

HOSPITAL MILITAR CENTRAL		FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO	CÓDIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
 	OFICINA: CONTROL INTERNO		FECHA DE EMISIÓN: 06-04-2020
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO		VERSIÓN: 01
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI		PÁGINA 1 de 12

INFORMACIÓN GENERAL

Área / Servicio:	Área de Atención al Usuario
Seguimiento:	Artículo 76 de la Ley 1474/11
Auditor :	P.D. Lizeth Andrea Carreño Rojas

1. INTRODUCCIÓN

Dentro de las funciones señaladas en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios, se indica que la evaluación y el seguimiento, independiente y objetivo es uno de los roles más relevantes de la responsabilidad que le corresponde a la Oficina de Control Interno OCI, por lo cual es la encargada de la evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de proponer las recomendaciones y sugerencias que contribuyan a su mejoramiento y optimización de la gestión.

De tal manera, como lo expone el Departamento Administrativo de la Función Pública: "... la independencia en la evaluación se predica del examen sobre el Sistema de Control Interno y la gestión, realizan personas que no están directamente involucradas en el desarrollo de las actividades de cada proceso.

De otra parte, la objetividad se relaciona con la utilización de un método que permite observar los hechos de la entidad y la gestión de los servidores, de tal forma que las debilidades y conclusiones estén soportadas en evidencias.

2. OBJETIVOS DEL SEGUIMIENTO

- Realizar el seguimiento y revisión a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo semestre del año 2019, según información reportada por el Área de Atención al Usuario (AUIS) el 13 de febrero de 2020.
- verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente y analizar de forma cuantitativa y cualitativa, cada uno de los canales de recepción y su tratamiento.

3. METODOLOGIA

Dando cumplimiento a lo establecido en el plan de auditoria, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, la Oficina de Control Interno presenta a la Administración el resultado del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) segundo semestre 2019.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		2 de 12	

Se utilizó métodos de entrevista, observación, verificación documental y pruebas de cumplimiento. Así mismo, se manejó un muestreo estadístico de la información, para lo cual tiene la incertidumbre al riesgo de la no verificación total al desempeño de la gestión.

4. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

De acuerdo al comportamiento de las PQRSDF interpuestos por los usuarios, entre el 1º de julio de 2019 al 31 de diciembre de 2019, la base de datos suministrada contempla entre otros aspectos, *los términos de las respuestas, tipo de solicitud, el medio de recepción, responsable por Unidad, Servicio, Área u Oficina y el atributo de habilitación relacionado con la Entidad (accesibilidad, oportunidad, satisfacción del usuario, continuidad, pertinencia y seguridad)*:

PQRSDF fuera de términos.

La tabla 1 permite mostrar la cantidad de PQRSDF por Área, Servicio, Oficina y Unidad, que presentaron respuesta fuera de termino en días:

Tabla 1 PQRSDF POR FUERA DE TERMINOS			
ÁREA/SERVICIO/OFICINA/UNIDAD	CANTIDAD	RADICADO	DIAS FUERA DE TERMINO
Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	8	11799 Id-31351 16588 Id-44957 16738 Id-45361 16754 Id-45484 17025 Id-46140 17353 Id-47084 18976 Id-52124 21522 Id-61395	28 26 20 37 40 24 27 23
Consulta Externa	5	12039 Id-31986 15972 Id-43157 17243 Id-46692 11521 Id-30567 19-0701742	27 28 28 24 23
Atención al Usuario	1	1276 Id-33845	24
Bioestadística y Archivo de Historias Clínicas	1	19191 Id-52781	21
Cardiovascular	1	17770 Id-48448	28
Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	1	15454 Id-41560	28
Enfermería	1	15532 Id-41815	36
Gestión Contratos	2	14493 Id-38922 19143 Id-52661	51 20
Ginecología y Urología	3	13458 Id-35883 14874 Id-39953 16868 Id-45774	57 58 25
Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	1	17548 Id-47692	41
Neurociencia	3	13940 Id-37304 16451 Id-44586	26 23

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		3 de 12	

		16564 Id-44875	26
Radiología	2	15836 Id-42801 19501 Id-53873	35 19
Seguridad	3	12380 Id-32953 13469 Id-35914 14410 Id-38691	67 54 39
Sistema Locomotor y Reconstructivo	1	15892 Id-42944	31
Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	6	13302 Id-35409 14019 Id-37560 14640 Id-39301 14949 Id-40168 15387 Id-41374 17174 Id-46573	42 36 44 25 28 18
Urgencias	3	14893 Id-39442 15084 Id-40534 16899 Id-45869	37 36 41
Oficina Asesora Jurídica	2	12123 Id-32219 17793 Id-48502	84 28
Unidad Clínico Quirúrgica	1	18810 Id-51648	26
Unidad Informática	1	15383 Id-41302	60
Unidad de Talento Humano	3	13068 Id-34793 16035 Id- 43327 17803 Id-48537	39 17 17

De lo anterior se efectúa un análisis y se conoce que el Área de Atención al Usuario, realiza un control denominado “requerimientos” generando máximo en tres ocasiones solicitudes al Servicio o Área involucrada en dar respuesta al peticionario, sin embargo, se presenta casos particulares con extemporaneidad que en consecuencia y a pesar de efectuar el control, pueden generar el riesgo para la Entidad ante posibles acciones de tutela en su contra y presunta investigación disciplinaria para el funcionario competente, ejemplo:

- El radicado 45361 se recibió el 24 de septiembre, el segundo requerimiento al Servicio de Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas se realiza el 17 de octubre, esto quiere decir un día después del plazo máximo para dar respuesta (16 de octubre), el tercer requerimiento se realiza el 15 de noviembre esto quiere decir 20 días después del segundo requerimiento; esta petición tuvo respuesta parcial hasta el 24 de octubre excediendo el plazo máximo de respuesta establecido en 15 días para toda petición. (artículo 14 ley 1755/15) y desatendiendo la excepción que tiene el mismo artículo en su parágrafo¹; la respuesta final se emite el 25 de noviembre.
- El radicado 46140 se recibe el 30 de septiembre, el segundo requerimiento al mismo Servicio se realiza el 17 de octubre, esto quiere decir 12 días después de recibido; el tercer requerimiento se realiza el 15 de noviembre esto es decir 19 días después del segundo requerimiento se envía respuesta parcial el 23 de octubre.
- El radicado 46692 se recibe el 02 de octubre, el segundo requerimiento al servicio de Consulta Externa se realiza el 23 de octubre, esto quiere decir un día antes del vencimiento del plazo máximo para dar respuesta al

¹ “**PARAGRAFO articulo 14 ley 1755/15.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		4 de 12	

petionario; se hace tercer requerimiento al servicio el 15 de noviembre; la petición tuvo respuesta parcial el 22 de octubre y su respuesta final es el 03 de diciembre/19, esto quiere decir, 28 días después de la respuesta parcial.

PQRSDF recibidas según el tipo de solicitud y por medio de recepción.

Según el tipo de solicitud

Con base en la información reportada por el Área en el periodo analizado, se presenta en la tabla 2 que se recibieron 2.009 solicitudes, que se distribuyen de la siguiente manera:

Tabla 2		
PQRSD Recibidas Según el Tipo de Solicitud	Porcentaje %	Cantidad Numero
Peticiones	42	848
Consultas	21	438
Denuncias	0.14	3
Felicitaciones	3.2	66
Queja	19.1	384
Reclamo	13.2	266
Sugerencia	0.2	4
TOTAL		2.009

Según lo anterior, las Peticiones presentan el mayor número con 848 correspondiente a 42%, seguido de las consultas con 438 requerimientos correspondiente a 21%; las denuncias con 3 requerimientos correspondiente a 0,14%; las felicitaciones con 66 cumplidos correspondiente a 3,2%.

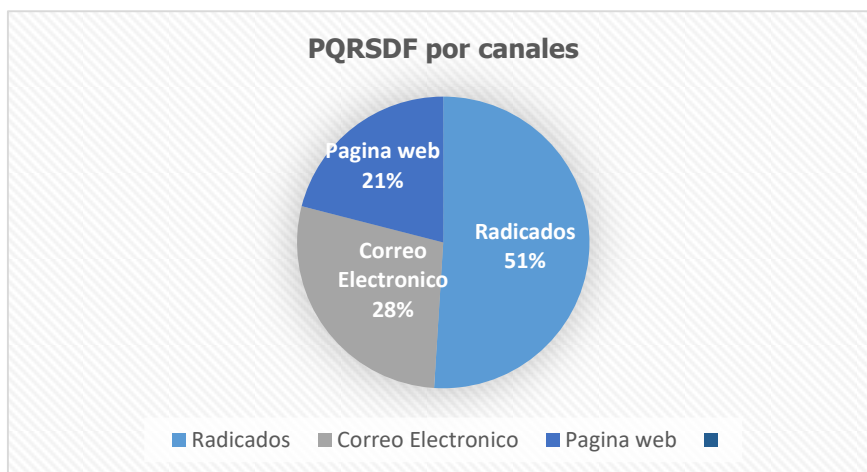
PQRSDF por diferentes canales:

En cuanto a las PQRSDF recibidas por los diferentes canales se observa en la gráfica 1 que la mayor parte son las radicadas de forma presencial esto quiere decir verbal, u oficio en físico con un 51% correspondiente a 1.033 radicados; el siguiente es correo electrónico con 28% correspondiente a 564 y finalmente en la página web con 21% correspondiente a 412.

Cabe señalar que la entidad recibe PQRSDF por redes sociales las cuales no se encuentran al alcance del Área para que la misma pueda realizar seguimiento y/o tratamiento.

Grafica 1

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		5 de 12	



PQRSDF por Oficina o Área:

Con la tabla 3, se muestra la distribución de PQRSDF por Oficina o Área, teniendo en cuenta que no todas las relacionadas en la estructura de grupos internos de trabajo del Hospital (Resolución 084/18) reportaron solicitudes; esta clasificación consta de un total de 536 requerimientos clasificados así:

Tabla 3

Oficina o Área	Porcentaje %	Cantidad numero
Atención al Usuario	65	349
Oficina Asesora Jurídica	8	46
Bioestadística e Historias Clínicas	13	70
Escuela de Auxiliares de Enfermería	1.4	8
Hotelería	0,7	4
Mantenimiento, Talleres y Gestión Ambiental	2	11
Seguridad	5	27
Almacenes Bienes Activos	0,18	1
Infraestructura	0,18	1

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		6 de 12	

Exámenes Estrahospitalarios	0,5	3
Facturación	1,4	8
Gestión Contratos	3	16
		536

Del análisis anterior se obtiene el 65% proporcionadas en 349 solicitudes correspondieron al Área de Atención al Usuario; el 13% correspondiente a 70 peticiones se asignaron al Área de Bioestadística e Historias Clínicas; el 8% con 46 solicitudes a la Oficina Asesora Jurídica (no se incluye: desacatos de tutela, acciones de tutela y fallos de tutela). Las demás áreas comprenden porcentajes menores.

PQRSDF por servicios:

La Tabla 4, se muestra la distribución de PQRSDF por Servicio, teniendo en cuenta que no todas las relacionadas en la estructura de grupos internos de trabajo del Hospital (Resolución 084/18) reportaron solicitudes; esta clasificación consta de un total de 1360 requerimientos clasificados así:

Tabla 4		
PQRSDF POR SERVICIO	porcentaje %	Cantidad numero
Consulta Externa	47,3%	643
Farmacia Ambulatoria	6,8%	93
Urgencias	6,6%	90
Enfermería	5,7%	77
Neurociencia	4,9%	67
Sistema Locomotor y Reconstructivo	4,8%	65
Radiología	4,1%	56
Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	3,8%	52
Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	3,2%	44
Ginecología y Urología	2,4%	33
Oncología	1,8%	25
Pediatría y Supra especialidades	1,8%	25
Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	1,4%	19
Laboratorio Clínico	1,4%	19
Cardiovascular	1,0%	13
Hospitalización	0,7%	9
Salas de Cirugía	0,6%	8
Medicina Física y Rehabilitación	0,5%	7

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		7 de 12	

Cuidado Critico	0,4%	6
Patología	0,4%	5
Nutrición	0,1%	2
Banco de Sangre y Servicio de Transfusión	0,1%	1
Materno Fetal (Obstetricia y Neonatos)	0,1%	1
		1360

De lo anterior se observa que el Servicio de Consulta Externa presenta el mayor porcentaje con 47,3% correspondiente a 643 requerimientos en el periodo verificado; el servicio de Farmacia Ambulatoria presenta 6,8% con 93 requerimientos; el Servicio de Urgencias presenta 6,6% con 77 requerimientos. Los demás servicios están entre el 5,7% y 0,1%.

Cantidad PQRSDF por servicio relacionado con Atributo de Habilitación:

A continuación, se presenta la tabla 5 la cual se clasifica por atributo de habilitación, esto quiere decir Accesibilidad correspondiente a citas, solicitud de Historias Clínicas, certificaciones; Continuidad correspondiente a entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física; Oportunidad correspondiente a programación de cirugías, demora en la atención y solicitud o información; Seguridad, correspondiente a no conformidad en la atención, cuidados, eventos adversos, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico y alimentación y Satisfacción del Usuario en cuanto a felicitaciones, reconocimientos y agradecimientos:

Tabla 5		
Atributo de Habilitación	Servicio	Cantidad numero
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	Cardiovascular	3
	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	7
	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	1
	Consulta Externa	580
	Ginecología y Urología	5
	Laboratorio Clínico	2
	Neurociencia	29
	Oncología	10
	Patología	1
	Pediatría y Supraespecialidades	6
	Radiología	41
	Sistema Locomotor y Reconstructivo	3
	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	9
	Urgencias	1
Total Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)		698

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		8 de 12	

Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	3
	Consulta Externa	3
	Farmacia Ambulatoria	87
	Ginecología y Urología	2
	Hospitalización	2
	Laboratorio Clínico	2
	Medicina Física y Rehabilitación	1
	Neurociencia	11
	Oncología	6
	Patología	2
	Pediatría y Supraespecialidades	7
	Radiología	2
	Sistema Locomotor y Reconstructivo	20
	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	9
	Urgencias	1
Total Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)		158
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Cardiovascular	8
	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	30
	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	7
	Consulta Externa	32
	Cuidado Crítico	3
	Enfermería	3
	Farmacia Ambulatoria	2
	Ginecología y Urología	19
	Hospitalización	2
	Laboratorio Clínico	10
	Medicina Física y Rehabilitación	2
	Neurociencia	14
	Oncología	2
	Patología	2
	Pediatría y Supraespecialidades	2
	Radiología	3

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		9 de 12	

	Salas de Cirugía	3
	Sistema Locomotor y Reconstructivo	38
	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	28
	Urgencias	4
Total Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)		214
Pertinencia (Urgencias)	Consulta Externa	1
	Neurociencia	1
	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	1
	Urgencias	59
Total Pertinencia (Urgencias)		62
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	1
	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	1
	Consulta Externa	4
	Cuidado Crítico	2
	Enfermería	28
	Ginecología y Urología	2
	Hospitalización	1
	Medicina Física y Rehabilitación	2
	Neurociencia	4
	Oncología	2
	Salas de Cirugía	1
	Urgencias	6
Total Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)		54
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	Banco de Sangre y Servicio de Transfusión	1
	Cardiovascular	2
	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas	6
	Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades)	7
	Consulta Externa	23
	Cuidado Crítico	1
	Enfermería	46
	Farmacia Ambulatoria	4

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		10 de 12	

	Ginecología y Urología	5
	Hospitalización	4
	Laboratorio Clínico	5
	Materno Fetal (Obstetricia y Neonatos)	1
	Medicina Física y Rehabilitación	2
	Neurociencia	8
	Nutrición	2
	Oncología	5
	Pediatría y Supraespecialidades	10
	Radiología	10
	Salas de Cirugía	4
	Sistema Locomotor y Reconstructivo	4
	Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos	5
	Urgencias	19
Total Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)		174
Total general		1360

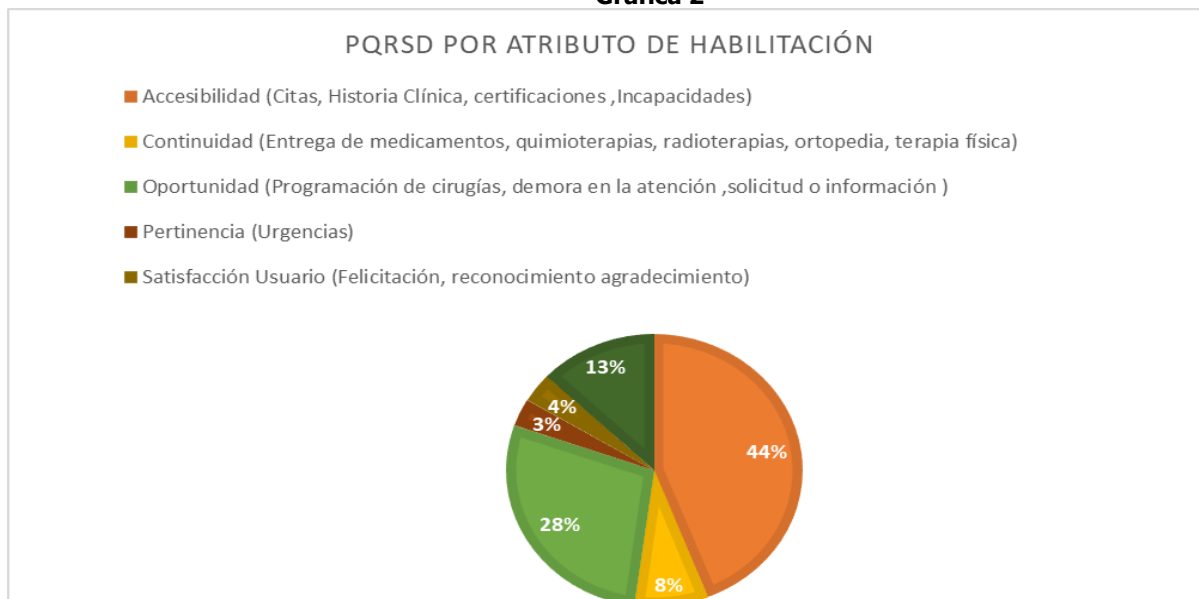
De acuerdo con lo anterior, se tiene que para el atributo de Accesibilidad el servicio de Consulta Externa presentó mayor número de requerimientos con 580 solicitudes; en el atributo de Continuidad el servicio de Farmacia Ambulatoria presentó 87 requerimientos; en cuanto al atributo de Oportunidad se asignó 32 requerimientos a Consulta Externa; el atributo relacionado con la pertinencia el servicio de Urgencias presentó 59 requerimientos; el atributo relacionado con la satisfacción del usuario el mayor número de agradecimientos lo obtuvo el Servicio de Enfermería con 28 radicados y finalmente el atributo de Seguridad con mayor número de requerimientos lo obtuvo el servicio de Enfermería con 46 solicitudes.

PQRSDF por atributo de habilitación:

En la gráfica 2 se muestra las PQRSDF clasificadas por atributos de habilitación en el cual la accesibilidad correspondiente a citas, solicitud de Historias Clínicas, certificaciones e incapacidades presenta 44% esto quiere decir 885 solicitudes, la Continuidad correspondiente a entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física presenta 8% con 163 requerimientos, en cuanto a la Oportunidad correspondiente a programación de cirugías, demora en la atención y solicitud o información se tiene que el 28% corresponde a 566 solicitudes, para el atributo de Seguridad, correspondiente a no conformidad en la atención, cuidados, eventos adversos, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico y alimentación presentó el 13% correspondiente a 259 solicitudes y finalmente el grado de Satisfacción del Usuario en cuanto a felicitaciones, reconocimientos y agradecimientos se tiene un 4% correspondiente a 71 radicados en el semestre.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		11 de 12	

Grafica 2



Riesgos

Posibles sanciones por incumplimiento a la normatividad relacionada con las PQRSDF, esto es: artículo 23 y 74 Constitución Política de Colombia; Decreto 1166/ 2016 *Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*; Ley 1437/11 *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo capítulo 1*; y Ley 1755/15 *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

Acciones de mejora en mesa de trabajo

El 14 de abril la responsable del área indicó que a partir de febrero de esta vigencia se encuentra publicado en la Intranet de la Institución, el documento Ruta y Manejo de las PQRSDF desde el 27 de febrero, el cual se tendrá en cuenta para el próximo seguimiento que realice la Oficina de Control Interno.

Recomendaciones

- Una de las 7 dimensiones del MIPG es la Información y Comunicación como eje transversal, teniendo en cuenta que como fuente principal de información para que se dé cumplimiento a esta Dimensión en la entidad es la identificación de fuentes de información externa siendo los usuarios y beneficiarios en este caso la principal fuente, los cuales deben ser observados permanentemente para minimizar los riesgos y optimizar los procesos en el Hospital, en ese sentido, la administración de las PQRSDF se convierte en medio de información directa con los grupos de valor y partes interesadas que permitirán brindar atención en salud especializada e integral cuyo valor está basado en humanización, seguridad, calidad y oportunidad(...), por lo anterior se presenta las siguientes recomendaciones:

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		12 de 12	

- Fortalecer el control establecido para disminuir la cantidad de PQRSDF contestados a los usuarios fuera del término legal establecido en Ley 1755/15.
- Teniendo en cuenta el objetivo del Área en el Hospital y su posición en la Resolución interna 588/18 por la cual se adopta el Mapa de Procesos, es pertinente que conozca de las PQRSDF que se encuentran publicadas en redes sociales, mediante la coordinación con el Área de Comunicaciones, con el fin de apoyar la imagen institucional y disminuir el riesgo de desatención a los usuarios y beneficiarios del Subsistema.
- Establecer mecanismos de mejora que permitan la adecuada articulación de los diferentes sistemas y modelos de gestión como es el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Modelo de Acreditación Institucional, con el fin de generar resultados para el beneficio de los Usuarios. Esto en el marco de los atributos de habilitación y los servicios que mayor número de PQRSDF presentaron.

Cordialmente,


Doctora Lizeth Andrea Carreño Rojas
 Profesional de Defensa
 Oficina de Control Interno