



SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF SEGUNDO SEMESTRE 2019

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 DE RADICADOS	4
Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios	4
Quejas	6
Reclamos	7
Sugerencias	7
Felicitaciones	8
Comentarios	8
No se tramita	9
CANALES DE ATENCIÓN	9
TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF	11
CONTROL Y SEGUIMIENTO	13
ACCIONES DE MEJORA	13
RECOMENDACIONES	13

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	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		



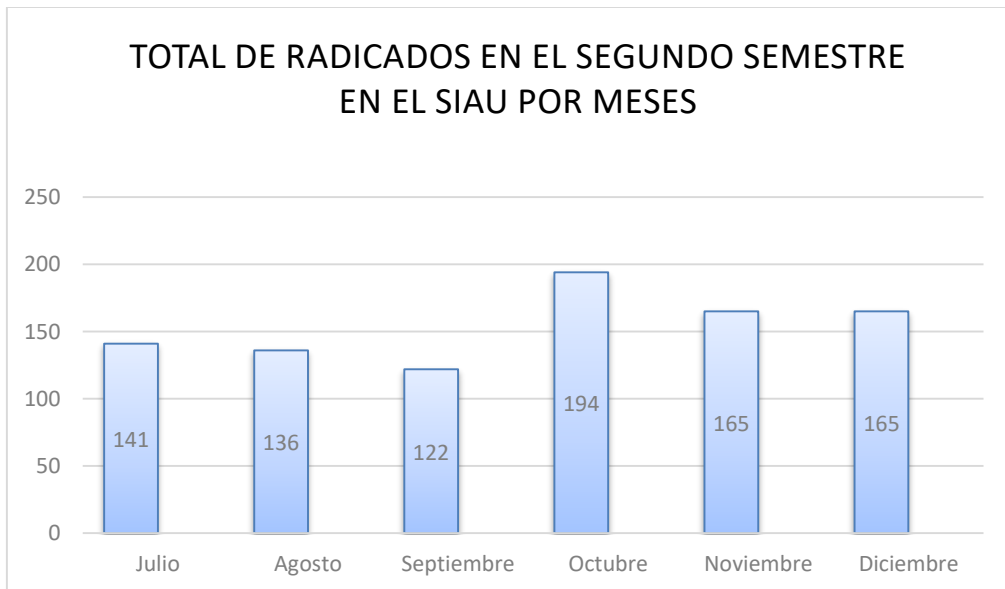
Escrito	Correo Postal	Carrera 32 #29-175, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm	Se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
	Buzón	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Disponibles las 24h	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias 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 2019 fueron radicados en total 923 requerimientos en la E.S.E. H.U.S., en su totalidad respondidos, en julio se formularon 141, en agosto 136, en septiembre 122, en octubre 194, en noviembre 165 y en diciembre 165.



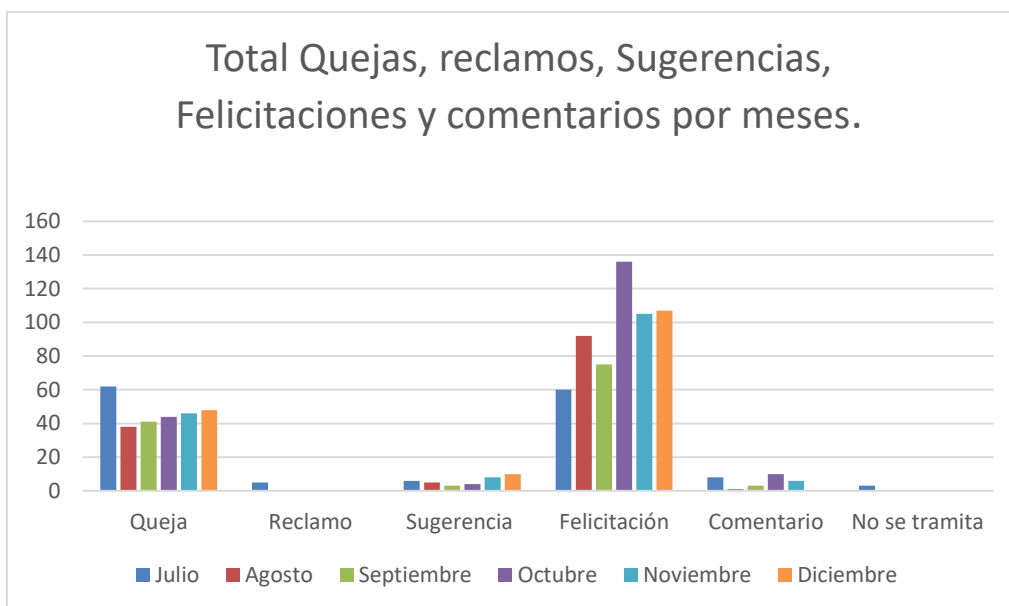
Gráfica 1 Total de radicados en el segundo semestre en el SIAU por meses
Fuente: SIAU

Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios

En el semestre informado se radicaron: 279 quejas ,5 reclamos, 36 sugerencias, 577 felicitaciones y 28 comentarios, los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de

ley, hay que hacer notar que existen 3 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.



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

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

TOTAL DE RADICADOS							
Mes	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Comentario	No se tramita	Total
Julio	62	5	6	60	8	3	141
Agosto	38	0	5	92	1	0	136
Septiembre	41	0	3	75	3	0	122



Octubre	44	0	4	136	10	0	194
Noviembre	46	0	8	105	6	0	165
Diciembre	48	0	10	107	6	0	165
Total	279	5	36	575	28	3	923
Porcentaje	30%	1%	4%	62%	3%		100%

Tabla 2 Consolidado radicados en el SIAU
Fuente: SIAU

De la tabla anterior podemos evidenciar que, en el segundo semestre del 2019 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 62%.

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	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB APOYO DX	1	1	0	1	2	1	6
TRABAJO SOCIAL SUB ADM	2	0	0	0	0	0	2
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	1	0	0	0	0	0	1
COORDINACION DE URGENCIAS	4	4	5	8	4	2	27
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	3	3
FACTURACION	8	1	0	2	0	0	11
TRASLADO COMPETENCIA	2	3	3	4	2	3	17
SERVICIOS BASICOS	5	4	6	7	8	4	34
SUB ALTO COSTO	3	0	0	0	1	3	7
SUB AMBULATORIOS	0	6	6	4	6	9	31
ESTADISTICA	0	0	0	0	1	0	1
SUB ENFERMERIA	10	9	14	4	15	12	64
SUB MEDICAS	2	3	2	1	1	5	14
SUB MUJER INFANCIA	4	2	1	3	1	2	13
SUB QUIRURGICAS	20	5	4	10	5	4	48
Total general	62	38	41	44	46	48	279

Tabla 3 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 64 durante el segundo semestre de 2019.

Reclamos

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

RECLAMOS							
SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
COORDINACION DE URGENCIAS	1	0	0	0	0	0	1
FACTURACION	1	0	0	0	0	0	1
TRASLADO DE COMPETENCIA	1	0	0	0	0	0	1
SUB AMBULATORIOS	2	0	0	0	0	0	2
Total general	5	0	0	0	0	0	5

Tabla 4 Consolidado de reclamos por Servicios y Meses
Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia Ambulatorios es el servicio al cual se dirigen más reclamos, con un total de 2 durante el segundo semestre de 2019.

Sugerencias

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

SUGERENCIAS							
SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	1	0	1
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	1	1	0	2
DESARROLLO INSTITUCIONAL	1	0	0	0	0	0	1
SERVICIOS BASICOS	2	1	0	0	0	6	9
SIAU	0	0	0	0	3	0	3
SUB ALTO COSTO	0	0	1	0	0	0	1
SUB AMBULATORIOS	1	1	0	0	1	1	4
SUB ENFERMERIA	2	1	2	1	0	1	7
SUB MUJER INFANCIA	0	2	0	0	0	2	4



SUB QUIRURGICAS	0	0	0	2	2	0	4
Total general	6	5	3	4	8	10	36

Tabla 5 Consolidado de Sugerencias por Servicios y Meses
Fuente: SIAU

Se observa que Servicios Básicos es el servicio al cual se dirigen más sugerencias, con un total de 9 durante el segundo semestre de 2019.

Felicitaciones

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

FELICITACIONES							
SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB APOYO DX	4	0	0	0	2	0	6
COORDINACION DE URGENCIAS	5	11	22	13	11	6	68
ESTADISTICA	0	0	1	18	9	7	35
SERVICIOS BASICOS	4	0	0	1	1		6
SIAU	0	1	0	1	1	2	5
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	1	0	0	1
SUB ALTO COSTO	1	11	12	3	18	18	63
SUB AMBULATORIOS	0	2	1	2	1	4	10
SUB MEDICAS	29	31	20	21	15	10	126
SUB MUJER INFANCIA	6	16	10	51	22	23	128
SUB QUIRURGICAS	10	20	9	25	25	37	126
Total general	60	92	75	136	105	107	575

Tabla 6 Consolidado de Felicitaciones por Servicios y Meses
Fuente: SIAU

Se observa que la Subgerencia de Mujer Infancia es el servicio al cual se dirigen más felicitaciones, con un total de 128 durante el segundo semestre de 2019, cabe resaltar que las felicitaciones tienen el porcentaje mas alto en el total de requerimientos del segundo 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 iban dirigidas.

COMENTARIOS							
SERVICIO AFECTADO	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
SUB APOYO DX	2	0	0	0	0	0	2
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	1	1	0	2
SERVICIOS BASICOS	4	0	0	0	2	0	6
TRABAJO SOCIAL	0	0	0	0	1	0	1
SUB ALTO COSTO	0	0	1	0	0	0	1
SUB AMBULATORIOS	0	0	1	0	0	0	1
SUB ENFERMERIA	0	1	1	0	2	0	4
SUB MEDICAS	2	0	0	1	0	0	3
SUB MUJER INFANCIA	0	0	0	4	0	0	4
SUB QUIRURGICAS	0	0	0	4	0	0	4
Total general	8	1	3	10	6	0	28

Tabla 7 Consolidado de Comentarios por Servicios y Meses

Fuente: SIAU

Se observa que Servicios Básicos es el servicio al cual se dirigen más comentarios con un total de 6 comentarios durante el segundo semestre de 2019.

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 segundo semestre del 2019 no se tramitaron **3** 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%
JULIO	96	32	0	9	137	14,84%
AGOSTO	116	11	0	9	136	14,73%
SEPTIEMBRE	110	9	0	5	124	13,43%

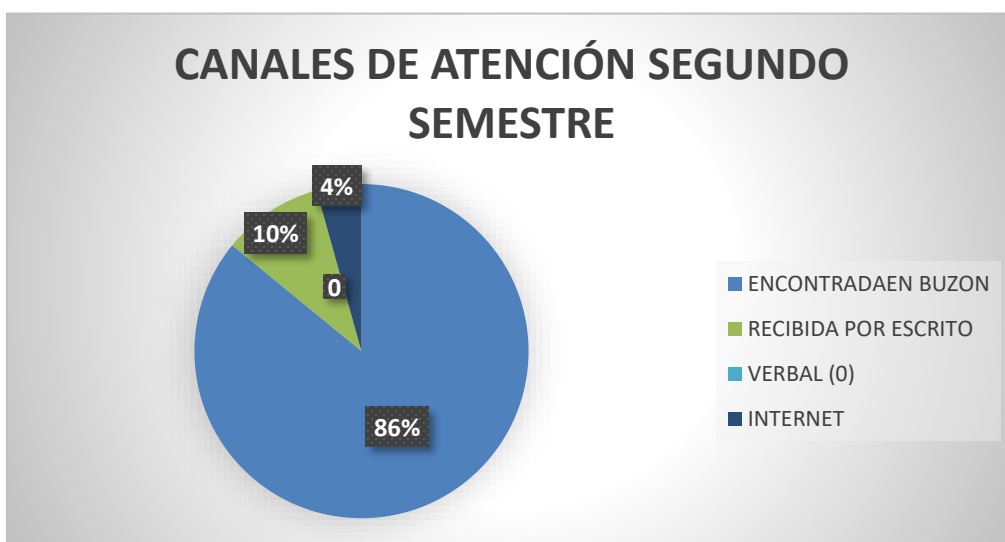


OCTUBRE	169	15	0	9	193	20,91%
NOVIEMBRE	151	10	0	7	168	18,20%
DICIEMBRE	151	13	0	1	165	17,88%
Total	793	90	0	40	923	100%

Tabla 8 Total de canales de atención en segundo semestre

Fuente: SIAU

El mes con más radicados en la E.S.E. HUS es octubre con 193 de los cuales 169 provienen del buzón de sugerencias; Y el mes con menos radicados en el SIAU fue septiembre con 124 de los cuales 110 fueron encontrados en el buzón de sugerencias.



Gráfica 3 Canales de atención segundo semestre

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 86%.

El siguiente canal son las comunicaciones escritas con el 10% y por último a través de internet con el 4%.

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. Los días mencionados corresponden a días hábiles siendo excluidos sábados, domingos y festivos:

TIEMPOS DE RESPUESTA								
Días hábiles que tardó la respuesta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
Sin Respuesta	0	0	0	0	0	0	0	
1	61	99	89	155	123	123	650	
2	3	4	1	1	3	2	14	
3	4	2	2	1	2	1	12	
4	11	1	3	7	2	5	29	
5	8	4	11	4	3	7	37	80,39%
6	8	8	6	1	10	3	36	
7	4	4	2		3		10	
8	2	6	1	3	5	3	19	
9	2		1	2	5	9	19	
10	5	4	3	1	0	4	17	
11	4	2		5	1		12	
12	0	1	2		3	4	10	
13	0	2	1	1	1	1	6	
14	3	0	2	1	0	1	7	
15	4	0	0	1	0	0	5	19,28%
16	2	0	0	0	0	0	2	
17	3	0	1	5	0	1	10	
18	0	0	0	1	0	0	1	
19	0	1	0	3	0	1	5	
20	2	0	0	0	2	0	4	
21	0	0	0	0	3	1	4	
22	1	0	0	0	1	1	3	
23	1	0	0	0	0	1	1	
24	0	0	0	2	0	0	2	
26	0	0	3	0	0	1	4	
28	0	0	0	0	0	2	2	
30	0	0	0	0	1	0	1	
31	1	0	0	0	0	0	1	4,33%
Total	129	138	128	194	168	171	923	

Tabla 9 Radicados respondidos según el número de días.
Fuente: SIAU



De la tabla anterior podemos concluir que, 745 radicados que equivalen a un 80,39%, 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 178 radicados, siendo el 19,28% y dentro de los días 16 al 31, las áreas tardaron en responder 40 radicados para un total de 4,33%.

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 los radicados 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.

PORCENTAJE DE LOS RADICADOS CONTESTADOS A TIEMPO				
Días hábiles que tardó la respuesta	Número de Quejas	Número de quejas Acumuladas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Sin Respuesta	0	0	0	0
1	650	650	70,42%	70,42%
2	14	664	1,52%	71,94%
3	12	676	1,30%	73,24%
4	29	705	3,14%	76,38%
5	37	742	4,01%	80,39%
6	36	778	3,90%	84,29%
7	10	188	1,08%	20,37%
8	19	807	2,06%	87,43%
9	19	826	2,06%	89,49%
10	17	843	1,84%	91,33%
11	12	855	1,30%	92,63%
12	10	865	1,08%	93,72%
13	6	871	0,65%	94,37%
14	7	878	0,76%	95,12%
15	5	883	0,54%	95,67%
16	2	885	0,22%	95,88%
17	10	895	1,08%	96,97%
18	1	896	0,11%	97,07%
19	5	901	0,54%	97,62%
20	4	905	0,43%	98,05%
21	4	909	0,43%	98,48%
22	3	912	0,33%	98,81%
23	1	913	0,11%	98,92%



24	2	915	0,22%	99,13%
26	4	919	0,43%	99,57%
28	2	921	0,22%	99,78%
30	1	922	0,11%	99,89%
31	1	923	0,11%	100%
Total general	923		100%	

Tabla 80 Frecuencias de los radicados medidos en días

Fuente: SIAU

Se observa que la cantidad de radicados respondidos en 5 días o menos dan un 80,39%, sin embargo, el 19,61% dieron respuesta por fuera del plazo máximo establecido en el procedimiento.

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

Al hacer el análisis de los radicados se observa que el 19,61% 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 QR, genera incumplimiento por parte 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

Proyectó: *Laura Angélica Nieto Gómez- Profesional Universitario Oficina Control interno - Gestión Integral*