

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 1 de 6

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe	Atención al Usuario (AUIS)
Dependencia (s)	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
Auditor:	Olinto Adriano Bejarano Garzón.

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.

El ejercicio de evaluación y seguimiento, es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Hospital Militar Central; fortaleciendo el cumplimiento de sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Realizar seguimiento a las PQRSDF, interpuestas por los usuarios en el I semestre/22, determinando con el seguimiento a la respuesta suministrada el cumplimiento a los términos de Ley, así mismo indagar y analizar sobre la justificación del aumento o disminución de las mismas dentro del periodo evaluado.

2. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la gestión del Área de Atención al Usuario (AUIS) 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 2022 y los respectivos archivos documentales del trámite efectuado por el AUIS, verificación de los procedimientos establecidos por el HOMIL para el cumplimiento de la misión, haciendo especial énfasis en las actividades realizadas en el periodo evaluado.

4. METODOLOGIA

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 2 de 6

Se solicitó información a través de correo Institucional relacionada con el periodo evaluado, adicional se llevó a cabo revisión documental de los procedimientos, archivo de respuestas suministradas; aplicando técnicas de auditoría como: verificación documental, muestreo estadístico, entrevistas, observación, análisis e indagaciones, entre otras.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1 Evaluación realizada a las PQRSDF interpuestas en el primer semestre/22.

Contexto: Evaluar y analizar los registros y resultados de las PQRSDF radicados en el Área auditada, en el periodo analizado.

Condición: Suministrar respuesta oportuna y efectiva a los usuarios que interponen PQRSDF en AUIS, dando cumplimiento con los términos de Ley establecidos.

Criterio: Artículo 76 de la Ley 1474/2011 y Artículo 14 Ley 1755 del 30 de junio/15, procedimientos institucionales publicados relacionados con el Área auditada, análisis de atributos de habilitación del Área auditada, tales como: Accesibilidad (Citas, historia clínica, certificaciones, incapacidades); Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física); Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información); Satisfacción del Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento) y Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación).

Se presentaron 2.262 registros en el I semestre/22, de los cuales 1.339 son peticiones, 98 quejas, 504 reclamos, 256 consultas, 58 felicitaciones y 7 sugerencias, así:

5.1.1. Las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de continuidad en la entrega de medicamentos o entrega incompleta de medicamentos (13); Accesibilidad a resonancias magnéticas (26), Ortopedia (13), Urología (13), Oftalmología (11), Psiquiatría (10), Anestesiología (8), Coloproctología (6), Tomografía (6), Polisomnografía (6), Neumología (6), Dermatología (6), Resultados de patologías (14), Laboratorio clínico (13), Imágenes diagnosticas (10), entre otras; falta de oportunidad en la entrega de resultados de pruebas de esfuerzo, electrofisiología, holter y electrocardiogramas por parte del Servicio Cardiovascular (11); adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con: solicitud de copia de Historia Clínica (125), Apertura de Historia Clínica (7), solicitud de concepto medico diferentes especialidades (14), entre otras.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 3 de 6

Peticiones remitidas por competencia a la Oficina Asesora Jurídica (115), tales como Acción de tutela, Notificación de tutela, Conciliación extrajudicial, Impugnación tutela, Fallo de tutela, Traslado de tutela, Notificación auto admisorio de tutela, Incidente de desacato, entre otras; de las cuales 113 Peticiones no se evidencia registro o gestión realizada por parte de la Oficina Asesora Jurídica (OFAJ) en la base de datos suministrada por la AUIS; lo que determina en debilidades de control con el procedimiento interno del Área “**RUTA Y MANEJO DE LA INFORMACION (PQRSDF)**” CA-AUIS-PR-03 V 09 según la actividad ID 3 “**Remisión por competencia**”, “**El documento de remisión por competencia debe contener: la PQRSDF (original), la solicitud de información de respuesta según sea el caso (si es externa se entrega a correspondencia para ser enviada por correo certificado), para posteriormente cerrarla en la base de datos del Área y entregarla para ser archivada.** Subrayado fuera de texto.

5.1.2 Quejas (98): relacionadas a falta de humanización por parte de auxiliares y enfermeras, demoras en el traslado del paciente hospitalizado para tomar un examen; inconformidad con guardas de seguridad; falta de humanización por parte del personal médico; no conformidad con el actuar de personal del HOMIL frente a los usuarios del Sistema; entre otras.

5.1.3 Los Reclamos (504), que se presentaron en el periodo evaluado por falta de accesibilidad a citas de Radiología (21) resonancias, biopsias y tomografías; Oftalmología (14); Neurociencia (14) relacionadas con Polisomnografía y Neurología; Anestesia (10); Medicina Interna (8); Medicina Nuclear (6) Gamagrafías; Colonoscopia (7); Extra hospitalarios (6) Inmunoterapia y Tomografía de Positrones; Urología (4); Alergología (6); Coloproctología (5); Cirugía de Tórax (5); Ortopedia (5); Endocrinología (4); Neurocirugía (4); Coloproctología (4); Neumología (4); Psiquiatría (4), entre otros; Reclamos relacionados con Seguridad (13), en consulta externa manifiestan que con mucha gente por atender y hay ausencia de funcionarios, Demora en el servicio de consulta externa, Demora en la atención del call center, Falta de humanización por parte de funcionarias ventanilla 12 consulta externa, Usuarios manifiestan inconformidad con el servicio de call center, demasiado tiempo a la espera y finalizan la llamada sin razón alguna.

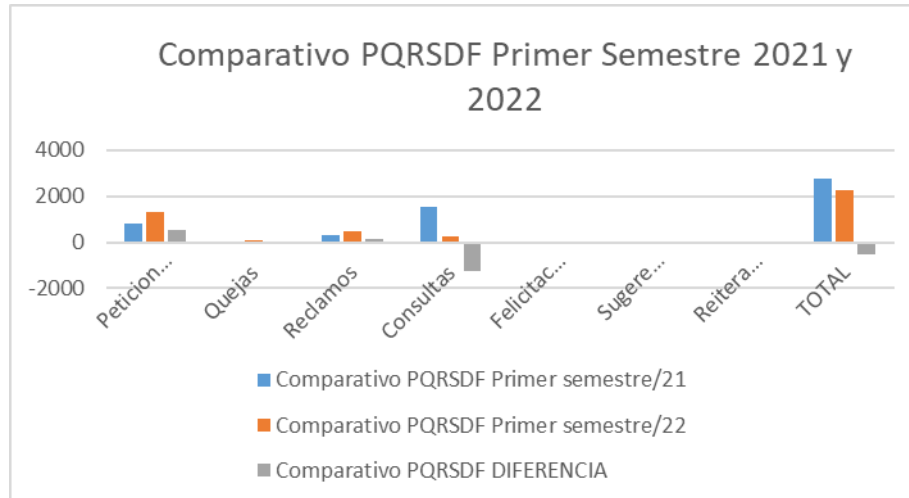
Recomendación: Realizar mesas de trabajo con las Subdirecciones Medica y de Servicios Asistenciales y de Apoyo Diagnostico y Terapéutico y Responsables de los Servicios donde se detectaron la mayor frecuencia de PQRSDF interpuestas por los usuarios, con la finalidad de tomar acciones efectivas que permitan disminuir las PQRSDF; así mismo coordinar con el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y el responsable del Área Bioestadística la entrega de soportes relacionadas con la gestión realizadas a las PQRSDF del I semestre/22, remitidas por competencia a esa Área u Oficina.

5.1.4 Comparativo PQRSDF primer semestre/21 frente al primer semestre/22, relacionado con la base de datos del AIUS.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 4 de 6

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Primer semestre/21	Primer semestre/22	DIFERENCIA
Peticiones	819	1.339	520
Quejas	57	98	41
Reclamos	336	504	168
Consultas	1.526	256	-1.270
Felicitaciones	48	58	10
Sugerencias	4	7	3
Reiteraciones	2		-2
TOTAL	2.792	2.262	-530

Fuente: Análisis OCIN



Fuente: Análisis OCIN

Teniendo en cuenta lo relacionado de las PQRSDf para el semestre evaluado, se evidencia que decrecieron en un 19%, situación que se ve reflejada básicamente en la disminución de las Consultas 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, esto debido a que se ha fortalecido la información a través de piezas graficas publicitarias, videos informativos y socialización a las veedurías y ASUHOSMIL, actualmente el contrato para el Contac Center está adjudicado al proveedor GNS bajo el aplicativo

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 5 de 6

“Genesys”, fortaleciendo el Área AUIS; sin embargo las Peticiones, Quejas y Reclamos aumentaron en 520 (39%), 41 (42%) y 168 (33,33%) respectivamente, con relación al I semestre/21.

5.1.5. En recorrido realizado por el área del call center, presenta mala circulación de aire, debido a la falta de extractores de aire y de olores acumulado, situación que se presenta debido a que el área solo cuenta con una puerta para el ingreso y salida de los funcionarios y permanece en la mayoría del tiempo laboral cerrada, a la vez se evidencia que el área solo cuenta con dos ventanillas muy pequeñas para la entrada y salida de aire, ubicadas en la parte superior de la pared que colinda con el área de Central de Citas; las circunstancias mencionadas si no se ventila bien en una estancia en interiores puede originarse lo que se conoce como aire viciado, que afecta notablemente a la salud de los trabajadores y el rendimiento laboral de los mismos.

Recomendación: Coordinar con la Subdirección Administrativa y el Área Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), las adecuaciones que haya a lugar, relacionadas con infraestructura y excelentes condiciones laborales.

Factores de Éxito: El AUIS presenta actualizados los procedimientos, publicados en Sistema Documental Institucional, tales como: “*Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V08*”, “*Buzón de Sugerencias CA-AUIS-PR-04 V03*”, 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*”.

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 100% por parte del Área Atención al Usuario (AIUS).

Implementación de la plataforma para el Contac Center, fortalecimiento de la información con relación a la gestión que deben realizar los usuarios al solicitar consultas varias, utilizando como como medios de comunicación piezas graficas publicitarias, videos informativos, socialización a veedurías y ASUHOSMIL.

6. CONCLUSIONES

Las Peticiones más reiterativas son por falta de Accesibilidad a resonancias magnéticas (26), Ortopedia (13), Urología (13), Oftalmología (11), Psiquiatría (10), Anestesiología (8), Ortopedia (5), entre otras; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con: solicitud de copia de Historia Clínica (125), Apertura de Historia Clínica (7), solicitud de concepto medico diferentes especialidades (14), continuidad en la entrega de medicamentos o entrega incompleta de medicamentos (13); situaciones que deben ser analizadas en coordinación con las Subdirecciones correspondientes.

En cuanto a los tiempos de Ley Artículo 76 de la Ley 1474/2011 y Artículo 14 Ley 1755 del 30 de junio/15, se determina que el AUIS, tramito las PQRSDF dentro de lo establecido.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 6 de 6

7. RECOMENDACIONES

Se requiere elaborar un Plan de Mejoramiento, teniendo en cuenta el procedimiento interno de la Oficina de Control Interno “*Elaboración y Seguimiento Plan de Mejoramiento EM-OCIN-PR-03 V-04*”, donde se tomen acciones efectivas en cuanto allegar al AUIS los soportes y respuestas suministradas a los peticionarios por la Oficina Asesora Jurídica y el Área Bioestadística; así mismo incluir las acciones por realizar con las dependencias donde se presentan las más frecuentes reiteraciones, para analizar las causas y efectuar las acciones de mejoramiento.

Se recomienda para el personal que atiende ventanilla de la Farmacia de ETICOS, capacitarlos en temas de Humanización y de Atención al Usuario.

Cordialmente,



Ing. Olinto Adriano Bejarano Garzón
Profesional de Defensa - OCIN