

|                                                                                                                                                                     |                                                        |                                        |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                                                     |                                                        | <b>FORMATO: INFORME DE SEGUIMIENTO</b> | <b>CÓDIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b>  |
|   | <b>OFICINA: CONTROL INTERNO</b>                        |                                        | <b>FECHA DE EMISIÓN: 06-04-2020</b> |
|                                                                                                                                                                     | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> |                                        | <b>VERSIÓN: 01</b>                  |
|                                                                                                                                                                     | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                |                                        | <b>PÁGINA 1 de 5</b>                |

## INFORMACIÓN GENERAL

|                     |                                                                                        |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Área:</b>        | <b>Atención al Usuario (AIUS)</b>                                                      |
| <b>Seguimiento:</b> | <b>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).</b> |
| <b>Auditor :</b>    | <b>Olinto Adriano Bejarano Garzón.</b>                                                 |

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 87/93, el rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto Único Reglamentario 1083/15, el artículo 76 de la Ley 1474/11 Estatuto Anticorrupción, artículo 14 Ley 1755 del 30 de junio/15, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno OCIN/21, a continuación, me permito presentar el informe semestral del seguimiento realizado a la atención dada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentados por los Usuarios, en el Área de Atención al Usuario (AIUS), durante el segundo semestre de 2020.

### 2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Realizar seguimiento a la gestión del Área para tramitar las PQRSDF dentro del plazo establecido, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474/2011 y artículo 14 Ley 1755 del 30 de junio/15, de conformidad con procedimientos, políticas, normatividad y recursos establecidos para tal fin.

### 3. ALCANCE

Registro de PQRSDF, generadas entre julio a diciembre de 2020 y los respectivos soportes del trámite efectuado, verificar los procedimientos establecidos por el HOMIL para el cumplimiento de la misión, haciendo énfasis en las actividades realizadas en el segundo semestre del 2020.

### 4. METODOLOGIA

Se realizó seguimiento, llevando a cabo las siguientes actividades: entrevistas a la responsable del Área, observación, seguimiento y verificación, solicitud de información a través de correo Institucional, descargue de información registrada en el Sistema de Información Dinámica Gerencial.Net, modulo Quejas y Reclamos relacionada con el periodo evaluado, adicional se llevó a cabo revisión documental de los procedimientos y manejo documental; aplicando técnicas de auditoría como: análisis, indagaciones y muestreo, entre otras.

### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

| FORMATO | INFORME DE SEGUIMIENTO | CODIGO  | EM-OCIN-PR-05-FT-03 | VERSION | 01 |
|---------|------------------------|---------|---------------------|---------|----|
|         |                        | Página: |                     | 2 de 5  |    |

5.1 En consulta realizada el 15 de febrero/21 al módulo de Quejas y Reclamos, para el segundo semestre/20 se presentaron 954 requerimientos, mientras que en la base de datos que llevan en el Área, en hoja electrónica se encuentran 3.193 registros, lo que representa una diferencia de 2.239, incumpliendo con los numerales 4 y 12 (Disposiciones Generales), del procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08, los cuales indican que *“Las quejas recibidas en forma telefónica, correo electrónico, página web, buzones de sugerencias, o las presentadas en el formato denominado DILIGENCIMIENTO DE PQRSDF CA-AUIS-PR-03-FT-01. deben ser registradas en la base de datos y el aplicativo interno Dinámica Gerencial.Net del Área por parte de los funcionarios encargados”, y “Toda la información que ingresa al Área debe ser ingresada al sistema de información diseñado para el registro, seguimiento y control de la Información”, respectivamente; así mismo se incumple con ID 7 del procedimiento en mención, Ingreso de la información al Sistema Dinamica.Net, donde indica “que Una vez se cierran en la base de datos del Área las solicitudes, se entregan las PQRSDF en físico al funcionario asignado, quien realiza el ingreso de la información a Dinamica.Net como soporte de la gestión realizada por el Área”; observando que el 100% de la PQRSDF de la base de datos del Área se encuentran con respuesta y no están registradas en su totalidad en Dinámica Gerencial.Net.*

5.2 Según el registro de la base de datos del Área, en el semestre evaluado, se evidencian 2.258 peticiones, 117 quejas, 248 reclamos, 523 consultas, 43 felicitaciones, 02 sugerencias y 02 denuncias, así:

**5.2.1** Las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa (542), en servicios tales como Imágenes Diagnosticas (41), Ortopedia (28), Neurología (25), Psiquiatría (22), Endocrino y Neumología Pediátrica (20), Oftalmología (17), Cardiología (16), Coloproctología (15), Endocrino (11), Ginecología (11), Medicina Interna (11), Neurocirugía (10), Reumatología (10), Otorrino (10), Endocrino Pediátrica (10), Neumología (8), Ecocardiograma (8), Nefrología (7), Urología (7) y Neurología Pediátrica (6); Falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria por parte del Operador Logístico (30); demora en la atención y prestación del servicio en Consulta Externa y Urgencias (27); falta de oportunidad en la toma y entrega de resultados Prueba Covid-19 (78); adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con: Resultados de Laboratorio (30), Biopsia de mama (12), Dificultad para pedir citas por internet (20) y Call Center (15),

5.2.2 Quejas: asociadas a pérdida de dinero, celulares y documentos personales en el Servicio de Urgencias; falta oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, debido a la falta de programación de agendas médicas y asignación de citas, en Servicios mencionados con anterioridad en el numeral **5.2.1**.

5.2.3 Los Reclamos presentados en el segundo semestre/20 fueron 248 que comparados con los del segundo semestre/19 de 266, muestran una disminución del 7,30%; los reclamos que se presentaron en el periodo evaluado están relacionados por falta de oportunidad en la asignación de citas, solicitud y resultados de pruebas de laboratorio en su mayoría relacionados con Covid 19, resonancias y solicitud de información.

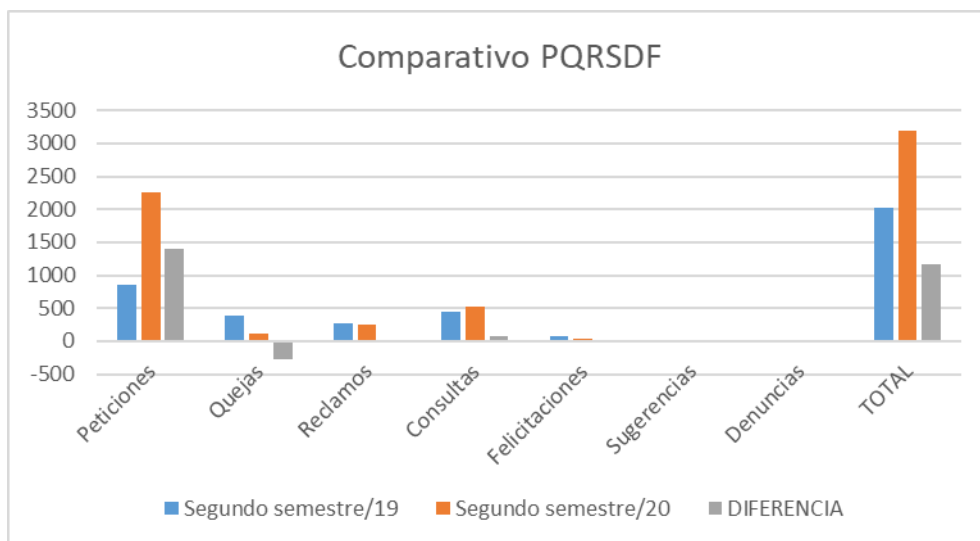
**Nota:** se observa en la base de datos del Área falta de claridad en el nombre del Servicio solicitado en algunas de las solicitudes de citas, debido a que no se suministra la información clara y suficiente para clasificar la cita o especialidad solicitada, se presentaron casos tales como: solicitud de cita en....., cita de medicina especializada en....., cita para ....., entre otros; esta situación impide clasificar con exactitud el

| FORMATO | INFORME DE SEGUIMIENTO | CODIGO  | EM-OCIN-PR-05-FT-03 | VERSION | 01 |
|---------|------------------------|---------|---------------------|---------|----|
|         |                        | Página: |                     | 3 de 5  |    |

Servicio al cual se solicitó el requerimiento por parte del Peticionario; por lo anterior se dejaron de clasificar en este seguimiento 46 solicitudes con esta irregularidad.

5.2.4 Comparativo PQRSDF segundo semestre/19 frente al segundo semestre/20, relacionado con la base de datos del AIUS.

| Comparativo PQRSDF |                     |                     |              |
|--------------------|---------------------|---------------------|--------------|
| Registro Público   | Segundo semestre/19 | Segundo semestre/20 | DIFERENCIA   |
| Peticiones         | 848                 | 2258                | 1410         |
| Quejas             | 384                 | 117                 | -267         |
| Reclamos           | 266                 | 248                 | -18          |
| Consultas          | 438                 | 523                 | 85           |
| Felicitaciones     | 66                  | 43                  | -23          |
| Sugerencias        | 25                  | 2                   | -23          |
| Denuncias          | 3                   | 2                   | -1           |
| <b>TOTAL</b>       | <b>2.030</b>        | <b>3.193</b>        | <b>1.163</b> |

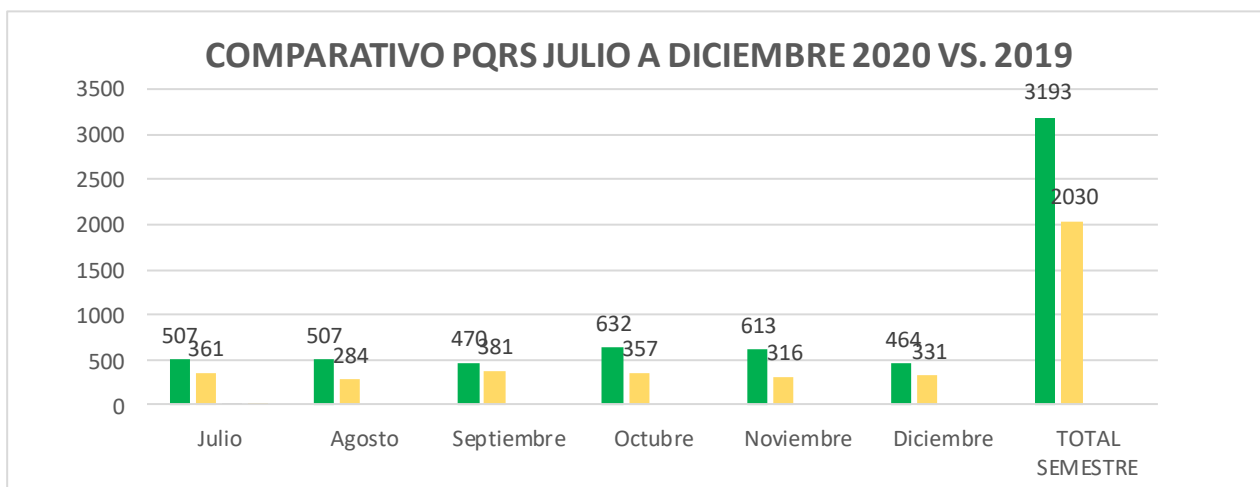


Teniendo en cuenta lo anterior las PQRSDF, para el periodo evaluado se incrementaron en un 57,30%, situación que se ve reflejada básicamente en el aumento de las Peticiones y Consultas interpuestas.

Con relación a los meses del periodo analizado en donde se presentan los picos más altos se aprecia el resultado en la siguiente ilustración:

| FORMATO | INFORME DE SEGUIMIENTO | CODIGO  | EM-OCIN-PR-05-FT-03 | VERSION | 01 |
|---------|------------------------|---------|---------------------|---------|----|
|         |                        | Página: |                     | 4 de 5  |    |

| PQRSDF DE JULIO A DICIEMBRE 2020 frente 2019 |             |             |
|----------------------------------------------|-------------|-------------|
| Mes                                          | 2020        | 2019        |
| Julio                                        | 507         | 361         |
| Agosto                                       | 507         | 284         |
| Septiembre                                   | 470         | 381         |
| Octubre                                      | 632         | 357         |
| Noviembre                                    | 613         | 316         |
| Diciembre                                    | 464         | 331         |
| <b>TOTAL SEMESTRE</b>                        | <b>3193</b> | <b>2030</b> |



Se observa que los meses de agosto, octubre y noviembre/20, presentan un incremento considerable, los cuales deben ser analizados por el Área para determinar la causa-raíz que permitió este comportamiento.

5.2.5 Teniendo en cuenta los quince (15) días para la respuesta de las PQRSDF establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755/15; se observa un cumplimiento del 99,34% por parte del Área Atención al Usuario (AIUS).

5.2.6 No se evidencian la implementación de mesas de trabajo o actas con compromisos con las Subdirecciones, Servicios o Áreas responsables que generan las PQRSDF más reiterativas, esto con el fin de analizar las causas y efectos de las PQRSDF presentadas por los usuarios.

## 6. CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el segundo semestre/20, se presentan debilidades en cuanto al registro de la información en el sistema de información, no dando cumplimiento al procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08.

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

## 7. RECOMENDACIONES

1. Cumplir con lo ordenado por la Dirección General, sobre la utilización del Módulo Quejas y Reclamos del sistema de información, con el fin de llevar el control de las PQRSDF recibidas por los diferentes medios y con lo establecido en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V08.
2. Implementar mesas de trabajo y actas con compromisos con las Subdirecciones, Servicios o Áreas responsables que generan las PQRSDF más reiterativas, para analizar las causas y efectuar las acciones de mejoramiento.

Cordialmente,



**Ing. Olinto Adriano Bejarano Garzón**

Profesional de Defensa

Auditor Interno

Oficina de Control Interno