

|                                                                                   |                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | <b>Página 1 de 18</b>              |

## INFORMACIÓN GENERAL

|                           |                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del informe</b> | Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) II Semestre 2022. |
| <b>Dependencia (s)</b>    | Área de Atención al Usuario                                                                                    |
| <b>Auditor:</b>           | Liliana Maria Duarte Suárez                                                                                    |

### 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 II 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. OBJETIVOS

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, Artículo 1 y 14 Ley 1755 del 30 de junio/15, de conformidad con procedimientos, políticas, normatividad y recursos establecidos para tal fin.

Evaluar la oportunidad y pertinencia de las respuestas generadas por la entidad a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, sugerencias – PQRSDF y a las acciones de tutelas interpuestas durante el segundo semestre de 2022.

### 3. ALCANCE

Registro de PQRSDF, generadas entre julio a diciembre de 2022 y los respectivos archivos documentales del trámite efectuado por el Área de Atención al Usuario (AUIS), verificación de los procedimientos

|                                                                                   |                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | <b>Página 2 de 18</b>              |

establecidos por el HOMIL para el cumplimiento de la misión, haciendo especial énfasis en las actividades realizadas en el periodo evaluado.

#### 4. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la entidad a las PQRSDF durante el II Semestre de 2022 se realizó a partir del análisis de la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario (AUIS), que consolida la información de las PQRSDF radicadas por los grupos de interés, a través de los diferentes canales de comunicación. Para efectuar esta actividad 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 y materialidad del riesgo.

#### 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

**5.1** Evaluación realizada a las PQRSDF interpuestas en el segundo semestre/22, comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre.

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

**Condición:** De acuerdo con la información suministrada por el Área de Atención al Usuario para el segundo semestre del 2022; se radicaron (2.902) solicitudes por los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación (atención presencial, correo electrónico, página Web y buzón de sugerencias) así:

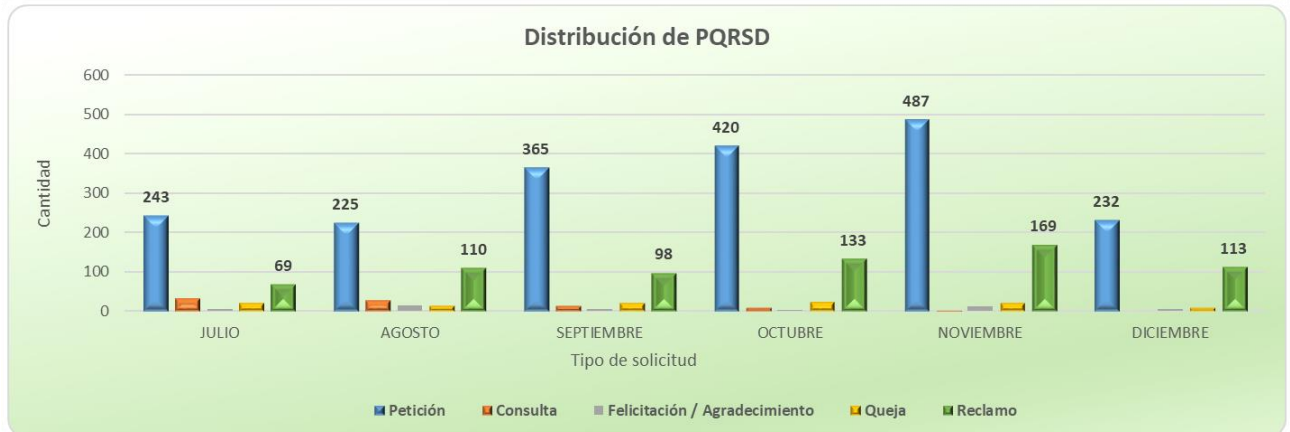
Tabla No. 1 Tipo de solicitudes radicadas por mes

| Tipo de Solicitud             | JULIO      | AGOSTO     | SEPTIEMBRE | OCTUBRE    | NOVIEMBRE  | DICIEMBRE  | TOTAL       | %            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|--------------|
| Petición                      | 243        | 225        | 365        | 420        | 487        | 232        | <b>1972</b> | <b>67,95</b> |
| Consulta                      | 33         | 27         | 15         | 10         | 1          | 0          | <b>86</b>   | <b>2,96</b>  |
| Felicitación / Agradecimiento | 5          | 15         | 5          | 3          | 11         | 4          | <b>43</b>   | <b>1,48</b>  |
| Queja                         | 21         | 13         | 20         | 23         | 22         | 10         | <b>109</b>  | <b>3,76</b>  |
| Reclamo                       | 69         | 110        | 98         | 133        | 169        | 113        | <b>692</b>  | <b>23,85</b> |
| <b>Total general</b>          | <b>371</b> | <b>390</b> | <b>503</b> | <b>589</b> | <b>690</b> | <b>359</b> | <b>2902</b> | <b>100 %</b> |

Fuente: Información suministrada por el Área de Atención al Usuario (AUIS)

|                                                                                   |                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | <b>Página 3 de 18</b>              |

Grafica No 1. Distribución de PQRSDF por mes



Fuente: Análisis OCIN

De acuerdo al grafico anterior se evidencio que el mayor porcentaje corresponden a peticiones (1.972) con un 67,8%, seguido de reclamaciones (692) con un 23,85%, Quejas (109) con un 3,76%, consulta (86) con un 2,96% y por ultimo Felicitación/Agradecimiento (43) con un 1,48%.

- Dentro de la tipología interna el mayor número de solicitudes están relacionadas con PETICIONES correspondiente a Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información) seguido a la Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades) y esta misma está relacionada con RECLAMOS.

Tabla No. 2 Clasificación interna

| Clasificación                                                                                                                         | Peticiones  | Quejas | Reclamo    | Consulta | Felicitación |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|------------|----------|--------------|
| Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)                                                               | <b>921</b>  | 2      | <b>403</b> | 4        |              |
| Acc. posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud (citas, Historia Clínica, Certificaciones e Incapacidades) | 3           |        |            |          |              |
| Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)                                       | 24          |        | 19         | 1        |              |
| Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información )                                               | <b>1012</b> | 5      | 41         | 80       | 1            |
| Pertinencia (Urgencias)                                                                                                               | 3           | 9      | 36         |          | 1            |
| Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)                                                                    | 1           |        |            |          | 40           |
| Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)  | 8           | 93     | 193        | 1        | 1            |

Fuente: Análisis OCIN

|                                                                                   |                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | <b>Página 4 de 18</b>              |

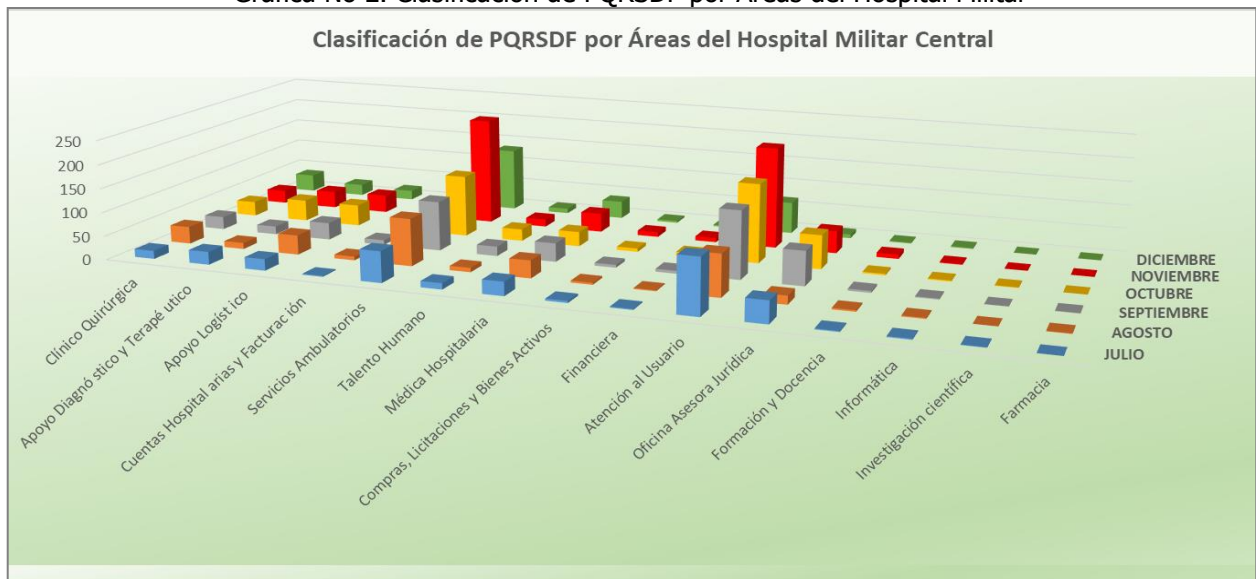
- Del total de solicitudes radicadas en el segundo semestre del 2022 fueron direccionadas a las diferentes Áreas y/o servicios, las áreas de mayor numero de radicados son para Atención al Usuario (792), Servicios Ambulatorios (759) y Oficina Asesora Jurídica (262).

Tabla No. 3 Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar

| MESES             | Clínica o Quirúrgica | Apoyo Diagnóstico y Terapéutico | Apoyo Logístico | Cuentas Hospitalarias y Facturación | Servicios Ambulatorios | Talento Humano | Médica Hospitalaria | Compras, Licitaciones y Bienes Activos | Financiera | Atención al Usuario | Oficina Asesora Jurídica | Formación y Docencia | Informática | Investigación científica | Farmacia |
|-------------------|----------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------------------------|------------------------|----------------|---------------------|----------------------------------------|------------|---------------------|--------------------------|----------------------|-------------|--------------------------|----------|
| <b>JULIO</b>      | 17                   | 27                              | 24              | 2                                   | 65                     | 13             | 29                  | 4                                      | 2          | 116                 | 46                       | 2                    | 2           | 1                        | 0        |
| <b>AGOSTO</b>     | 36                   | 13                              | 41              | 8                                   | 99                     | 9              | 37                  | 4                                      | 2          | 88                  | 18                       | 3                    | 2           | 0                        | 1        |
| <b>SEPTIEMBRE</b> | 27                   | 17                              | 36              | 10                                  | 104                    | 20             | 39                  | 6                                      | 6          | 142                 | 72                       | 4                    | 2           | 0                        | 1        |
| <b>OCTUBRE</b>    | 31                   | 45                              | 45              | 5                                   | 130                    | 25             | 31                  | 7                                      | 8          | 166                 | 71                       | 3                    | 2           | 1                        | 0        |
| <b>NOVIEMBRE</b>  | 28                   | 36                              | 38              | 2                                   | 227                    | 16             | 40                  | 10                                     | 9          | 213                 | 47                       | 9                    | 2           | 0                        | 0        |
| <b>DICIEMBRE</b>  | 37                   | 24                              | 20              | 4                                   | 134                    | 10             | 37                  | 4                                      | 3          | 67                  | 8                        | 2                    | 2           | 0                        | 0        |
| <b>TOTAL</b>      | 176                  | 162                             | 204             | 31                                  | 759                    | 93             | 213                 | 35                                     | 30         | 792                 | 262                      | 23                   | 12          | 2                        | 2        |

Fuente: Análisis OCIN

Grafica No 2. Clasificación de PQRSDF por Áreas del Hospital Militar



Fuente: Análisis OCIN

|                                                                                   |                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | <b>Página 5 de 18</b>              |

Gráficamente se puede observar que durante todo el semestre evaluado las Áreas de Servicios Ambulatorios y Atención al Usuario fueron a las que más le radicaron solicitudes.

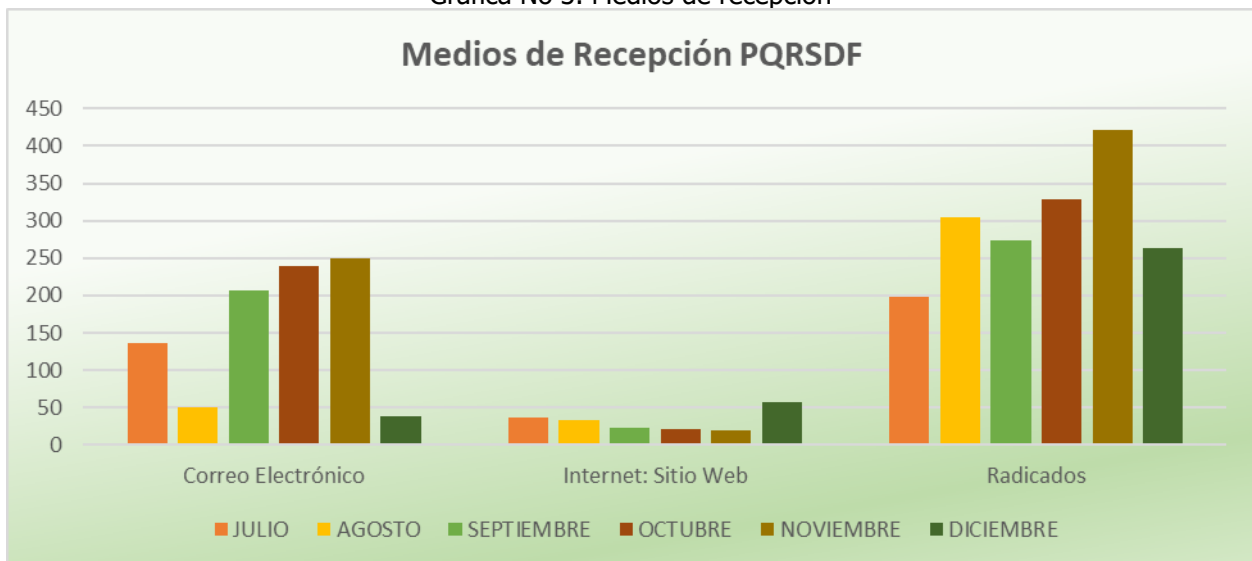
- Los canales más utilizados por las partes interesadas a la hora de interponer una PQRSDF son medio de radicados seguido del correo electrónico y por último la utilización de Internet: Sitio Web

Tabla No. 4 Medios de recepción

| <b>Medios de Recepción</b> |              |               |                   |                |                  |                  |
|----------------------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|
|                            | <b>JULIO</b> | <b>AGOSTO</b> | <b>SEPTIEMBRE</b> | <b>OCTUBRE</b> | <b>NOVIEMBRE</b> | <b>DICIEMBRE</b> |
| <b>Correo Electrónico</b>  | 136          | 51            | 206               | 239            | 250              | 38               |
| <b>Internet: Sitio Web</b> | 37           | 34            | 23                | 22             | 19               | 58               |
| <b>Radicados</b>           | <b>198</b>   | <b>305</b>    | <b>274</b>        | <b>328</b>     | <b>421</b>       | <b>263</b>       |
| <b>Total general</b>       | <b>371</b>   | <b>390</b>    | <b>503</b>        | <b>589</b>     | <b>690</b>       | <b>359</b>       |

Fuente: Análisis OCIN

Grafica No 3. Medios de recepción



Fuente: Análisis OCIN

|                                                                                   |                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | <b>Página 6 de 18</b>              |

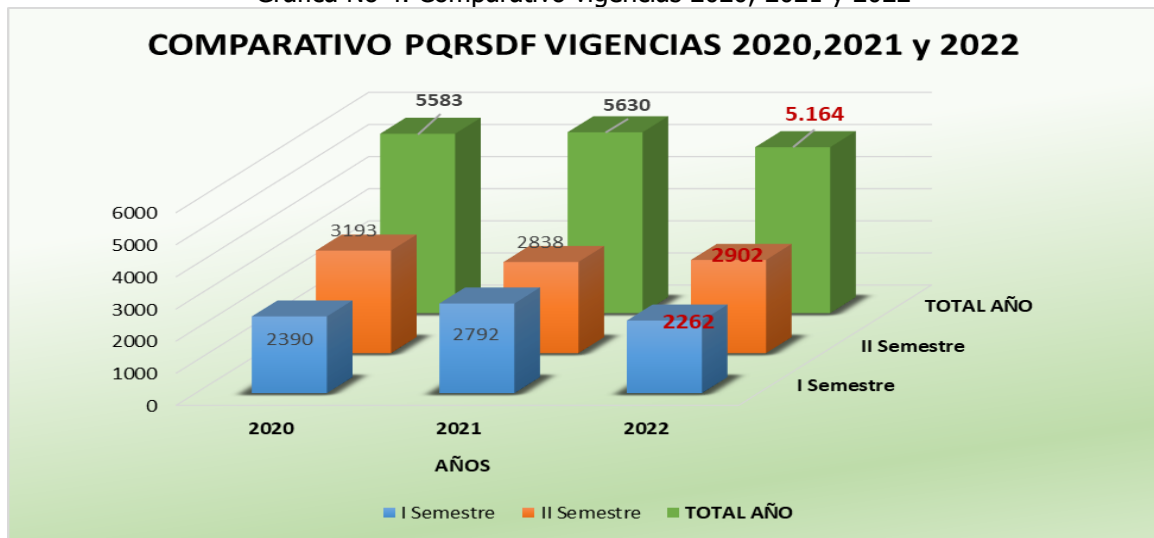
- En el comparativo del total de las solicitudes de las vigencias 2020, 2021 y 2022 se presentó un decrecimiento del 8,27% con respecto al año inmediatamente anterior.

Tabla No. 5 Comparativo vigencias 2020, 2021 y 2022

| <b>COMPARATIVO PQRSDF<br/>VIGENCIAS 2020,2021 Y 2022</b> |                   |                    |                  |
|----------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|------------------|
|                                                          | <b>I Semestre</b> | <b>II Semestre</b> | <b>TOTAL AÑO</b> |
| <b>2020</b>                                              | 2390              | 3193               | 5583             |
| <b>2021</b>                                              | 2792              | 2838               | 5630             |
| <b>2022</b>                                              | 2262              | 2902               | <b>5164</b>      |

Fuente: Análisis OCIN

Grafica No 4. Comparativo vigencias 2020, 2021 y 2022



Fuente: Análisis OCIN

|                                                                                   |                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | <b>Página 7 de 18</b>              |

- La cantidad de PQRSDF interpuestas por las partes interesadas y con lo relacionado de las PQRSDF para el semestre evaluado se evidencia un aumento en un 2,25% a pesar de verse reflejado una disminución de las Consultas interpuestas por los Usuarios sin embargo las peticiones se incrementaron.

Tabla No. 6 Comparativo vigencia evaluada

| <b>Comparativo PQRSDF</b> |                            |                            |                   |
|---------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|
| <b>Registro Público</b>   | <b>Segundo semestre/21</b> | <b>Segundo semestre/22</b> | <b>Diferencia</b> |
| Peticiones                | 1261                       | 1.972                      | 711               |
| Quejas                    | 37                         | 109                        | 72                |
| Reclamos                  | 416                        | 692                        | 276               |
| Consultas                 | 1037                       | 86                         | -951              |
| Felicitaciones            | 86                         | 43                         | -43               |
| Reiteraciones             | 1                          |                            | -1                |
| <b>TOTAL</b>              | <b>2838</b>                | <b>2.902</b>               | <b>64</b>         |

Fuente: Análisis OCIN

**Criterio:** Artículo 76 de la Ley 1474/2011 y Artículo 1 y 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).

|                                                                                                                                                                     |                                                 |                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 8 de 18              |

| Énfasis según MIPG |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| POLÍTICA MIPG      | <input type="checkbox"/> Planeación Institucional<br><input type="checkbox"/> Gestión Presupuestal y eficiencia del gasto público<br><input type="checkbox"/> Talento Humano<br><input type="checkbox"/> Integridad<br><input type="checkbox"/> Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción<br><input type="checkbox"/> Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos<br><input checked="" type="checkbox"/> Servicio al ciudadano<br><input type="checkbox"/> Participación ciudadana en la gestión pública<br><input type="checkbox"/> Racionalización de trámites<br><input type="checkbox"/> Gestión documental<br><input type="checkbox"/> Gobierno Digital, antes Gobierno en Línea<br><input type="checkbox"/> Seguridad Digital<br><input type="checkbox"/> Defensa jurídica<br><input type="checkbox"/> Gestión del conocimiento y la innovación<br><input checked="" type="checkbox"/> Control Interno<br><input type="checkbox"/> Seguimiento y evaluación del desempeño institucional | Dimensión MIPG   | <input type="checkbox"/> Talento Humano<br><input type="checkbox"/> Direccionamiento estratégico y planeación<br><input type="checkbox"/> Gestión con valores para resultados<br><input type="checkbox"/> Evaluación de resultados<br><input type="checkbox"/> Información y comunicación<br><input type="checkbox"/> Gestión del Conocimiento e Innovación<br><input checked="" type="checkbox"/> Control Interno |
|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Componentes MECI | <input type="checkbox"/> Ambiente de control<br><input type="checkbox"/> Evaluación de riesgos de riesgos<br><input type="checkbox"/> Actividades de control<br><input type="checkbox"/> Información y comunicación<br><input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo y supervisión                                                                                                                                 |

Fuente: Función Publica

**Causa:** Posibles debilidades en los seguimientos y controles en la aplicación de los procedimientos internos y cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano

**Consecuencia:** De no dar cumplimiento a la aplicación de los procedimientos internos y no cumplir con la Política de Servicio al Ciudadano se puede generar un incremento en las PQRS.

**Hallazgo No 1:** La Oficina de Control Interno evidencio que el área de Atención al Usuario no está aplicando los controles establecidos en el procedimiento interno "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. Subrayo Texto, lo anterior a lo correspondiente a correo electrónico.

**Recomendación No 1:** La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Usuario fortalecer los controles y los seguimientos de las solicitudes remitidas por el canal de correo electrónico.

|                                                                                   |                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | <b>Página 9 de 18</b>              |

**Recomendación No 2:** La oficina de Control Interno recomienda realizar mesas de trabajo con las áreas en donde se presentó incremento de las PQRSDF como son Atención al Usuario, Servicios Ambulatorios y Oficina Asesora Jurídica, con la finalidad de tomar acciones efectivas que permitan disminuirlas y determinar la causa por la cual se presentó el incremento.

**Observación No 1:** La oficina de Control Interno recomienda realizar un análisis de causas por el incremento del 22% de las peticiones en el segundo semestre allegadas al área de atención al usuario provenientes de (Superintendencia de Salud, Asusalud y DIGSA).

**5.2.1** Con la información suministrada por el Área Atención al Usuario se procedió a realizar visita a la Oficina Asesora Jurídica para realizar trazabilidad a algunas solicitudes.

**Contexto:** El área de Atención al Usuario remitió por competencia a la Oficina Asesora Jurídica para el periodo evaluado (262) peticiones, 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.

**Condición:** En visita realizada a la Oficina Asesora Jurídica se llevó acabo trazabilidad de algunas solicitudes remitidas por competencia desde el área de Atención al Usuario del periodo evaluado, en el cual se logró evidenciar la recepción de estas y además ingresan solicitudes al Correo de notificaciones judiciales: [judicialeshmc@homil.gov.co](mailto:judicialeshmc@homil.gov.co), dentro de la muestra verificada se evidencia registro y gestión oportuna realizada por parte de la Oficina Asesora Jurídica (OFAJ), sin embargo en la base de datos suministrada por la AUIS; se logró determinar debilidades en los cierre de estas, dado que la fecha de recepción y fecha de cierre es la misma sin poder determinar el día exacto que se dio respuesta.

| Tipo de Solicitud | Medios de Recepción | Fecha de Ingreso (de/mm/aaa a) | fecha de Respuesta final | Número de Registro | Nombres Peticionario           | Documento de Identidad | Descripción      | Requerimiento N° 1 | Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaa) | Número respuesta   | Número de días de Respuesta | Gestor   | Solución Dada                                 |
|-------------------|---------------------|--------------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------|------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|-----------------------------|----------|-----------------------------------------------|
| Petición          | Correo Electrónico  | 11/07/2022                     | 11/07/2022               | Correo Electrónico | Luz Andrea Palacios Camacho    | No reporta             | Acción de tutela | Correo Electrónico | 11/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remite a oficina jurídica por competencia  |
| Petición          | Correo Electrónico  | 12/07/2022                     | 12/07/2022               | Correo Electrónico | Ashley Castro Sanchez          | 8758756                | Acción de Tutela | Correo Electrónico | 12/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remite a oficina jurídica por competencia  |
| Petición          | Correo Electrónico  | 13/07/2022                     | 13/07/2022               | Correo Electrónico | Enrique Corrales Sequea        |                        | Acción de tutela | Correo Electrónico | 13/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remite a oficina jurídica por competencia  |
| Petición          | Correo Electrónico  | 14/07/2022                     | 14/07/2022               | Correo Electrónico | Shirley Judith Salgado Sevilla | No reporta             | Fallo de tutela  | Correo Electrónico | 14/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remite a oficina jurídica por competencia  |
| Petición          | Correo Electrónico  | 14/07/2022                     | 14/07/2022               | Correo Electrónico | Laura Carolina Barón Sarmiento | 1030590177             | Acción de Tutela | Correo Electrónico | 14/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remite a Oficina Asesora Jurídica          |
| Petición          | Correo Electrónico  | 19/07/2022                     | 19/07/2022               | Correo Electrónico | Ana Dilia Sierra Ramirez       | No reporta             | Fallo tutela     | Correo Electrónico | 19/07/2022                        | Correo Electrónico | 0                           | Nubia G. | Se remiten a Oficina Jurídica por competencia |

|                                                                                   |                                                 |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 10 de 18             |

Fuente: Base de datos suministrada por Área de Atención al Usuario (AUIS)

**Criterio:** 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.*" Subrayo Texto.

**Causa:** Posibles debilidades en los seguimientos y controles de las solicitudes que ingresan por correo electrónico que son remitidas por competencia a la Oficina Asesora Jurídica.

**Consecuencia:** De no realizarse de manera rigurosa y periódica el seguimiento a las solicitudes que ingresan por correo electrónico se puede llegar a presentarse incumplimientos a la normatividad.

**Recomendación No 3:** La Oficina de Control Interno recomienda a la oficina Asesora Jurídica y al Área de Atención al Usuario fortalecer los controles y los seguimientos de las solicitudes remitidas por correo electrónico para que en conjunto se tomen medidas con el fin de realizar el cierre de estas.

**5.2.2** Con la información suministrada por el Área Atención al Usuario se procedió a realizar visita a el Área de Talento Humano para realizar trazabilidad a algunas solicitudes.

**Contexto:** El área de Atención al Usuario remitió por competencia al Área de Talento Humano para el periodo evaluado (93) peticiones, tales como solicitud certificado laboral, verificación de referencia personales, hojas de vida, solicitudes de nombramientos, derechos de petición entre otras. De las solicitudes que ingresan por los canales de atención "correo electrónico y la página web" la respuesta que se indicada es remitir el correo del área o se remite al área por competencia. Ejemplo "*Se da respuesta al usuario que debe solicitar información al área de talento humano se suministran correos electrónicos de la Unidad*" o *Se remite a Talento Humano por competencia.*

**Condición:** En visita realizada al Área de Talento Humano se llevó acabo trazabilidad de algunas solicitudes remitidas por competencia desde el área de Atención al Usuario del periodo evaluado, en el cual se logró evidenciar:

- El área de Talento Humano no cuenta con un solo responsable para la atención de solicitudes por lo que son remitidas a varios funcionarios.
- Se cuenta con funcionarios que ingresaron finalizando año y no contaban con la información solicitada.
- No se logró realizar trazabilidad a las solicitudes que ingresan por correos electrónico y pagina web.

|                                                                                   |                                                        |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | <b>Página 11 de 18</b>             |

- La petición radicada bajo el No 215798 del 16 de septiembre del 2022 de la señora Carmenza Olarte Alvarado solicitando certificación laboral a la cual se dio respuesta bajo radicado No 223829 el día 2 de noviembre del 2022 (32 días hábiles) información verificada en Talento Humano, diferente con radicado No 218453 del 3 de octubre del 2022 y No del 214624 del 12 septiembre como está consignado en la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario.
- Las solicitudes allegadas con motivo de Hoja de Vida son remitidas al área de Talento Humano por competencia sin embargo a esta solicitud no se le da respuesta de acuerdo a lo informado por el área sino son ingresadas a una base de datos para ser tenidas en cuenta cuando se presente una vacante.
- Con la funcionaria de Nomina no se pudo realizar la trazabilidad dado que ingreso en enero del 2023 y al revisar aplicativos de información correspondiente al 2022 no se contaba con los permisos.
- Algunos radicados no fueron encontrados como el No 216938 Derecho de Petición, 215108, 7576, 224886 entre otros.
- La petición 7801 radicada el 26 de octubre del 2022 por el señor Julián Montoya solicitando prorroga de nombramiento, al realizar la trazabilidad se evidencia que se radico con No 210725 el 22 de agosto y se dio respuesta 26 de agosto radicado No 211978, información diferente a la suministrada por Atención al Usuario.
- Radicado 211855 del 26 de agosto 2022 del señor William Tamayo solicita licencia de paternidad, se evidencio que el funcionario firmo el comunicado de la aceptación por el periodo del 24/08/2022 al 06/09/2022 sin embargo, no se pudo evidenciar la respuesta con el radicado No 215108.
- Petición por medio de correo electrónico del 16/09/2022 del señor Johan Steven Hernández Rojas c.c. 1022380258 con asunto Hoja de Vida, son recibidas, pero no se le da respuesta.
- Petición por medio de correo electrónico del 20/09/2022 de la señora Maria del Pilar González Garzón c.c. 52284791, con asunto solicitud de información vacante Código 6-1 grado 26 no fue encontrada que se hubiese remitido a administración de personal.
- Se presentó un caso particular del señor Eduardo Toloza identificado con c.c. 1019029360 en donde solicita respuesta al proceso Comisión Nacional del Servicio Civil radicada No 7039 del 22 de diciembre, se realizó verificación de la solicitud, el señor NO acepto el cargo el día 23/10/2022 y no se presentó a la posesión el 5/10/2022, el 11/11/2022 se le notifico la derogatoria del cargo, las fechas anteriores no coinciden con la información de la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario.

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                 |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| HOSPITAL MILITAR CENTRAL                                                                                                                                                                                                                                              | FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA | CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03 |
|   <p>Grupo Social y Empresarial de la Defensa<br/>Por nuestro Futuro Arado, por Colombia entera</p> | DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO            | FECHA EMISIÓN: 14-06-2022   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO | VERSIÓN: 02                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                       | SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI                | Página 12 de 18             |

| Tipo de Solicitud | Medios de Recepción | Fecha de Ingreso (de/mm/aa) | fecha de Respuesta final | Número de Regist   | Nombres Peticionario                | Documento de Identidad | Descripción                                                       | Servicio y/o Area                    | Fecha Respuesta Final (dd/mm/a) | Número respuesta   | Gestor           | Solución Dada                                                                                      |
|-------------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|-------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|--------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Petición          | Correo Electronico  | 6/09/2022                   | 6/09/2022                | Correo Electrónico | Laura Soa Garcia Moreno             | NO registra            | Hoja de vida                                                      | Administración de Personal           | 6/09/2022                       | Correo Electrónico | Hernan S.        | SE REMITE POR COMPETENCIA                                                                          |
| Petición          | Internet: Sitio Web | 8/09/2022                   | 8/09/2022                | 7640               | Reinaldo Alexander Fonseca Saavedra | 4192324                | nombramiento                                                      | Selección y Contratación de Personal | 8/09/2022                       | 7640               | Liseth Gutiérrez | Se envia correo de área encargada                                                                  |
| Petición          | Correo Electronico  | 8/09/2022                   | 8/09/2022                | Correo Electrónico | Julio Moreno Leguizamón             | 19 432 935             | Solicitud de certificado laboral                                  | Administración de Personal           | 8/09/2022                       | Correo Electrónico | Hernan S.        | SE REMITE POR COMPETENCIA                                                                          |
| Petición          | Correo Electronico  | 11/09/2022                  | 12/09/2022               | Correo Electrónico | Juliana Bautista                    | NO registra            | Hoja de vida ..Juliana Bautista                                   | Administración de Personal           | 12/09/2022                      | Correo Electrónico | Hernan S.        | SE REMITE POR COMPETENCIA                                                                          |
| Petición          | Radicados           | 12/09/2022                  | 3/10/2022                | 214624             | Carmenza Olarte ALVARADO            | 51746304               | Solicita certificación laboral                                    | Administración de Personal           | 3/10/2022                       | 218453             | Liseth Gutiérrez | Se dio respuesta el 2 de noviembre 32 días hábiles                                                 |
| Petición          | Correo Electronico  | 14/09/2022                  | 14/09/2022               | Correo Electrónico | MINISTERIO DE TRABAJO               | NO registra            | INVITACION CHARLA VIRTUAL "CONFLICTIVIDAD LABORAL EN EL           | Administración de Personal           | 14/09/2022                      | Correo Electrónico | Hernan S.        | SE REMITE POR COMPETENCIA                                                                          |
| Petición          | Correo Electronico  | 15/09/2022                  | 15/09/2022               | Correo Electrónico | Alejandra Baron Diaz                | NO registra            | VERIFICACION DE REFERENCIAS VINCULO LABORAL                       | Administración de Personal           | 15/09/2022                      | Correo Electrónico | Hernan S.        | SE REMITE POR COMPETENCIA                                                                          |
| Petición          | Internet: Sitio Web | 22/12/2022                  | 22/12/2022               | 7039               | Eduar Toloza                        | 1019029360             | Solicita respuesta a proceso Comisión Nacional del Servicio Civil | Administración de Personal           | 29/12/2022                      | 7039               | seth Gutiérrez   | Se da respuesta al usuario que debe solicitar información al area de talento humano se             |
| Petición          | Internet: Sitio Web | 26/12/2022                  | 26/12/2022               | 7057               | Ilma Sierra                         | 52257786               | Requiere información sobre emolumentos                            | Selección y Contratación de Personal | 29/12/2022                      | 7090               | seth Gutiérrez   | Se suministra correo electrónico de Talento Humano para que el usuario pueda realizar la consulta. |

Fuente: Base de datos suministrada por Área de Atención al Usuario (AUIS)

**Criterio:** 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. Subrayo Texto.

**Política de Atención al Ciudadano del MIPG,** "La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado"

**Causa:** Posibles debilidades en los seguimientos y controles en la aplicación del procedimiento interno RUTA Y MANEJO DE LA INFORMACION (PQRSDF)" CA-AUIS-PR-03 con el manejo de las solicitudes que ingresan por correo electrónico que son remitidas por competencia a las áreas.

|                                                                                   |                                                 |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 13 de 18             |

**Consecuencia:** De no realizarse de manera rigurosa y periódica el seguimiento a las solicitudes que ingresan por correo electrónico se puede llegar a presentarse incumplimientos a la normatividad como son los vencimientos.

**Hallazgo No 2:** La Oficina de Control Interno evidencio que el área de Atención al Usuario no realiza seguimiento a las solicitudes remitidas por competencia al Área de Talento Humano por el canal de correo electrónico para posteriormente realizar el cierre de estas.

**Hallazgo No 3:** La Oficina de Control Interno evidencio que el Área de Talento Humano presenta vencimiento de términos en las respuestas emitidas a los usuarios, de igual manera se observaron peticiones sin respuestas.

**Recomendación No 4:** Fortalecer los controles en los seguimientos de las solicitudes remitidas por competencia a las diferentes áreas como Talento Humano definiendo un responsable de la recepción y respuestas con el fin de realizar el cierre de las solicitudes.

### 5.3 Verificación de Buzones de Sugerencias

**Contexto:** Dentro de los canales de comunicación se cuenta con la opción de los Buzones de sugerencias de acuerdo al Procedimiento BUZÓN DE SUGERENCIAS CA-AUIS-PR-04 V. 03.

**Condición:** Se realizó recorrido por las instalaciones del Hospital Militar Central donde están instalados los Buzones de sugerencias que son en Consulta Externa y en el primer piso del Edificio Fe en la Causa, se pudo evidenciar que no cuentan con los formatos para diligenciar las PQRSDf, además se encuentran deteriorados y presentan suciedad, como se aprecia en las siguientes fotos.

| BUZONES                                                                                                                                                                 |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| CONSULTA EXTERNA                                                                                                                                                        | EDIFICIO FE EN LA CAUSA                                                              |
|   |  |

Fuente: Análisis OCIN

|                                                                                   |                                                  |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 14 de 18             |

**Criterio:** Procedimiento BUZÓN DE SUGERENCIAS CA-AUIS-PR-04 V. 03. según la actividad No 5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ID 2. *Suministrar papelería.*

**Causa:** Posibles debilidades en el seguimiento y controles en la aplicación del procedimiento interno BUZÓN DE SUGERENCIAS CA-AUIS-PR-04 V. 03. ID 2. *Suministrar papelería.*

**Consecuencia:** Posibles incumplimientos en la aplicación del procedimiento interno y fallas en el mecanismo de comunicación ascendente pues va desde el ciudadano usuario o grupo de interés, hacia el Hospital Militar Central.

**Hallazgo No 4:** La Oficina de Control Interno evidencio que el área de Atención al Usuario no está realizando seguimiento a este canal de comunicación, de acuerdo al ID 2 *Suministrar papelería.* del procedimiento interno BUZÓN DE SUGERENCIAS CA-AUIS-PR-04 V. 03

**Recomendación No 5:** Fortalecer el mecanismo de comunicación ascendente del usuario hacia el hospital como ver la posibilidad de incentivar el uso de los buzones de sugerencias.

#### 5.4 Verificación caso Cesar Augusto Rubiano Díaz

**Contexto:** El día 14 de febrero es remitida a la Oficina de Control Interno una solicitud desde la Subdirección Medica con radicado No 238139 interpuesta por el Señor Cesar Augusto Rubiano Díaz solicitando sea revisado su caso médico, dentro del escrito hace recuento de los inconvenientes presentados y solicita que se le realice una auditoría por la atención prestada en el Hospital Militar Central.

**Condición:** Dentro de las comunicaciones interpuestas por el señor Cesar Augusto Rubiano la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en el Área de Atención al Usuario (AUIS) así:

| No Radicado                 | Asunto                                              | No radicado respuesta    | Respuesta                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 227956<br>Del<br>28/11/2022 | Solicita se realice una revisión de su caso clínico | 232196 del<br>20/12/2022 | Describe las actividades realizadas por el cuerpo médico manifestando que siempre el especialista estuvo supervisando al grupo de residentes encargado de las atenciones médicas.                                                                                      |
| 232731 del<br>27/12/2022    | Requiere cita de ortopedia                          | 234085 del<br>30/12/2022 | Teniendo en cuenta la solicitud no es posible la asignación de la cita ya que para el mes de enero únicamente hay disponibilidad con el doctor José Ignacio Sánchez médico que no desea seguir siendo tratado, y el doctor especialista Cesar Ernesto Arango Pilonieta |

|                                                                                                                                                                     |                                                         |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                                                     | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|   | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                                                                                                     | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                                                                                                     | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | Página <b>15</b> de <b>18</b>      |

|                             |                                                                                                                                           |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                                                                                                                                           |                               | se encuentra en vacaciones en el mes de enero por lo que no cuenta con programación de agenda.                                                                                                                                                                                           |
| 238139 del 30 de enero 2022 | Solicita se realice auditoria al Hospital Militar Central por la irregularidades y negligencias presentadas referentes a mi caso clínico. | 241938 del 17 de febrero 2023 | Se remite respuesta PARCIAL y de acuerdo al artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se emitirá respuesta de fondo a su comunicación dentro de los (30) días siguientes a la recepción inicial del documento.<br><br>El día 24 de febrero del 2023 se emitió respuesta con radicado No 243259. |

Fuente: Análisis OCIN

**Criterio:** Ley 1755 de 2015 Artículo 1 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma." y Ley 87 de 1993.

**Causa:** Posibles debilidades en la asignación de citas especializadas por parte del área

**Consecuencia:** Una respuesta inadecuada, inoportuna o incongruente respecto a una solicitud que pudo ser brindada y no se hizo, puede generar un deterioro reputacional y económico para la entidad al exponer al hospital a acciones jurídicas o disciplinarias.

**Observación No 2:** La Oficina de Control Interno evidenció que el área de Atención al Usuario ha dado respuestas dando cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

|                                                                                   |                                                 |                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------|
| 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 16 de 18             |

## 6. RECOMENDACIONES GENERALES

- La oficina de Control Interno recomienda realizar mesas de trabajo con las áreas en donde se presentó incremento de las PQRSDF como son Atención al Usuario, Servicios Ambulatorios y Oficina Asesora Jurídica, con la finalidad de tomar acciones efectivas que permitan disminuirlas y determinar la causa por la cual se presentó el incremento.
- La oficina de Control Interno recomienda al Área de Talento Humano implementar acciones como concentrar en solo una persona como responsable de las PQRSDF remitidas por competencia a esta Área y poder llevar un mejor control.
- Fortalecer los controles de las solicitudes que son allegadas al Hospital Militar Central por el canal de correo electrónico con el propósito de dar cumplimiento a la Política de Atención al ciudadano MIPG.
- Revisar el estado de los buzones instalados y considerar la posibilidad de incentivar el uso de este canal de comunicación.
- Se recomienda dar cumplimiento a la Política de Atención al Usuario del Modelo Integrado de Gestión La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de **calidad** de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.
- Se recomienda que la Unidad de Atención al Usuario tenga la trazabilidad de todas las solicitudes que son radicadas por los diferentes canales de comunicación en el Hospital Militar Central.
- En cumplimiento a nuestra función de asesoría y control se recomienda adelantar las respectivas acciones de mejora y correctivas a fin de normalizar el proceso en las áreas detectadas.

|                                                                                   |                                                         |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                   | <b>FORMATO: INFORME DE LEY, SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|  | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>             | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                   | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b>  | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                   | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                 | Página <b>17</b> de <b>18</b>      |

## 7. CONCLUSIONES

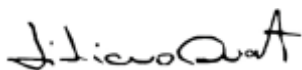
A continuación, se presenta el resultado del seguimiento del segundo semestre del 2022 de las PQRSDF así:

| No de Hallazgos | No de Observaciones | No de Recomendaciones | Responsable              |
|-----------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
| 3               | 2                   | 3                     | Área Atención al Usuario |
| 0               | 0                   | 1                     | Oficina Asesora Jurídica |
| 1               | 0                   | 1                     | Área de Talento Humano   |

Fuente: Análisis OCIN

- Se evidenció debilidades en la aplicación de los controles de los procedimientos correspondientes al área de Atención al Usuario especialmente a las peticiones que ingresan por el canal de correo electrónico.
- Se evidencia deficiencias en las respuestas de fondo en las peticiones que son remitidas por competencia del Área de Talento Humano.
- De acuerdo con el seguimiento realizado se evidenció la oportunidad en la emisión de las respuestas de las tutelas emitidas por la oficina Jurídica.
- Se presentó una disminución de PQRSDF en un 8,27% con respecto a la vigencia anterior.

Cordialmente,



Liliana Maria Duarte Suárez  
Profesional de Defensa - OCIN

|                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                        |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>HOSPITAL MILITAR CENTRAL</b>                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA</b> | <b>CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03</b> |
|   <p>Grupo Social y Empresarial<br/>de la Defensa<br/><small>Por nuestro Futuro Avanzado, por Colombia entera</small></p> | <b>DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO</b>            | <b>FECHA EMISIÓN: 14-06-2022</b>   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO</b> | <b>VERSIÓN: 02</b>                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI</b>                | Página <b>18</b> de <b>18</b>      |