

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/22; 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) presentadas por los Usuarios, en el Área de Atención al Usuario (AUIS), durante el segundo semestre del 2021.

2. OBJETIVO DEL SEGUIMIENTO

Realizar seguimiento a la gestión del Área de Atención al Usuario (AUIS) para gestionar 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 2021 y los respectivos archivos documentales del trámite efectuado por el AUIS, verificación de los procedimientos del AUIS establecidos por el HOMIL para el cumplimiento de la misión, haciendo especial énfasis en las actividades realizadas en el segundo semestre del 2021.

4. METODOLOGIA

Se realizó seguimiento, llevando a cabo las siguientes actividades: solicitud de información a través de correo Institucional relacionada con el periodo evaluado y observación; adicional se llevó a cabo revisión documental de los procedimientos; aplicando técnicas de auditoría como: análisis, indagaciones y muestreo, entre otras.

FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	CODIGO	EM-OCIN-PR-05-FT-03	VERSION	01
		Página:		2 de 4	

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1 Teniendo en cuenta los registros de la base de datos suministrada por AUIS, en el semestre evaluado, se evidencian 2.838 registros, de los cuales son: 1.261 peticiones, 37 quejas, 416 reclamos, 1.037 consultas, 86 felicitaciones y 01 reiteración, así:

5.1.1 Las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa (242), en servicios tales como Radiología (24), Ortopedia (16), Alergología (14), Gastroenterología (14), Oftalmología (11), Otorrino (9), Gineco Endocrino (8), Urología (8), Neurología (8), Reumatología (8), Psiquiatría (7), Endocrino Pediátrico (6), Cirugía General (6), Cirugía Vascular (6), Colonoscopia (5), Gastro-Pediátrica (5), entre otras; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con: Solicitud de copia de Historia Clínica (148), Apertura de Historia Clínica (22), Solicitud de Concepto Medico diferentes especialidades (24), entre otras.

5.1.2 Quejas (37): asociadas a no conformidad con la atención, fallas en la comunicación por parte de los funcionarios, no conformidad con el actuar de usuarios del Sistema frente al personal del HOMIL, desconocimiento de los funcionarios sobre deberes y derechos de los usuarios.

5.1.3 Los Reclamos (416), que se presentaron en el semestre evaluado por falta de oportunidad en la asignación de citas, en Oftalmología (10), Cardiología (9), Endocrinología (9), Resonancia Magnética (8), Neumología (8), Gastroenterología (8), Alergología (7), Colonoscopías (7), Otorrino (6), Ortopedia (6), Neurología (5), Psiquiatría (5), Gastro Pediátrica (5), Reumatología (5), Ginecología (5), Coloproctología (5), Medicina Interna (4), Cirugía General (4), Cuidados Paliativos (4), Anestesiología (4), Psiquiatría Pediátrica (4), Urología (3), Cabeza y Cuello (3), Ecocardiograma Transtoraxico (3), Cirugía de Gastro (3), entre otros; No conformidades presentadas por la no dispensación de medicamentos (21), Demora en la atención en citas programadas, Falta de información y demora en trámites de autorización para solicitud de citas en los Dispensarios, Reclamos relacionados con Seguridad por el actuar de los guardas de Seguridad (7), falta de adecuada información, pérdida de dinero, celulares; entre otros.

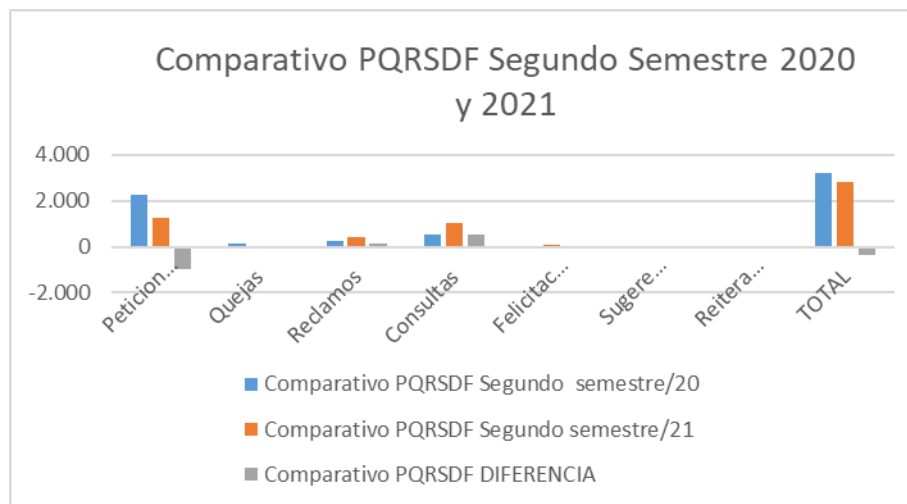
5.1.4 Comparativo PQRSDf segundo semestre semestre/20 frente al segundo semestre/21, relacionado con la base de datos del AIUS.

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Segundo semestre/20	Segundo semestre/21	DIFERENCIA
Peticiones	2.258	1261	-997
Quejas	117	37	-80
Reclamos	248	416	168
Consultas	523	1.037	514
Felicitaciones	43	86	43
Sugerencias	2	-	-2
Reiteraciones	2	1	-1

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

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Segundo semestre/20	Segundo semestre/21	DIFERENCIA
TOTAL	3.193	2.838	-355

Fuente: Análisis OCIN



Fuente: Análisis OCIN

Teniendo en cuenta lo expuesto de las PQRSDf para el semestre evaluado, se evidencia que decrecieron en un 11,12%, situación que se ve reflejada básicamente en la disminución de las Peticiones y Quejas interpuestas por los Usuarios del Sistema; debido a la implementación de la plataforma para el Contac Center la cual inicio el 17 de septiembre/21 con el contratista "Global Networks", fortaleciendo el Área AUIS y presentado al corte 31 de diciembre/21, los siguientes resultados: se tramitaron por vía telefónica (526) Atenciones, Citas Telefónicas (2.034), Imágenes Diagnosticas (124), Información General (3.304), Otros tramites (2.176), siendo entre otras las actividades más representativas.

Teniendo en cuenta el aumento de los Reclamos y Consultas interpuestas en el II semestre/21, frente al II semestre/20; presentan un incremento considerable del 59,61% y 50,43% respectivamente; la responsable del AUIS manifiesta que el "aumento de reclamos, se ha logrado evidenciar que los usuarios están interponiendo su PQRSDf por la Súper Intendencia de Salud para la asignación de citas médicas; esta novedad fue informada a la Dirección del Hospital en el Comité de Ética Hospitalaria y en este momento está para la firma de la señora Directora del HOMIL un oficio dirigido a la Súper Salud con el reporte de esas novedades".

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 99,19% por parte del Área Atención al Usuario (AIUS).

5.1.6 Se observa que al corte 31 del diciembre del 2021, el 6,1% (173) de las PQRSDf, presentan segundos requerimientos por parte del AUIS a los servicios responsables de suministrar la respuesta definitiva, dando

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

cumplimiento a una de las actividades descritas en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V09.

5.1.7 En seguimiento a Acciones Correctivas de informes de PQRSDF del año 2020 y del primer semestre del 2021, se evidencian publicados en Sistema Documental Institucional que el AUIS actualizo los procedimientos: Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08, incluyendo la nueva normatividad y los nuevos tiempos de respuesta de los cuales trata la Ley 1755/15 y el Decreto 491/20; así mismo se actualizaron los Procedimientos Buzón de Sugerencias CA-AUIS-PR-04 V03 y Ruta y Manejo de la Información (PQRSF) ESAE; el Área como valor agregado actualizo los Protocolos: Atención Presencial y Virtual CA-AUIS-PT-01 V02 y Experiencia de la Atención CA-AUIS-PT-04 V05; dando cumplimiento con lo anteriormente relacionado, con el Procedimiento interno Control de Información Documentada PL-CLDD-PR-01 versión 07, en cuanto a que las vigencias de los documentos están dadas por cinco (5) años a partir de su fecha de emisión.

6. CONCLUSIONES

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el segundo semestre/21, las Peticiones y Reclamos más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa; con relación a las Peticiones y Quejas disminuyeron en un 11,12% frente al segundo semestre/20; los Reclamos y Consultas interpuestas en el II semestre/21 frente al II semestre/20; presentan un incremento considerable 59,61% y 50,43% respectivamente, los cuales deben ser analizados por las Subdirecciones correspondientes y el Área AUIS para determinar la causa-raíz que permitió este comportamiento.

7. RECOMENDACIONES

Implementar mesas de trabajo y actas con compromisos con las Subdirecciones Medica y de Servicios Ambulatorios y de Apoyo y Áreas y/o Servicios 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