

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 4

INFORMACIÓN GENERAL

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

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del: Plan de Acción de la Oficina de Control Interno OCIN/21; Ley 87/93 Rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto 648/17; Artículo 76 de la Ley 1474/11 Estatuto Anticorrupción y el Artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio/15 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, 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 primer semestre de 2021.

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 enero a junio de 2021 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 primer semestre del 2021.

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 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 4	

5.1 Según el registro de la base de datos del Área, en el semestre evaluado, se evidencian 2792 registros, de los cuales son: 819 peticiones, 57 quejas, 336 reclamos, 1.526 consultas, 48 felicitaciones, 04 sugerencias y 02 reiteraciones, así:

5.1.1 Las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa (154), en servicios tales como Neurología (18), Ortopedia (15), Urología (10), Oftalmología (9), Resonancias (9), Psicología-Psiquiatría (8), Gastroenterología (8), Alergología (7), Diferentes Especialidades solicitadas (7), Endocrinología (7), Neuropsicología (5), Nutrición (4), Reumatología (3), Ecografía de Próstata (3), Oncología (3), Cardiología (3), Ecografía de mama (3), Colonproctología (3), entre otras; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con: Solicitud de copia de Historia Clínica (87); Solicitud de Concepto Medico diferentes especialidades (49), Solicitud de información del estado de salud del paciente Hospitalizado (20), entre otras.

5.1.2 Quejas: asociadas a no conformidades presentadas por personal del Servicio Enfermería (15) frente a los usuarios; no conformidad con el actuar de usuarios del Sistema frente al personal del HOMIL (11); no conformidad con el actuar de los guardas de seguridad y agresión verbal (7) y no conformidades con el actuar de funcionarias del Servicio Consulta Externa frente a los usuarios (6).

5.1.3 Los Reclamos (336), que se presentaron en el periodo evaluado están relacionados por falta de oportunidad en la asignación de citas, en Cardiología (12), Medicina Interna y Supra especialidades (12), Neurología (11), Neumología (11), Ortopedia (10), Neurociencia (9), Gastroenterología (7), Oftalmología (7), Colonoscopías (6), Psiquiatría pediátrica (6), Medicina Interna (5), Coloproctología (4) Urología (4), Otorrino (4), Endocrinología (4), Ginecología (4), Resonancia Magnética (4), entre otros; No conformidades presentadas por parte del Servicio Enfermería frente a los usuarios (34); Hospitalización relacionado con falta de información a los familiares de pacientes Hospitalizados (20); Radiología toma de imágenes diagnosticas (19), Reclamos relacionados con Seguridad (21) por el actuar de los guardas de Seguridad, falta de adecuada información, perdida de dinero, celulares, argollas de matrimonio, cepos; entre otros.

Nota: se resalta en la información suministrada por el Área Atención al Usuario (AIUS), que clasifican con exactitud el Servicio al cual se solicitó el requerimiento por parte del Peticionario; rectificando lo observado en el informe anterior de las AIUS.

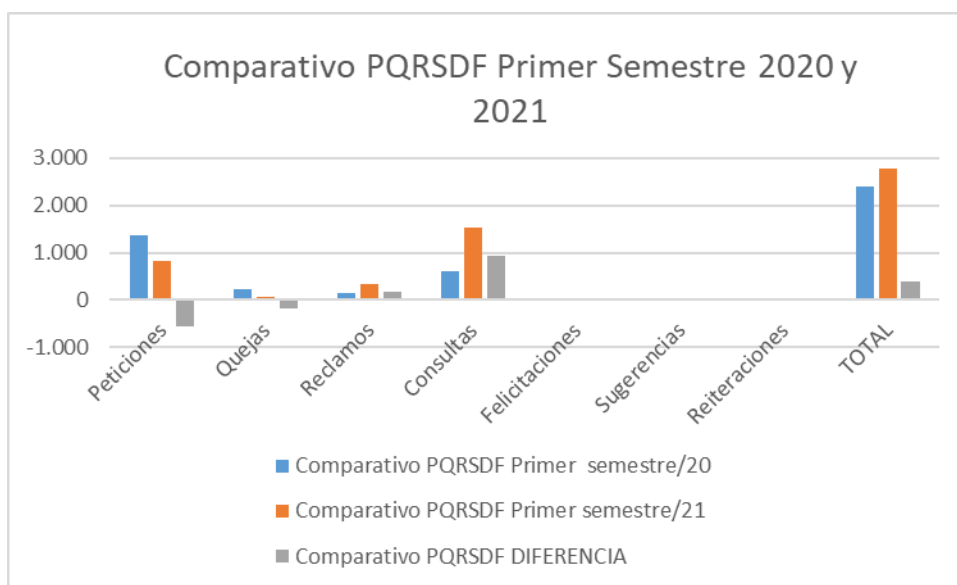
5.1.4 Comparativo PQRSDf primer semestre/20 frente al primer semestre/21, relacionado con la base de datos del AIUS.

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Primer semestre/20	Primer semestre/21	DIFERENCIA
Peticiones	1.370	819	-551
Quejas	232	57	-175
Reclamos	150	336	186
Consultas	595	1.526	931

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		3 de 4	

Comparativo PQRSDF			
Registro Público	Primer semestre/20	Primer semestre/21	DIFERENCIA
Felicitaciones	43	48	5
Sugerencias	0	4	4
Reiteraciones	3	2	-1
TOTAL	2.390	2.792	402

Análisis OCIN



Análisis OCIN

Teniendo en cuenta lo anterior las PQRSDF, para el periodo evaluado se incrementaron en un 16,82%, situación que se ve reflejada básicamente en el aumento de los Reclamos y Consultas interpuestas; presentan un incremento considerable, los cuales deben ser analizados por el Área para determinar la causa-raíz que permitió este comportamiento.

5.1.5 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 en el semestre analizado del 99,40% por parte del Área Atención al Usuario (AIUS).

5.1.6 Se observa que al corte 30 de junio/21, el 1,18% (33) PQRSDF, presentan segundos requerimientos, para la respuesta definitiva, tal como lo describe el 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:		4 de 4	

5.1.7 En seguimiento a Acciones Correctivas de informes de seguimiento anteriores, no se ha actualizado el procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08, teniendo en cuenta los nuevos tiempos de respuesta de los cuales trata la Ley 1755/15 y el Decreto 491/20; adicional tener en cuenta las actividades relevantes que actualmente se realizan en el Área AIUS y que no están documentadas.

6. CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el primer semestre/21, las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, adicional se observó un aumento del 16,8% de los Reclamos y Consultas interpuestas por los usuarios del Sistema, las cuales requieren ser analizadas con la Subdirecciones correspondientes.

7. RECOMENDACIONES

1. 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.
2. Actualizar el procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08, teniendo en cuenta lo observado y las actividades propias del Área.

Cordialmente,



Ing. Olinto Adriano Bejarano Garzón
Profesional de Defensa