

SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2019

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO

JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Agosto 2019

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	8
Felicitaciones	9
Comentarios.....	10
No se tramita	11
CANALES DE ATENCIÓN	13
TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF	14
CONTROL Y SEGUIMIENTO	15
ACCIONES DE MEJORA	16
RECOMENDACIONES	16

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, en conjunto con 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 instaurados 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.
Telefónico	PBX	(+57) (037) 69100300 EXT: 139, 140, 180, 398	Sábados Domingos y festivos 6am – 4pm	Permite registrar en el aplicativo las PQRSF.
	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146		
Virtual	Formulario Electrónico web	http://www.hus.gov.co/pqrfs/	24 horas	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.



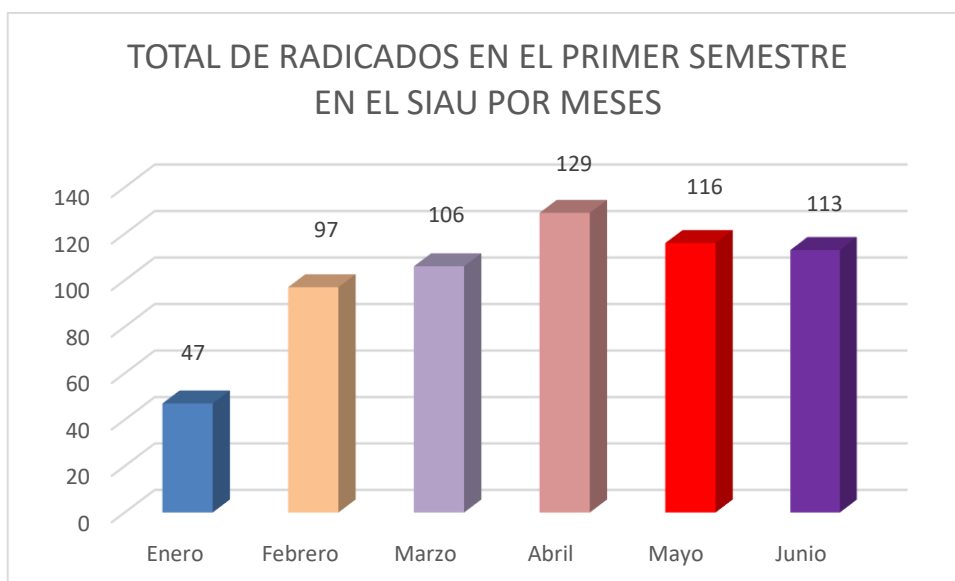
	Buzón	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Disponible las 24h	Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, y así asegurar la trazabilidad del trámite.
--	-------	--	--------------------	---

Tabla 1 Descripción canales de atención

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 2019 fueron radicados en total 608 requerimientos en la E.S.E. H.U.S., de los cuales quedaron pendientes de respuesta 2, en enero se formularon 47, en febrero 98, en marzo 106, en abril 129, en mayo 116 y en junio 113.

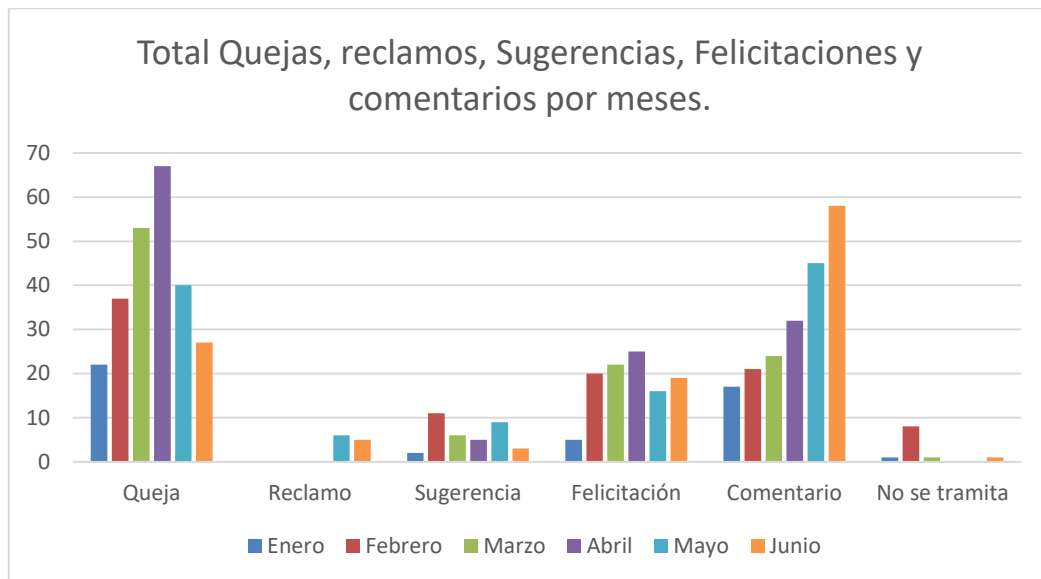


Gráfica 1 Total de radicados en el primer semestre en el SIAU por meses

Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Comentarios

En el semestre informado se radicaron: 246 quejas, 11 reclamos, 36 sugerencias, 108 felicitaciones y 197 comentarios, los cuales fueron atendidos en su totalidad en los términos de ley, hay que hacer notar que existen 11 radicados que no se tramitaron de los cuales 9 fueron por falta de información ya que se dejaba el formato en blanco en los buzones y 2 por letra ilegible.

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

En la siguiente tabla se presenta el total de radicados teniendo en cuenta si son quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y comentarios por meses

Mes	Queja	Reclamo	Sugerencia	Felicitación	Comentario	No se tramita	Total
Enero	22	0	2	5	17	1	47
Febrero	37	0	11	20	21	8	97
Marzo	53	0	6	22	24	1	106
Abril	67	0	5	25	32	0	129
Mayo	40	6	9	16	45	0	116
Junio	27	5	3	19	58	1	113
Total	246	11	36	107	197	11	608

Tabla 2 Consolidado radicados en el SIAU

Se hace énfasis que las quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y comentarios son por parte de los usuarios bajo todos los protocolos necesarios para que el usuario se sienta tranquilo y seguro al acercarse a los puntos de atención o a los diferentes canales habilitados por el sistema de atención e información al usuario



Quejas

A continuación, se relacionan la cantidad de quejas totales radicadas en el SIAU relacionadas con el servicio al cual iban dirigidas:

QUEJAS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	1	1	2
APOYO DX	0	2	0	0	0	0	2
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	2	0	0	0	2
CALLCENTER	1	0	0	0	0	0	1
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	1	0	0	1
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	1	0	0	0	1
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	1	1	2
FACTURACION	0	1	3	0	1	1	6
FACTURACION	2	0	0	0	0	0	2
JURIDICA	0	0	0	0	0	1	1
MEDIMAS	0	0	0	0	1	0	1
MEDIMAS EPS	0	1	0	1	0	0	2
NO SE TRAMITA	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS BASICOS	2	3	3	5	6	2	21
SIAU	0	0	0	0	0	0	0
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	1	0	0	0	0	1
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	3	0	0	0	3
SUB ALTO COSTO	0	4	3	1	1	3	12
SUB AMBULATORIOS	6	12	19	24	17	3	81
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	1	0	0	1
SUB APOYO DX	2	0	2	0	0	1	5
SUB APOYO DX	0	0	0	4	1	0	5
SUB ENFERMERIA	3	7	5	0	6	1	22
SUB ENFERMERIA	0	0	2	10	0	2	14
SUB MEDICAS	1	2	4	7	1	3	18
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANCIA	3	1	4	4	1	1	14
SUB MUJER INFANICA	0	0	0	0	0	0	0
SUB QUIRURGICAS	2	3	2	8	3	7	25
UAM IPS SAS	0	0	0	1	0	0	1
(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0
Total general	22	37	53	67	40	27	246

Tabla 3 Consolidado de quejas por Servicios y Meses



Se observa que el servicio al cual se dirigen más quejas es la subgerencia Ambulatorios con 81 quejas en total durante el primer semestre de 2019

Reclamos

A continuación, se relacionan la cantidad de reclamos totales radicados en el SIAU relacionadas con el servicio al cual iban dirigidas

RECLAMOS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	0	0	0	0	0
CALLCENTER	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	0	0	0
NO SE TRAMITA	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS BASICOS	0	0	0	0	0	1	1
SIAU	0	0	0	0	0	0	0
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ALTO COSTO	0	0	0	0	0	1	1
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	1	2	3
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	1	0	1
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	0	1	1
SUB MEDICAS	0	0	0	0	2	0	2
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANCIA	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANICA	0	0	0	0	0	0	0
SUB QUIRURGICAS	0	0	0	0	2	0	2
UAM IPS SAS	0	0	0	0	0	0	0



(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0
Total general	0	0	0	0	6	5	11

Tabla 4 Consolidado de reclamos por Servicios y Meses

Se observa que el servicio al cual se dirigen más reclamos es la subgerencia Ambulatorios con 3 reclamos en total durante el primer semestre de 2019

Sugerencias

A continuación, se relacionan la cantidad de sugerencias totales radicadas en el SIAU relacionadas con el servicio al cual iban dirigidas

SUGERENCIAS							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DX	0	7	0	0	0	0	7
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	0	0	0	0	0
CALLCENTER	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	1	0	1
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	0	0	0
NO SE TRAMITA	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	0	4	0	0	0	0	4
SERVICIOS BASICOS	1	0	0	3	6	0	10
SIAU	0	0	0	0	0	0	0
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ALTO COSTO	0	0	6	0	1	0	7
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	1	1
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0		0
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	0	1	1
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	0		0
SUB MEDICAS	0	0	0	2	1	1	4
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0



SUB MUJER INFANCIA	1	0	0	0	0	0	1
SUB MUJER INFANICA	0	0	0	0	0	0	0
SUB QUIRURGICAS	0	0	0	0	0	0	0
UAM IPS SAS	0	0	0	0	0	0	0
(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0
Total general	2	11	6	5	9	3	36

Tabla 5 Consolidado de Sugerencias por Servicios y Meses

Se observa que el servicio al cual se dirigen más sugerencias es servicios básicos con 10 sugerencias en total durante el primer semestre de 2019

Felicitaciones

A continuación, se relacionan la cantidad de felicitaciones totales radicadas en el SIAU relacionadas con el servicio al cual iban dirigidas

FELICITACIONES							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	0	0	0	0	0
CALLCENTER	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	0	0	0
NO SE TRAMITA	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS BASICOS	0	0	2	3	0	0	5
SIAU	0	1	0	3	0	0	4
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	1	0	1
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ALTO COSTO	0	6	2	1	1	1	11
SUB AMBULATORIOS	0	2	0	0	0	0	2
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	2	0	0	0	2
SUB APOYO DX	0	0	0	4	2	0	6



SUB ENFERMERIA	1	5	5	0	1	3	15
SUB ENFERMERIA	0	0	0	3	0	1	4
SUB MEDICAS	0	5	6	8	5	8	32
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANCIA	3	1	0	3	6	2	15
SUB MUJER INFANICA	0	0	1	0	0	0	1
SUB QUIRURGICAS	1	0	4	0	0	4	9
UAM IPS SAS	0	0	0	0	0	0	0
(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0
Total general	5	20	22	25	16	19	107

Tabla 6 Consolidado de Felicidades por Servicios y Meses

Se observa que el servicio al cual se dirigen más felicitaciones es la subgerencia de médicas con 32 felicitaciones en total durante el primer semestre de 2019

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	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	0	0	0	0	0
CALLCENTER	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	1	1
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	0	0	0
NO SE TRAMITA	0	0	0	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS BASICOS	2	0	1	1	5	2	11
SIAU	0	5	0	0	1	1	7
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	0	0	0	0	0	0



SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ALTO COSTO	0	0	2	2		3	7
SUB AMBULATORIOS	1	1	1	0	2	1	6
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	2	0	0	2	4
SUB APOYO DX	0	0	0	0	1		1
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	10	3	13
SUB ENFERMERIA	0	0	0	2	0	0	2
SUB MEDICAS	3	13	15	17	22	30	100
SUB MEDICAS	0	1	0	0	0	0	1
SUB MUJER INFANCIA	10	1	0	9	4	8	32
SUB MUJER INFANICA	0	0	1	0	0	0	1
SUB QUIRURGICAS	1	0	2	1	0	7	11
UAM IPS SAS	0	0	0	0	0	0	0
(en blanco)	0	0	0	0	0	0	0
Total general	19	21	24	32	45	58	197

Tabla 7 Consolidado de Comentarios por Servicios y Meses

Se observa que el servicio al cual se dirigen más comentarios es la subgerencia de médicas con 100 comentarios en total durante el primer 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

NO SE TRAMITA							
SERVICIO AFECTADO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
CAJACOPI EPS ADRES ASMET SALUD	0	0	0	0	0	0	0
CALLCENTER	0	0	0	0	0	0	0
CONVENIO DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
COORDINACION DE URGENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DOCENCIA Y SERVICIO	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0
FACTURACION	0	0	0	0	0	0	0

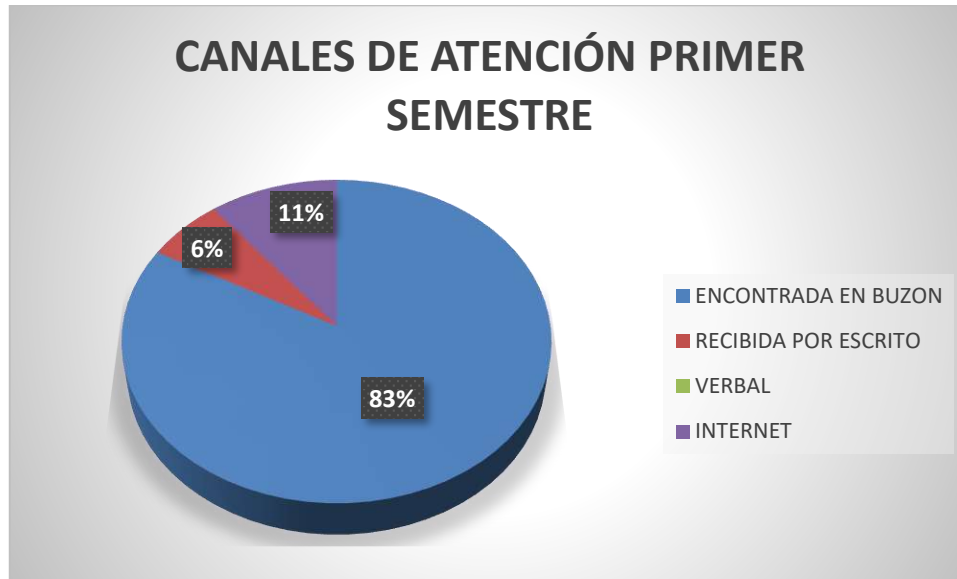


JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS	0	0	0	0	0	0	0
MEDIMAS EPS	0	0	0	0	0	0	0
NO SE TRAMITA	0	5	0	0	0	1	6
RECURSOS FISICOS	0	0	0	0	0	0	0
SERVICIOS BASICOS	0	0	0	0	0	0	0
SIAU	0	0	0	0	0	0	0
SIN INFORMACION PARA REMITIR	0	1	0	0	0	0	1
SUB ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ADMINISTRATIVA Y FIANNCIERA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ALTO COSTO	0	0	0	0	0	0	0
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB AMBULATORIOS	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
SUB APOYO DX	0	0	0	0	0	0	0
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0
SUB ENFERMERIA	0	0	0	0	0	0	0
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0
SUB MEDICAS	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANCIA	0	0	0	0	0	0	0
SUB MUJER INFANICA	0	0	0	0	0	0	0
SUB QUIRURGICAS	0	0	0	0	0	0	0
UAM IPS SAS	0	0	0	0	0	0	0
(en blanco)	1	2	1	0	0	0	4
Total general	1	8	1	0	0	1	11

Tabla 8 Consolidado de No Tramitaciones por Servicios y Meses

Es de notar que en este caso fue necesario crear categorías aparte de los servicios para clasificar los radicados que no se tramitan.

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



Gráfica 3 Canales de atención primer semestre

Se observa que el canal más utilizado por los usuarios al momento de comunicarse con el SIAU es el buzón de sugerencias ya que el 83% de los radicados provienen de allí.

El siguiente canal es el de recibir por escrito con el 11% y por último a través de internet con el 6%.

Expresar peticiones, quejas, reclamos, su gerencias o felicitaciones de manera verbal es el canal menos utilizado por los usuarios de la E.S.E. HUS.

Mes	ENCONTRADA EN BUZON	RECIBIDA POR ESCRITO	VERBAL	INTERNET	Total
Enero	39	3		5	47
Febrero	82	9		6	97
Marzo	69	26		11	106
Abril	88	15		26	129
Mayo	81	24		11	116
Junio	95	9		9	113
Total	454	86		68	608

Tabla 9 Total de canales de atención en primer trimestre

El mes con más radicados en la E.S.E. HUS es el mes de abril siendo las quejas con la mayor participación. Y el mes con menos radicados en el SIAU fue el mes de enero con 47 radicados de los cuales 39 fueron encontrados en el buzón de sugerencias.

TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSF

A continuación, se observará la cantidad de días que tardaron las dependencias en entregar una respuesta, los días mencionados corresponden a días hábiles siendo excluidos sábados, domingos y festivos

Días hábiles que tardó la respuesta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Sin Respuesta	0	0	0	0	0	2	2
1	29	63	50	67	63	80	352
2	1	1	2	10	5	2	21
3	0	0	6	6	9	0	21
4	2	3	3	7	10	2	27
5	2	3	6	3	13	5	32
6	0	5	7	8	9	6	35
7	0	0	5	4	5	4	18
8	1	2	0	6	1	1	11
9	0	0	10	5	0	0	15
10	2	4	2	8	0	1	17
11	3	6	1	1	1	4	16
12	0	1	1	1	0	0	3
13	1	1	0	0	0	5	7
14	1	2	0	0	0	0	3
15	1	0	1	0	0	1	3
16	1	4	0	1	0	0	6
18	2	1	2	1	0	0	6
19	0	0	4	1	0	0	5
27	0	1	0	0	0	0	1
35	1	0	0	0	0	0	1
92	0	0	6	0	0	0	6
Total	47	97	106	129	116	113	608

Tabla 10 Radicados respondidos según el número de días.

De la tabla anterior podemos observar que un total de 352 radicados fueron contestados con un día, 21 radicados necesitaron 2 días para ser respondidos, de igual manera para la cantidad de 3 días fueron 21 radicados, 27 radicados se tomaron 4 días y 32 radicados necesitaron 5 días para ser resueltos. Cabe recordar que 5 días hábiles es el periodo establecido en el procedimiento GMC-SIU-PR-02 para dar una respuesta oportuno 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.

Días hábiles que tardó la respuesta	Número de Quejas	Número de quejas Acumuladas	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada
Sin Respuesta	2	2	0,33%	0,33%
1	352	354	57,89%	58,22%
2	21	375	3,45%	61,68%
3	21	396	3,45%	65,13%
4	27	423	4,44%	69,57%
5	32	455	5,26%	74,84%
6	35	490	5,76%	80,59%
7	18	508	2,96%	83,55%
8	11	519	1,81%	85,36%
9	15	534	2,47%	87,83%
10	17	551	2,80%	90,63%
11	16	567	2,63%	93,26%
12	3	570	0,49%	93,75%
13	7	577	1,15%	94,90%
14	3	580	0,49%	95,39%
15	3	583	0,49%	95,89%
16	6	589	0,99%	96,88%
18	6	595	0,99%	97,86%
19	5	600	0,82%	98,68%
27	1	601	0,16%	98,85%
35	1	602	0,16%	99,01%
92	6	608	0,99%	100,00%
Total general	608		100%	

Tabla 11 Frecuencias de los radicados medidos en días

Se observa que la cantidad de radicados respondidos en 5 días o menos dan un aproximado del 75%, con esto podemos concluir que las dependencias tienen un 25% de retraso en la respuesta de los PQRSF que recae directamente sobre el Sistema de Información y Atención al Usuario.

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 25% de estos no se cumplen en el plazo estipulado. Y el procedimiento indica que después de 5 días hábiles se debe pasar la queja con los soportes necesarios a la oficina de Control Interno Disciplinario, esta oficina reconoce que el profesional universitario SIAU busca la mediación entre las partes y hace lo posible por no llegar a medidas disciplinarias, sin embargo al hacerlo de esta manera se incumple procedimiento GMC-SIU-PR-02 y es por este motivo que los radicados tienen un tiempo de respuesta mayor y es justamente eso lo que se busca disminuir.

En el informe remitido por el sistema de información y atención al usuario deben diligenciarse de manera completa todos los campos allí propuestas para analizarse, con el fin de analizar a fondo las causas y razones de por qué se presentan estos casos.

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 copea de la oficina asesora de calidad y control interno para que realice el trámite correspondiente y la respectiva gestión y/o investigación pertinente”.

También se recomienda que en el procedimiento se incluya el término comentario, ya que se encuentra mencionado en sus archivos de control y no se encuentra especificado.

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.

Actualizar en la página de internet la información de los números telefónicos, ya que se encuentra en sin indicativo en el enlace <http://www.hus.gov.co/atencion-al-ciudadano/puntos-siau/>


JULIO HERNAN VILLABONA VARGAS
Jefe Oficina Asesora Control Interno

Proyectó: David Felipe Coronado Niño - Profesional Universitario Oficina Control interno - Gestión Integral