días de demora en dar respuesta a un (01) radicado, con 36 días de retraso.

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 segundo semestre del año 2020 fueron 117, se observa que 79 radicados que representan el 67.5% 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.

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora Control Interno