

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 8

INFORMACIÓN GENERAL

Área:	Atención al Usuario (AUIS)
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 OCIN, 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, que 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 primer semestre del año 2020, según información reportada por el Área de Atención al Usuario (AUIS) el 28 de julio de 2020.
- Verificar el cumplimiento de lo exigido en la 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 y artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo/20 Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

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 (PQRSDF) del primer

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		2 de 8	

semestre 2020 en cumplimiento de la obligación establecida en el artículo 76 de la ley 1474/11 para las Oficinas de Control Interno.

Se tiene en cuenta dos preceptos normativos, el primero son los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, estipulados en el artículo 14 de la Ley 1755/15 y el segundo la ampliación de estos mismos términos establecido artículo 5 del Decreto 491 del 28 de marzo/20, en el marco de estado de Emergencia.

De acuerdo con el universo de auditoria, el pasado informe, en uno de sus objetivos fue efectuar una evaluación cuantitativa y cualitativa, a su vez verificar el cumplimiento de lo exigido dentro de la normatividad vigente.

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 enero de 2020 al 30 de junio de 2020, la base de datos suministrada por el Área, contempla entre otros aspectos, *los términos de las respuestas, tipo de solicitud, el medio de recepción, responsable por Unidad, Servicio, Área u Oficina, Fecha de respuesta parcial, fecha de respuesta final y el atributo de habilitación relacionado con la Entidad (accesibilidad, oportunidad, satisfacción del usuario, continuidad, pertinencia y seguridad)*, analizando lo siguiente:

PQRSDf fuera de términos:

La tabla 1 permite mostrar la cantidad de PQRSDf que presentaron respuesta fuera de termino en días:

Tabla 1 PQRSDf POR FUERA DE TERMINOS		
ITEM	RADICADO	DIAS FUERA DE TERMINO
1	908 Id-65324	21,00
2	1475 Id-66941	37,00
3	20-0105509	55,00
4	3119 Id-71669	62,00
5	3412 Id-72459	44,00
6	Correo Electrónico	22,00
7	4515 Id-75885	24,00
8	4556 Id-76218	19,00
9	4572 Id-76250	18,00
10	4687 Id-77013	23,00
11	4730 Id-77262	34,00

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		3 de 8	

12	4882 Id-78213	20,00
13	4877 Id-78203	19,00
14	4930 Id-78516	18,00
15	4994 Id-78815	26,00
16	4998 Id-78821	21,00
17	5046 Id-79123	17,00
18	5125 Id-79445	21,00
19	5117 Id-79416	21,00
20	5153 Id-79601	35,00
21	5180 Id-79693	32,00
22	5231 Id-79952	21,00
23	5320 Id-80406	22,00
24	5321 Id-80407	22,00
25	5314 Id-80374	42,00
26	5295 Id-80309	24,00
27	5290 Id-80280	20,00
28	5287 Id-80273	32,00
29	5353 Id-80552	23,00
30	5358 Id-80572	19,00
31	5398 Id-80706	18,00
32	5372 Id-80654	20,00
33	5373 Id-80656	20,00
34	5396 Id-80704	20,00
35	5405 Id-80716	18,00
36	5403 Id-80713	26,00
37	5374 Id-80660	19,00
38	5478 Id-81149	32,00
39	5552 Id-81428	22,00
40	5545 Id-81411	18,00
41	5516 Id-81320	18,00
42	5657 Id-81924	17,00
43	5810 Id-82538	20,00
44	6468 Id-86154	18,00
45	6554 Id-86496	17,00
46	6549 Id-86483	17,00
47	6577 Id-86553	17,00
48	7109 Id-88790	31436,00

De lo anterior se efectúa un análisis y en verificación al Sistema Documental de la Entidad, se evidencia que en febrero /20, se aprobó el Procedimiento “Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF)”, CA-AUIS-PR-03, en el cual se establece

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		4 de 8	

que el Área de Atención al Usuario, realiza actividades denominadas “requerimientos”; por lo que se observan PQRSDF que requieren solicitud del segundo y tercer requerimiento 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 requerimiento, pueden generar el riesgo para la Entidad ante posibles acciones de tutela en su contra y presunta investigación disciplinaria para el funcionario competente, así:

- Petición radicada con Id-76218 el 30 de marzo/20 (ítem 8 de la tabla 1), sobre inconformidad con la atención en el Servicio de Urgencias, con plazo para contestar el 22 de abril/20, se realizaron tres requerimientos por parte del AUIS así: el primero el 31 de marzo; el segundo el 22 de abril/20, esto indica que el último día hábil para generar respuesta al peticionario se llevó a cabo por parte del AUIS, el segundo requerimiento, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento mencionado en el cual el segundo requerimiento debe ser al cumplimiento de los 3 días hábiles efectuado el primer requerimiento; se observa en la base de datos que el tercer requerimiento es el 20 de abril, fecha establecida que no es coherente con los tiempos de los cuales trata el Procedimiento; finalmente, la respuesta al peticionario es emitida por parte AUIS, el 28 de abril, 4 días hábiles después del último día hábil para contestar.
- La Queja radicada con Id-77262 el 13 de abril/20, (ítem 11 de la tabla 1), sobre inconformidad con la atención del servicio de Neurología, con plazo para contestar el 05 de mayo/20, por parte del AUIS se llevaron a cabo los tres requerimientos así: el primero el 14 de abril/20; el segundo requerimiento el 20 de abril; el tercer requerimiento el 24 de abril/20, tres días después de cumplido el segundo requerimiento lo cual no corresponde a lo indicado en el-Procedimiento mencionado ya que el termino registrado es de dos días hábiles; se emite respuesta parcial por parte de AUIS 06 de mayo/20, un día después del plazo máximo para contestar, generando un nuevo plazo de 15 días más para dar respuesta final, esto es el 28 de mayo/20; la respuesta final al peticionario es del 26 de junio/20, lo que determina que se da respuesta 19 días después, del plazo para contestar en términos de Ley.
- Se observa inconsistencia en la tabla Excel enviada por el Área en el control de los términos del ítem 48 de la tabla 1, correspondiente al ID 88790 que presenta 31436 días para dar respuesta.

De lo anterior, se observa que de 2388 PQRSDF radicadas en el periodo de enero a junio/20, aún se presenta 48 PQRSDF contestadas fuera de termino correspondiente al 2% del total, lo que evidencia debilidades en el control implementado en el Procedimiento CA-AUIS -PR-03, que conlleva a la posible materialización de los riesgos descritos anteriormente y afectación a la Imagen Institucional.

Respuesta del Área AUIS. *En referencia a los terceros requerimientos, le informo que se socializo con el grupo de la oficina y Jefe del área la importancia de la elaboración de los mismos, con el fin de dar cumplimiento a los procedimientos establecidos e informar sobre el apoyo que se puede recibir de la oficina de control interno en cuanto a dar respuesta de fondo a las PQRSDF en los tiempos establecidos por parte de los servicios.*

En cuanto a la “inconsistencia en la tabla Excel enviada por el área en el control de los términos del ítem 48 de la tabla, correspondiente al ID.88790 que presenta 31436 días para dar respuesta”. Le informo que ya se llamó a la ingeniera Alexandra Ladino, de planeación para revisión y corrección de la base de datos y se encontró que la fórmula para calcular se encontraba desajustada en la casilla, así mismo al revisar el documento y las fechas se puede determinar que la respuesta emitida estuvo dentro de los tiempos establecidos y que por error de digitación donde se colocó el mes errado lo cual conlleva a generar un reporte de días no coherente como lo describió en el informe (Se adjuntan soportes).

Análisis de la respuesta. De acuerdo con el soporte presentado por AUIS, se observa el compromiso de revisar los procedimientos por parte de todos los funcionarios; si bien es cierto, la Oficina de Control Interno tiene por obligación legal vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir el respectivo informe mensual, es importante mencionar que OCIN actuará en el marco legal correspondiente a los Roles previstos en el Decreto 648/17.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		5 de 8	

Respecto de la inconsistencia en la tabla Excel correspondiente el ID88790, se observa que el Área realiza el ajuste.

Finalmente, en cuanto al punto de PQRSDF fuera de termino, se observa que el Área guarda silencio por lo que se mantiene la observación en el informe de seguimiento presentado.

Cumplimiento de términos de PQRSDF con respuesta parciales:

Se realizó prueba selectiva de las solicitudes: con respuesta en tiempo, que no son trasladadas por competencia a otras Entidades del sector o dependencias como: Bioestadística e Historias Clínicas; Director General de Sanidad del Ejército Nacional, DGSM; Director de Sanidad de la Armada; Director de Sanidad de la Fuerza Aérea; Oficina Asesora Jurídica y Unidad de Talento Humano, se obtuvo un total de 1903 PQRSDF. Teniendo en cuenta que la muestra selectiva por excelencia es el 30%, se tomará el 10%, de estas, que presentan respuesta parcial, dando como resultado un total de 46 PQRSDF de los cuales se resalta las siguientes particularidades:

- El Reclamo radicado por los usuarios identificados con las C.C. 24717913 y 1122521336, el cual solicita programación de cirugía por la Especialidad de Ortopedia, según ID 62752 del 03 de enero/20, presenta plazo de respuesta 24 de enero/20; se observa primer requerimiento del Área de AUIS a la Unidad Clínico Quirúrgica el día 24 de enero, esto quiere decir el último día hábil para dar respuesta; sin embargo, la base de datos registra fecha de respuesta el 21 de enero/20, fecha que no es coherente con la trazabilidad.
- El ID 65953 con fecha de radicado el 29 de enero/20, en calidad de Queja por no conformidad en la atención por parte de una funcionaria de Enfermería; la respuesta final debe ser el 19 de febrero/20; solo tiene un requerimiento por parte del Área AUIS; se envía respuesta parcial el mismo 19 de febrero/20, esto quiere decir el último día del plazo.
- El ID-77031, el usuario denuncia demora dispensación de medicamentos, el termino de respuesta parcial es tardío, al igual que el ID Id-77028; Id-77043; Id-77257; Id-78726; Id-79450; no se observa haber efectuado el control de requerimientos del Procedimiento código CA-AUIS -PR-03.
- El ID 69412 tiene fecha de radicado el 17 de febrero/20 relacionada con la solicitud de concepto medico por la especialidad de Psiquiatría, con 15 días hábiles para respuesta esto quiere decir el 09 de marzo/20, tuvo respuesta parcial el ultimo día al vencimiento del plazo lo que no cumple con el parágrafo de la norma que establece que debe darse respuesta parcial antes del vencimiento del plazo inicial.
- El ID 70064 referente a la solicitud de atención de forma particular por la especialidad de Ortopedia Rehabilitación de amputados. fue radicado el 19 de febrero/20, con 15 días hábiles para dar respuesta, esto quiere decir el 11 de marzo/20, presentando respuesta parcial el 13 de marzo/20 esto quiere decir dos días después del plazo inicial.
- El ID 71333 radicado el 26 de febrero/20, relacionado con la Petición de un usuario que informa demora en tratamiento según su estado actual de salud con 15 días hábiles para dar respuesta, Usuario informa demora en tratamiento según su estado actual de salud; esto quiere decir el 18 de marzo/20, se emitió respuesta parcial el 19 de marzo/20 un día después del vencimiento del plazo inicial con 15 días más para responder, esto quiere decir el 14 de abril, la respuesta final es emitida el 14 de abril/20.
- El ID 72324 del 03 de marzo/20 en calidad de Petición, referente a la demora en la atención por el servicio de Urgencias, con 15 días hábiles para generar respuesta, esto quiere decir el 25 de marzo, se genera respuesta parcial el 31 de marzo/20, esto quiere decir 4 días hábiles después del plazo inicial; se genera un plazo igual a 15 días más con respuesta final el 23 de abril.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		6 de 8	

- El ID 73217 del 6 de marzo/20, referente a Usuario informa demora en la realización de procedimiento quirúrgico por falta de agujas, con respuesta dentro de los 15 días hábiles, esto quiere decir el 30 de marzo/30, sin embargo, un día después, el 31 de marzo/20.
- El ID 73924 del 11 de marzo/20, referente a no conformidad con la atención brindada a paciente por el servicio de Urología, con 15 días hábiles de respuesta que corresponden al 2 de abril/20, sin embargo, se responde parcialmente el 3 de abril un día después del plazo.

Cabe señalar, que a partir del 28 de marzo/20 por mandato legal, las PQRSDf que se encuentren en curso o que se radiquen durante la Emergencia Sanitaria, se amplían sus términos así: “toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción. (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

- Los ID 4060; Id-74289; 4657; ID-76815; ID 4664 y Id-76871, se responden el último día del plazo con una respuesta parcial cada uno.
- El ID 77031 del 7 de abril donde el Usuario informa demora en la dispensación de medicamento, se debía contestar el 30 de abril, pero se emite respuesta parcial el 5 de mayo, con respuesta final el 13 de mayo.
- El 78541 del 24 de abril con fecha de respuesta 18 de mayo se responde parcialmente el 3 de junio con 15 días más de plazo al 26 de junio con respuesta final el 12 de junio.
- El ID 78726, del 27 de abril, con fecha de respuesta el 19 de mayo se responde parcialmente el 20 de mayo un día después del plazo, la respuesta final el 9 de junio. El tema es dispensación de medicamentos.
- El ID 78822, del 28 de abril, con fecha de respuesta el 22 de mayo por solicitud de traslado de lámpara de hendiduras, responde parcialmente hasta el 27 de mayo.

Respuesta del Área AUIS. *En cuanto a la elaboración de las respuestas parciales por fuera del tiempo establecido, se tomó como acción de mejora la socialización con el grupo de trabajo y se designó una funcionaria para que se encargara de estar informando de las fechas y elaboración las respuestas parciales de forma oportuna y en cumplimiento del Art. 14 parágrafo de la Ley 1755 de 2015 (...).*

(...) En cuanto a los casos de Farmacia con el anterior Operador Logístico Medmfen 22 UT, le informo que semanalmente se trabajaba con la Química Farmacéutica, con la regente y con la supervisora del contrato asistencial mediante mesas de trabajo y mediante los correos (Outlook) institucional a fin de dar respuesta de fondo a las mismas (Se adjuntan soportes).

Es importante aclarar que los tiempos para direccionar las solicitudes a los diferentes servicios se ven un poco atrasadas ya que desde correspondencia se demoran en allegar los documentos en físico, lo cual se requiere para realizar la trazabilidad y pertinencia de las PQRSDf que se radican en la Institución, es por esto que se ha solicitado al Jefe del área de correspondencia la entrega oportuna de los mismos (Se adjunta soporte).

Análisis de la respuesta. Se observa que el Área propone una acción de mejora respecto a las respuestas parciales, sin embargo, no se menciona el manejo de las PQRSDf respecto a los términos del Decreto 491 del 28 marzo/20. Respecto de la demora de documentos en el Área de Correspondencia y Archivo, no se demuestra específicamente cuales son los casos que han presentado la situación.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		7 de 8	

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la observación.

Clasificación de las PQRSDF

Se observa que, de acuerdo con la normatividad reglamentaria, las PQRSDF sobre solicitud de documentos e información deben resolverse dentro de los 10 días siguientes (Ley 1755/20) y 20 días siguientes (Decreto 491/20), de lo anterior el Área AIUS no tiene en cuenta en su base de datos los términos según la clasificación de PQRSDF, tal y como se cita en el siguiente ejemplo, que además de lo evidenciado en el análisis también se contesta de forma parcial el último día del plazo inicial:

- El ID 72141 del 2 de marzo/20 referente a Solicitud de certificación de Discapacidad, se dispuso dar respuesta el 24 de marzo/20, esto quiere decir 15 días hábiles, sin embargo, se emitió respuesta parcial este último día del plazo con una ampliación de 15 días más; la respuesta final se emite el 13 de abril.

PQRSDF Verbales

La base de datos PQRSDF no demuestra el tratamiento que deben tener las PQRSDF verbales de acuerdo con el 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*, generando debilidades en el Área respecto del control.

Respuesta del Área AUIS. *Con referencia a las PQRSDF verbales le informo que ya se ha solicitado en varias oportunidades al área de Talento Humano, ingeniero Javier del área de cargas laborales para que se elabore una planilla que esté acorde a los procesos y requerimientos de esta oficina, lo cual no ha sido posible hasta la fecha.*

Por lo anterior solicito respetuosamente su colaboración para con esta oficina en los dos puntos anteriores, con el fin de dar cumplimiento a lo que se requiere para dar respuestas oportunas en los tiempos de Ley.

Análisis a la respuesta. De acuerdo con la gestión que manifiesta haber realizado el Área AUIS en la Unidad de Talento Humano y que pretende dar solución a la observación identificada, no se adjunta soportes que permitan dar claridad a la Oficina de Control Interno para lograr atender al requerimiento aplicando alguno de los 5 roles que por Decreto 648/17 hacen parte de esta Oficina.

Teniendo en cuenta lo anterior, se mantiene la observación.

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.*

CONCLUSIONES

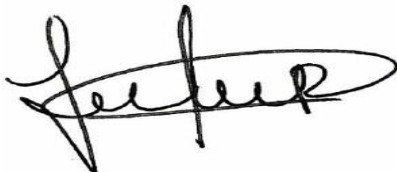
De acuerdo con el análisis mediante verificación documental del Sistema Documental Institucional HOMIL, el Procedimiento “Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03, presenta debilidades en la actividad de segundo y tercer requerimiento y el control No. 2 de Seguimiento, lo que en consecuencia conlleva a que el Área presente en su base de datos el incumplimiento de términos de respuesta de PQRSDF.

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

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las acciones de mejora planteadas en la respuesta al Pre informe y el análisis efectuado por esta Oficina, es necesario que el Área presente un Plan de Mejoramiento efectuando el análisis de causas y formulando las acciones de mejora que mitiguen la causa raíz; identificando los tiempos, responsables y los resultados entregables.

Cordialmente,



Lizeth Andrea Carreño Rojas
Profesional de Defensa
Oficina de Control Interno