

# **SEGUIMIENTO TRAMITE PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023**

## **OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO**

**ELISA ISENIA SANTOS MORALES**  
Jefe Oficina Asesora de Control Interno



## PRESENTACIÓN

La Oficina de Control Interno del Hospital Universitario de Santander, realiza el informe relacionado con el “Procedimiento Atención y Solución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los Usuarios”, recibidas y atendidas a través de los diferentes canales de atención durante el primer semestre de 2023 al interior de la Entidad, con el fin de analizar y establecer la oportunidad de la respuesta, buscando una atención con calidad y con eficiencia frente al Ciudadano a fin de cumplir con los términos establecidos por la ley para generar recomendaciones si es el caso y así, fortalecer el proceso interno.

Conforme a lo contemplado en la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo, en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el Decreto Reglamentario 2641 de 2012 y en el “Procedimiento Atención y Solución de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones de los Usuarios” de la ESE\_HUS.

Cabe 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 canales de atención.

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.

Para la elaboración de este informe, entiéndase en los siguientes términos y definiciones:

**Petición:** Manifestación verbal o escrita mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

**Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o a la deficiencia en la prestación de un servicio en la Entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de Entidad.

**Felicitaciones:** El Ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte del Hospital Universitario de Santander.

## CANALES DE ATENCIÓN

La ESE- HUS, pone a disposición de sus Usuarios y la Ciudadanía en general los siguientes canales:

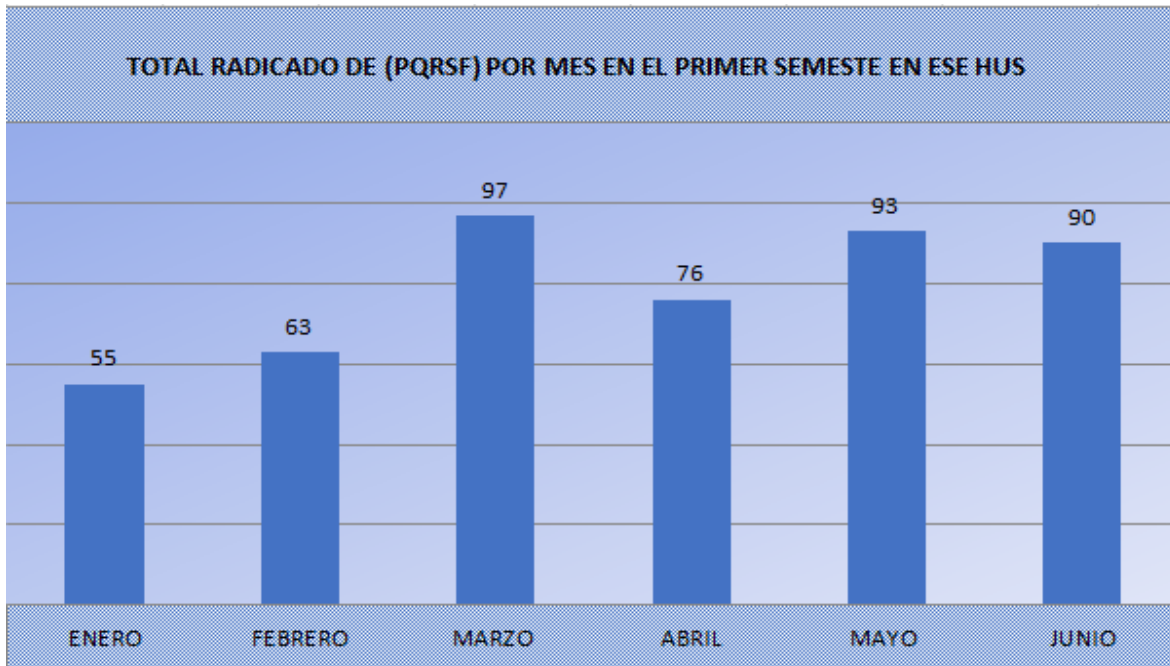
CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCIÓN
Presencial	Puntos SIAU	Carrera 33 #28-126, Bucaramanga, Santander	Días hábiles de 6am a 6pm Sábados	Se informa sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HUS, y se reciben las PQRSF que ingresen por este canal.
Teléfono	PBX	(+57) (607) 6910030 EXT: 139, 140, 180, 398	Domingos y festivos 6am – 4pm	Se informa sobre trámites y servicios que son competencia de la ESE HUS, y se reciben las PQRSF que ingresen por este canal.
	Línea Telefónica	(+57) (037) 6912146		
Virtual	Formulario Electrónico web	<a href="http://www.hus.gov.co/pqrsfs/">http://www.hus.gov.co/pqrsfs/</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
	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
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 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, reclamos y felicitaciones 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 2023, se radicaron en total 474 requerimientos (PQRSF), en el mes de enero se formularon 55, en febrero 63, en marzo 97, en abril 76, en mayo 93 y en junio 90.



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

### COMPARATIVO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023 vs PQRSF DEL PRIMER SEMESTRE 2022

El comparativo de las PQRSF del primer semestre del 2023 vs las PQRSF del primer semestre del 2022, se realizó con la información suministrada por SIAU; tal como se muestra a continuación:

COMPARATIVO PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023 VS PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022			
PQRSF	PQRSF PRIMER SEMESTRE 2023	PQRSF PRIMER SEMESTRE 2022	VARIACION (#) (-) Disminución (+) Aumento
PETICIONES	4	1	3
QUEJAS	136	113	23
RECLAMOS	29	28	1
SUGERENCIAS	29	39	-10
FELICITACIONES	276	238	38
<b>TOTAL</b>	<b>474</b>	<b>419</b>	<b>55</b>

Tabla No.2: Comparativo PQRSF Primer semestre 2023 vs PQRSF Primer semestre 2022  
Fuente: SIAU

Se observa un aumento de tres (3) peticiones, las quejas aumentaron en veintitrés (23), los reclamos en uno (1), las sugerencias disminuyeron en diez (10). Las felicitaciones aumentaron en treinta y ocho (38) en comparación del primer semestre del 2022.

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

En el primer semestre informado se radicaron: 4 peticiones, 136 quejas, 29 reclamos, 29 sugerencias y 276 felicitaciones. En la siguiente tabla se presenta el total de radicados clasificados por peticiones quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por meses.

TOTAL RADICADOS CLASIFICADOS POR PQRSF Y MESES DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2023						
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
ENERO	0	15	3	2	35	55
FEBRERO	0	16	9	8	30	63
MARZO	3	32	6	2	54	97
ABRIL	0	20	4	7	45	76
MAYO	0	27	4	7	55	93
JUNIO	1	26	3	3	57	90
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>136</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>276</b>	<b>474</b>
<b>PROCENTAJE</b>	<b>0,84%</b>	<b>28,69%</b>	<b>6,12%</b>	<b>6,12%</b>	<b>58,23%</b>	

Tabla No. 3: Total radicados clasificados por PQRSF y meses del primer semestre del 2023  
Fuente: SIAU

De la tabla anterior, podemos evidenciar que en el primer semestre del 2023 el mayor porcentaje de requerimientos lo obtuvo el ítem de felicitaciones con un 58,23%.

Se hace énfasis que las quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y comentarios son realizados por 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 tres peticiones que se presentaron en el ESE hospital universitario de Santander en el mes de marzo.

PETICIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2023 EN LA ESE HUS POR SERVICIOS							
SERVICIO/AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
TRABAJO SOCIAL			1				1
INFRAESTRUCTURA			1				1
URGENCIAS ADULTOS			1			1	2
<b>TOTAL</b>			<b>3</b>			<b>1</b>	<b>4</b>

Tabla No. 4: Peticiones I semestre de 2023 en la ESE HUS por Servicios.  
Fuente: SIAU

La primera petición que se presentó en la ESE HUS fue dirigida a trabajo Social por el Usuario que solicitó la salida voluntaria de paciente menor de edad, en el servicio urgencias adultos se presentó dos (2) peticiones la primera por el Usuario por inconformidades en urgencias del piso 3 y la segunda por el Usuario por exceso de ruido producido por las enfermeras, en el área de infraestructura se presentó una (1) petición por el Usuario manifestando la deficiencia de baterías de baño, uno para todo el servicio.

### QUEJAS:

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

QUEJAS PRIMER SEMESTRE DEL 2023 DE LA ESE HUS POR SERVICIOS							
SERVICIO/AREA	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	TOTA L
URGENCIAS ADULTOS	4	8	12	8	11	7	50
INTERNACION MEDICINA INTERNA	1	2	2	1	2		8
HOSPITALIZACION Y CIRUGIA GENERAL	2	1	3	3	3	1	13
QUIROFANOS	2	1	3	1		2	9
UCI	2						2
URGENCIAS PEDIATRICAS	1			1			2
UCI 3 PISO	1						1
INTERNACION GINECOLOGIA	1		1		1	3	6
SERVICIOS BASICOS	1	3	4	3	6	2	19
DOCENCIA Y SERVICIO		1			1		2
SUB ADMINISTRATIVA			1				1
CONSULTA EXTERNA			1	1		2	4
IMAGENOLOGIA			1		1	1	3
NUTRICION			1	1			2
REHABILITACION			1				1
UCI NEONATOS			1				1
UCI ADULTOS MEDICAS			1			3	4
FACTURACION				1			1
GASTROENTEROLOGIA					1		1
HEMOCENTRO					1		1
MEDICINA INTERNA						2	2
ONCOLOGIA						2	2
UCI ADULTOS ALTO COSTO						1	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>136</b>

Tabla No. 5: Quejas Primer semestre de 2023 en la ESE 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 cincuenta (50), de las cuales veinte (20) fueron atendidas de manera oportuna y treinta (30) 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 PRIMER SEMESTRE DEL 2023 DE LA ESE HUS POR SERVICIOS							
SERVICIO/AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ONCOLOGIA		2	1		1	1	5
FACTURACION	1		1	1		1	4
URGENCIAS ADULTOS		3					3
CONSULTA EXTERNA			1	1	1		3
SERVICIOS BASICOS		1			1		2
HOSPITALIZACION Y CIRUGIA GENERAL			2				2
IMAGENOLOGIA				1		1	2
GASTROENTEROLOGIA		1					1
IMAGENOLOGIA		1					1
OFTALMOLOGIA		1					1
MADRE CONGURO	1						1
QUIROFANOS	1						1
SERVICIOS BASICOS			1				1
URGENCIAS GINECOLOGICAS				1			1
INFRAESTRUCTURA					1		1
	3	9	6	4	4	3	29

Tabla Nro.6: Reclamos Primer semestre de 2023 en la ESE HUS por Servicios  
Fuente: SIAU

Se observa que el área que más presentó reclamos es Oncología con un total de cinco (5) que representa el 17% de los reclamos que se desarrollaron durante el primer semestre del 2023.

### SUGERENCIAS:

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

SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE DEL 2023 DE LA ESE HUS POR SERVICIOS							
SERVICIO/AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
URGENCIAS ADULTOS	1	1	2	1		2	7
SERVICIOS BASICOS		3		1	3		7
INFRAESTRUCTURA		2		2	1	1	6
FACTURACION					1		1
CONSULTA EXTERNA				1			1
URGENCIAS GINECOBTETRAS		1					1
QUIROFANOS					1		1
INTERNACION PEDIATRIA	1	1					2
UCI TERCER PISO							0
REHABILITACION					1		1



ONCOLOGIA							0
OFTALMOLOGIA				1			1
NUTRICION							0
IMAGENOLOGIA							0
HEMOCENTRO				1			1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>29</b>

Tabla Nro.7: Sugerencias Primer semestre de 2023 en la ESE HUS por Servicios

Fuente: SIAU

Como se puede observar el Servicio de Urgencias Adultos y el área de Servicios Básicos se dirigieron más sugerencias, con un total de siete (7) cada una y recibidas durante el primer trimestre del 2023.

### FELICITACIONES:

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

FELICITACIONES PRIMER SEMESTRE DEL 2023 DE LA ESE HUS POR SERVICIOS							
SERVICIO/AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
URGENCIAS ADULTOS	15	16	15	15	26	26	113
INTERNACION GINECOLOGÍA	5	5	15	11	6	10	52
INTERNACION MEDICINA INTERNA	2	5	13	5	7	5	37
HOSPITALIZACION Y CIRUGIA GENERAL	2	2	6	8	5		23
ONCOLOGIA		1	1		3	4	9
INTERNACION PEDIATRICA	5			1		1	7
IMAGENOLOGIA						6	6
REHABILITACION	2		1		1		4
UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS	4						4
UNIDAD DE QUEMADOS				2	1	1	4
UCI ADULTOS					3	1	4
OFTALMOLOGIA		1			1		2
NEUMOLOGIA				1	1		2
QUIROFANOS				1		1	2
GESTION QUIRURGICAS				1			1
HEMOCENTRO					1		1
ESTADISTICA						1	1
GESTION DE INTERNACION						1	1
CONSULTA EXTERNA			1				1
SIAU			1				1
UCI PEDIATRICA			1				1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>54</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>57</b>	<b>276</b>

Tabla Nro.8: Felicitaciones I semestre de 2023 en la ESE HUS por Servicios

Fuente: SIAU



Se observa que el servicio que más presentó felicitaciones es Urgencias Adultos con un total de ciento trece (113) que representa el 41% de las felicitaciones durante el primer semestre del 2023.

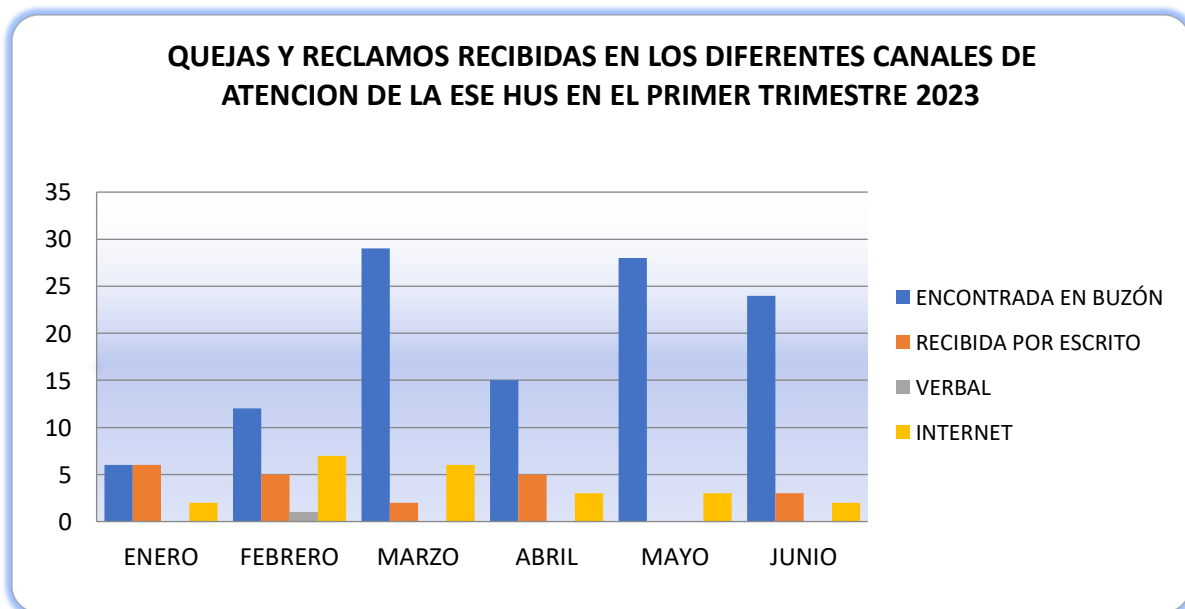
### CANALES DE ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS.

Relación y análisis de los canales de atención del SIAU:

QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS EN LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION DE LA ESE HUS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2023					
MES	ENCONTRADA EN BUZÓN	RECIBIDA POR ESCRITO	VERBAL	INTERNET	TOTAL
ENERO	6	6	0	6	18
FEBRERO	12	5	1	7	25
MARZO	30	2	0	6	38
ABRIL	16	5	0	3	24
MAYO	28	0	0	3	31
JUNIO	24	3	0	2	29
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>27</b>	<b>165</b>
<b>PORECENTAJE</b>	<b>70%</b>	<b>13%</b>	<b>1%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

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 marzo con treinta y ocho (38), de las cuales treinta (30) 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 70% de uso, además podemos destacar que el uso de canal de comunicación vía internet se mantiene 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 2023, 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 RESPUESTA DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS EN LA ESE HUS		
Nº DE QUEJAS Y RECLAMOS	Nº DIAS QUE TARDO LA RESPUESTA	PORCENTAJE
3	SIN RESPUESTA	2%
61	1 A 5 DIAS	37%
58	6 A 10 DIAS	35%
28	11 A 15 DIAS	17%
15	16 A 32 DIAS	9%
165		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 2023, se recibieron 134 quejas y 29 reclamos de los cuales tres (3) se encuentran sin respuesta que corresponde al 2%.
  - 1) Una queja el día 06 de junio del 2023 al servicio de Imagenología.
  - 2) Una queja el día 26 de junio del 2023 al servicio UCI adultos
  - 3) Una queja el día 30 de junio del 2023 al servicio de Urgencias adultos
- 61 radicados que equivalen a un 37%, fueron atendidos oportunamente por las áreas encargadas en un tiempo de 1 a 5 días, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento ochenta y seis (86) quejas y reclamos que corresponde al 87% se gestionaron en un lapso de 6 a 15 días.
- Se presentó un retraso en la respuesta de veinte (15) quejas y reclamos que correspondieron al 9% en un tiempo de 16 a 32 días.
  - 1) Oncología dio respuesta extemporánea a tres (3) PQRSF
  - 2) Urgencias Adultos respondió extemporáneamente a tres (3) PQRSF
  - 3) Consulta externa respondió extemporáneamente a dos (2) PQRSF
  - 4) Quirófanos dio respuesta a una (1) PQRSF
  - 5) Docencia y servicio dio respuesta a una (1) PQRSF



- 6) Oftalmología dio respuesta a una (1) PQRSF
- 7) Hospitalización y cirugía General dio respuesta a una (1) PQRSF
- 8) Internación medicina Interna dio respuesta a una (1) PQRSF
- 9) Sub administrativa dio respuesta a una (1) PQRSF
- 10) Imagenología dio respuesta una (1) PQRSF

RELACIÓN DE PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA EN LA ESE HUS							
SERVICIO	PQRSF/DIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ONCOLOGIA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		2	1			
	DIAS DE RETRASADO		47-45	25			
URGENCIAS ADULTOS	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1	1	1	
	DIAS DE RETRASADO			23	16	20	
CONSULTA EXTERNA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1		1	
	DIAS DE RETRASADO			19		20	
QUIROFANOS	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA	1					
	DIAS DE RETRASADO	17					
DOCENCIA Y SERVICIO	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1				
	DIAS DE RETRASADO		16				
OFTALMOLOGIA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA		1				
	DIAS DE RESTRASADO		18				
HOSPITALIZACION Y CIRUGIA GENERAL	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS DE RETRASADO			61			
INTERNACION MEDICINA INTERNA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS DE RETRASADO			27			
SUB ADMINISTRATIVA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA			1			
	DIAS DE RETRASADO			23			
IMAGENOLOGIA	PQRSF CON RESPUESTA EXTEMPORANEA					1	
	DIAS DE RETRASADO					19	

Tabla No. 11: Análisis Oficina Asesora Control Interno de PQRSF con respuestas extemporáneas en la ESE HUS

Fuente: Elaboración propia.



Del cuadro anterior se puede concluir que, veinte (20) quejas y reclamos se les dieron respuesta extemporánea y el servicio con más días es Hospitalización y Cirugía General con sesenta y un (61) 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**, en el primer semestre del año 2023 fueron 159, se observa que 15 radicados que representan el 10% 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, lo cual requiere implementar acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a la falta de respuestas y a las que se les dio respuesta de manera extemporánea fuera de los términos de Ley. Se hace necesario mejorar el proceso de trámite, respuesta y seguimiento de las PQRSF 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.

Es importante continuar implementando acciones de mejora debidamente documentadas y soportadas con evidencias de su gestión y/o cumplimiento, 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 que los líderes de procesos revisen nuevamente la matriz de riesgos a fin de mejorar la gestión y seguimiento al comportamiento de las PQRSF que atiende la ESE.

Recomienda continuar con las sensibilizaciones de los nuevos servidores públicos contratados por la Entidad, en temas disciplinarios y trámite de PQRSF



**ELISA ISENIA SANTOS MORALES**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno

*Proyectó: Gladys Ayala Herrera- Profesional Universitario - Oficina Asesora de Control Interno - Gestión Integral- CPT-ESE HUS*