

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
		VERSIÓN: 02
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	Página 1 de 16
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) I Semestre 2023.
Dependencia (s)	Área de Atención al Usuario
Auditor:	Liliana María 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 I semestre/23, 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 y sugerencias – PQRSDF y a las acciones de tutelas interpuestas durante el primer semestre de 2023.

3. ALCANCE

Registro de PQRSDF, generadas entre enero a junio de 2023 y los respectivos archivos documentales del trámite efectuado por el Área de Atención al Usuario (AUIS), verificación de los procedimientos

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 16

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 I Semestre de 2023 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, entrevistas, observación, análisis e indagaciones, entre otras y materialidad del riesgo.

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

5.1 Análisis General Base de Datos de PQRSDF

Se realizó análisis de la información general de la base de datos PQRSDF interpuestas en el primer semestre/23, comprendido entre el 1 de enero a 30 de junio.

Contexto: Evaluar y analizar los registros y resultados de las PQRSDF radicados en el Área auditada, correspondiente al primer semestre del presente año.

Condición: De acuerdo con la información suministrada por el Área de Atención al Usuario para el primer semestre del 2023; se radicaron 3.882 solicitudes por los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación (atención presencial, correo electrónico, página Web).

Tabla No. 1 Tipo de solicitudes radicadas por mes

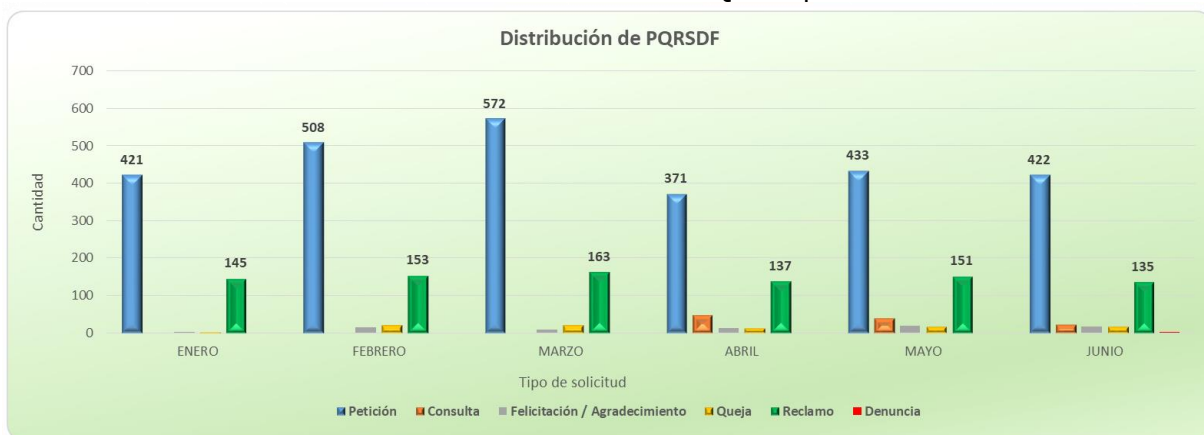
Tipo de Solicitud	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Petición	421	508	572	371	433	422	2.727	70,2
Consulta	0	0	0	47	40	23	110	2,8
Felicitación / Agradecimiento	3	15	9	12	18	16	73	1,9
Queja	2	20	20	12	16	16	86	2,2
Reclamo	145	153	163	137	151	135	884	22,8
Denuncia	0	0	0	0	0	2	2	0,1
Total general	571	696	764	579	658	614	3.882	100

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

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 16

Del total de PQRSD recibidas a la Entidad en el periodo de enero a junio de 2023 (3.882) se presentó el siguiente comportamiento: enero con el menor número de requerimientos 571 que representa el 15 %, mientras que febrero y marzo, recibió el mayor número 1460 que equivalen al 38 % del total, y en orden decreciente los meses de mayo, junio y abril con el 17%, 16% y 15%, respectivamente.

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 (2.727) con un 70,2 %, seguido de reclamaciones (884) con un 28,8 %, consulta (110) con un 2,8 % Quejas (86) con un 2,2%, Felicitación/Agradecimiento (73) con un 1,9 % y por ultimo para este semestre se presentaron 2 denuncias interpuestas en el mes de junio.

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

Tabla No. 2 Clasificación interna

Clasificación	Peticiones	Quejas	Reclamo	Consulta	Felicitación	Denuncia
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	1252	2	427	12		
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia físicas)	38		34			
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	1430	16	87	98	1	
Pertinencia (Urgencias)	3	4	40		1	
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	0	0	1		70	
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4	64	295		1	2

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 4 de 16

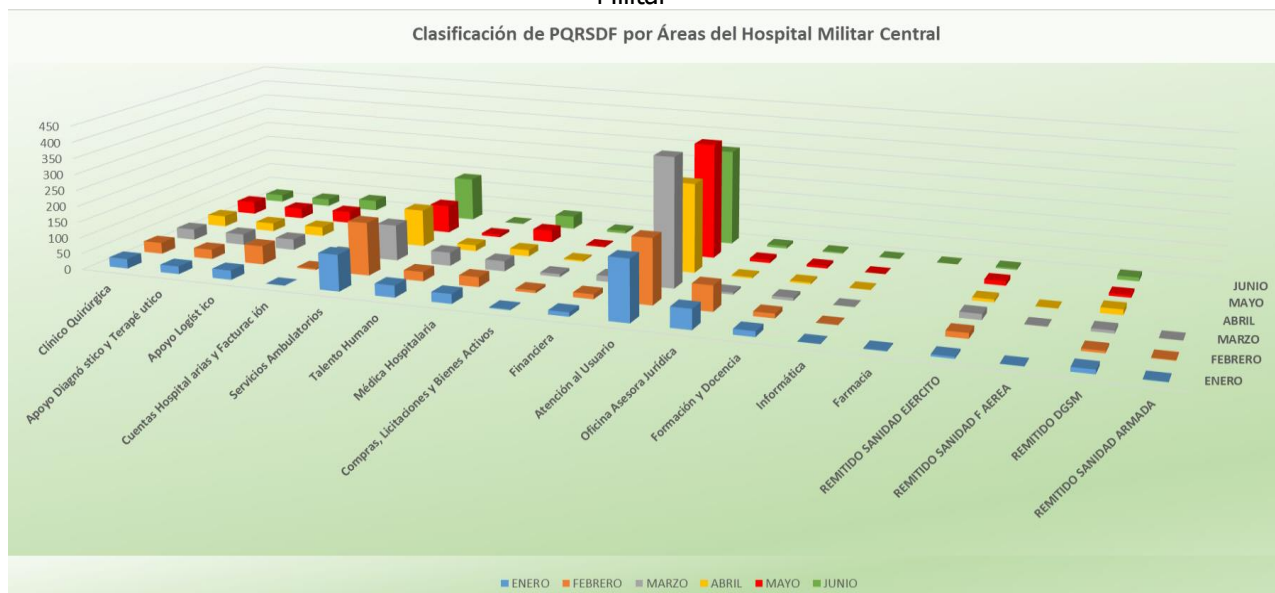
- Del total de solicitudes radicadas en el primer semestre del 2023 fueron direccionadas a las diferentes Áreas y/o servicios, las áreas de mayor número de radicados son para Atención al Usuario (1732), Servicios Ambulatorios (734) y Médica Hospitalaria (192).

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

MESES	Clínico Quirúrgico	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	Farmacia	REMITIDO SANIDAD EJERCITO	REMITIDO SANIDAD F AEREA	REMITIDO DGS	REMITIDO SANIDAD ARMADA
ENERO	30	24	29	0	113	37	30	3	13	189	62	17	1	2	6	1	13	1
FEBRERO	35	30	58	4	165	29	31	8	15	202	79	14	0		17		7	2
MARZO	34	34	34	4	112	42	32	9	18	401	6	9	0		18	1	9	1
ABRIL	34	26	29	2	117	19	20	4	12	279	4	5	1		9	1	17	
MAYO	40	33	37	3	89	8	38	3	6	362	10	7	0		14		8	
JUNIO	23	23	33	5	138	1	41	8	9	302	8	4	1	1	5		12	
TOTAL	196	170	220	18	734	136	192	35	73	1735	169	56	3	3	69	3	66	4

Fuente: Análisis OCIN

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



Fuente: Análisis OCIN

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.

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 16

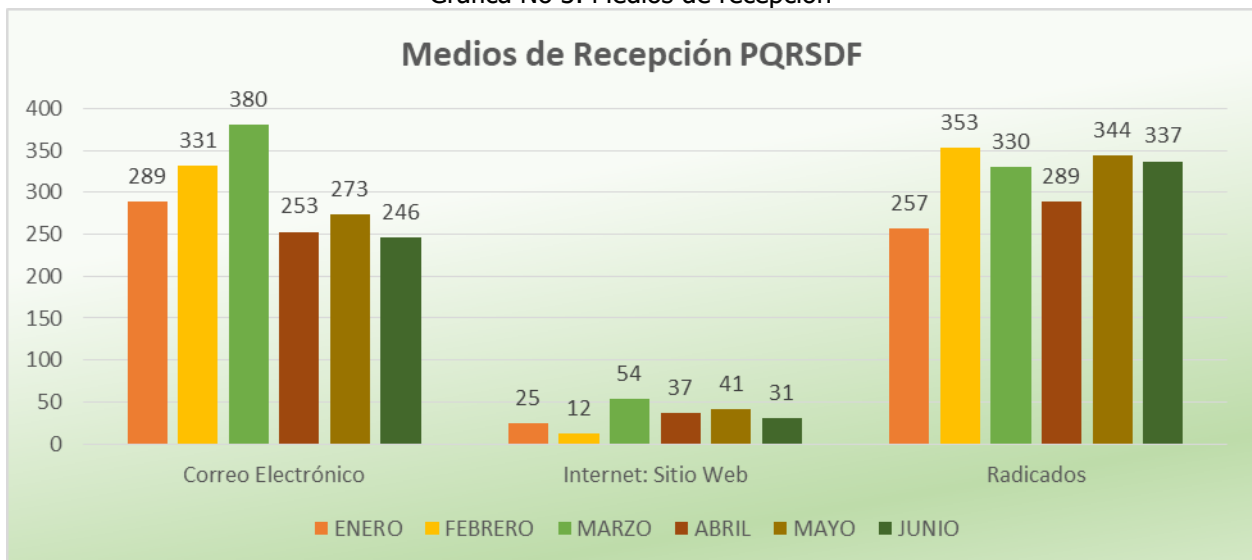
- Los canales más utilizados por las partes interesadas a la hora de interponer una PQRSDF son por medio de radicados 49%, seguido del correo electrónico 46% y por último la utilización de Internet: Sitio Web con un 5%.

Tabla No. 4 Medios de recepción

Medios de Recepción								
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
Correo Electrónico	289	331	380	253	273	246	1.772	46
Internet: Sitio Web	25	12	54	37	41	31	200	5
Radicados	257	353	330	289	344	337	1.910	49
Total general	571	696	764	579	658	614	3.882	100

Fuente: Análisis OCIN

Grafica No 3. Medios de recepción



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 6 de 16

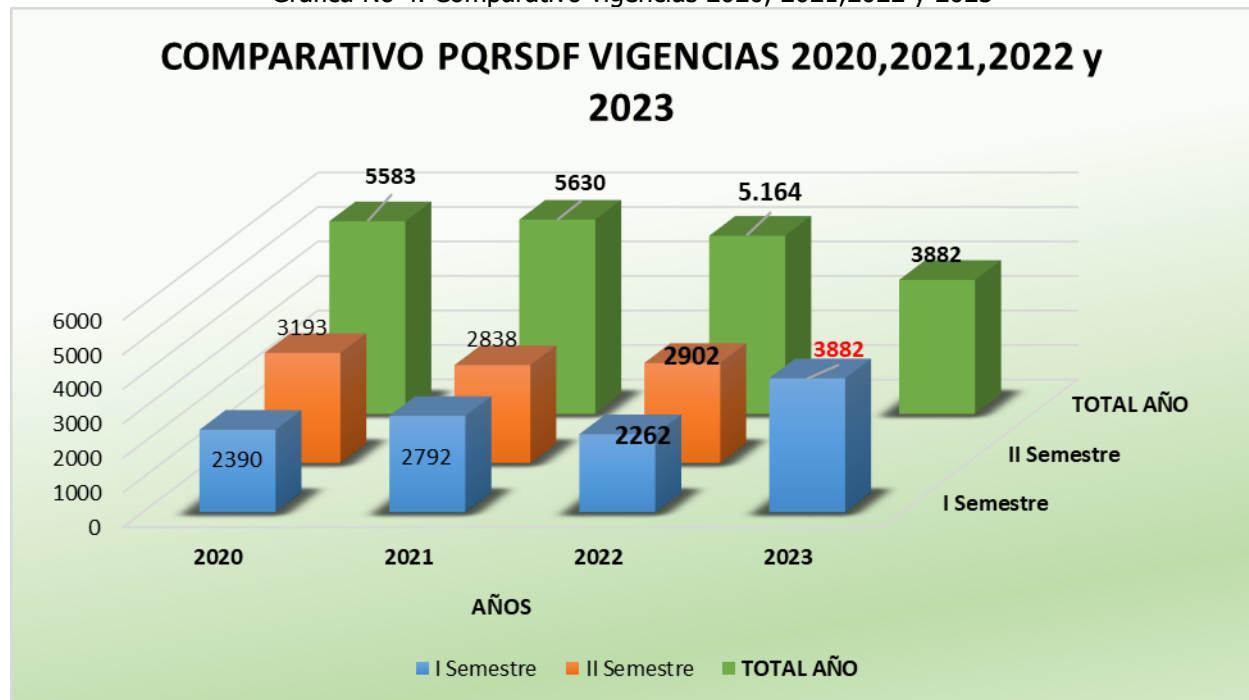
- En el comparativo del total de las solicitudes de las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 donde se evidencia que respecto al año anterior va en aumento.

Tabla No. 5 Comparativo vigencias 2020, 2021,2022 y 2023

COMPARATIVO PQRSDF VIGENCIAS 2020,2021, 2022 y 2023			
	I Semestre	II Semestre	TOTAL AÑO
2020	2.390	3.193	5.583
2021	2.792	2.838	5.630
2022	2.262	2.902	5.164
2023	3.882		3.882

Fuente: Análisis OCIN

Grafica No 4. Comparativo vigencias 2020, 2021,2022 y 2023



Fuente: Análisis OCIN

- La cantidad de PQRSDF interpuestas por las partes interesadas y con lo relacionado de las PQRSDF para el mismo semestre evaluado se evidencia un aumento en un 72% a pesar de verse reflejado

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 7 de 16

una disminución de las Consultas interpuestas por los Usuarios, sin embargo las peticiones y reclamos se incrementaron.

Tabla No. 6 Comparativo vigencia evaluada

COMPARATIVO PQRSDF				
Registro Público	Primer semestre/22	Primer semestre/23	Variación	
Peticiones	1.339	2.727	1.388	
Quejas	98	86	-12	
Reclamos	504	884	380	
Consultas	256	110	-146	
Felicitaciones	58	73	15	
Sugerencias	7		-7	
Denuncias		2	2	
TOTAL	2.262	3.882	1.620	

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); Pertinencia (Urgencias); Satisfacción 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 16

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

Fuente: Función Pública

Causa: Posibles debilidades en el seguimiento frente al control y desviaciones presentadas por las áreas en donde se presenta mayor insatisfacción por parte de los usuarios.

Consecuencia: De no realizarse de manera rigurosa y periódica la toma de acciones de mejora y aplicación de controles con las áreas del Hospital Militar Central donde incrementaron las quejas se seguirá aumentando la inconformidad de las partes interesadas.

Recomendación No 1: La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Usuario revisar los controles actuales o diseñar una estrategia en conjunto con las áreas en donde se presenta mayor incremento de PQRSDF con el objetivo de mitigar la insatisfacción de las partes interesadas.

5.2. Seguimiento al Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09 y Resolución 049 del 23 de enero de 2018.

El Área de Atención al Usuario cuenta con un procedimiento cuyo objetivo es “*Establecer la ruta y manejo de la gestión de la información (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) de las solicitudes que realizan los usuarios, pacientes o cliente interno en cuanto a la prestación de los servicios asistenciales de alta complejidad en el Hospital Militar Central, teniendo en cuenta la emisión de respuesta; y la trazabilidad (recepción, clasificación, distribución, seguimiento, producción y*

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 9 de 16

conservación) de la información durante la elaboración de documentos que responden a las diferentes solicitudes allegadas al área de Atención al Usuario." De acuerdo con lo anterior se realizó el análisis de la Base de datos y se hizo comparativo de la clasificación interna que realiza el personal de Atención al usuario vs al **Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09 numeral 3. Definiciones propias del procedimiento**, en donde establece los criterios a tener en cuenta, se logró evidenciar algunas debilidades en la clasificación interna como por ejemplo algunas son ingresadas como petición con descripción de inconformidades de los usuarios y estas deberían ingresar como reclamos

Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	ATRIBUTOS DE HABILITACIÓN	Descripción
Enero	Petición	Correo Electronico	25/01/2023	25/01/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	MARIA PATRICIA QUINTERO PEÑA	39801016	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	Remisión inconformidad por Programación de Monogimioterapia
Enero	Petición	Radicados	27/01/2023	13/02/2023	237934	Armada Nacional	Rosalba Cuellar Salamañca	41470256	Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	no dispensación de medicamentos
Enero	Petición	Correo Electronico	25/01/2023	25/01/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	samara lopez murcia	1213713845	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Inconformidad con las solicitudes de autorización
Febrero	Petición	Correo Electronico	23/02/2023	23/02/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Celdad Marín de Oliveros	21219272	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Inconveniente con número de teléfono
Febrero	Petición	Correo Electronico	9/02/2023	10/02/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Fanny Cecilia Coral	27247126	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	inconformidad con autorización
Marzo	Petición	Correo Electronico	15/03/2023	15/03/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	José Antonio barrios reyes	1117488391	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	Mal servicio POR CITA DE IMAGENES
Marzo	Petición	Correo Electronico	21/03/2023	21/03/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Silvia Milena amorrocho	1098685615	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	inconformidad en entrega de lentes
Abril	Petición	Radicados	24/04/2023	15/05/2023	253488 8518	Ejército Nacional	Dora Alicia Jimenez Lozano	41634849	Pertinencia (Urgencias)	inconforme con el servicio
Abril	Petición	Correo Electronico	13/04/2023	13/04/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Vladimir Mina	1061429227	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	indemnización por las secuelas
Mayo	Petición	Correo Electronico	10/05/2023	11/05/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Alejandra Maria Mercedes Ruiz Villarea	1121896790	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	inconformidad en atencion dispensario ipai
Junio	Petición	Radicados	28/06/2023	17/07/2023	264086	Armada Nacional	Jeisson Arguello Castellanos	1098703327	Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia física)	No dispensación de medicamentos

Fuente: Base de Datos primer semestre 2023

3. DEFINICIONES PROPIAS DEL PROCEDIMIENTO
QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública</i>). RECLAMO: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública</i>). SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública</i>). FELICITACIÓN: es la manifestación de satisfacción realizada por una persona natural o jurídica por el servicio prestado por el hospital militar central. SOLICITUD de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta." (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública</i>) DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública</i>) PETICIÓN: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (<i>Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de2015. Departamento Administrativo de la Función Pública, Artículo 13 Ley 1755 de 30 de junio 2015</i>).

Fuente: Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) - Intranet

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 16

Criterio: Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09 y Resolución 049 del 23 de enero de 2018.

Causa: Posible falta de adherencia de los procedimientos aplicables al Área de Atención al Usuario, específicamente frente al Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09 y Resolución 049 del 23 de enero de 2018 en donde se establece los criterios de clasificación interna de las peticiones que ingresan al Hospital Militar Central.

Consecuencia: Clasificación de las PQRSDF que ingresan al Hospital Militar Central de forma incorrecta, podría llegar a afectar la toma de decisiones como producirse una mala interpretación del problema y acciones tomadas que no son las adecuadas.

HALLAZGO N°1: La Oficina de Control Interno evidenció que en el Área de Atención al Usuario, debe establecer y aplicar puntos de control para verificar el cumplimiento de la clasificación interna de las PQRSDF que ingresan al Hospital Militar de acuerdo a lo que establece el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09 y Resolución 049 del 23 de enero de 2018 publicados en la Intranet.

5.3. Seguimiento a las PQRSDF que ingresan al proceso de Atención Ambulatoria.

Con la información suministrada por el Área Atención al Usuario se procedió a realizar visita al proceso de Atención Ambulatorios para realizar trazabilidad a algunas solicitudes.

Contexto: El área de Atención al Usuario remitió por competencia al proceso de Atención Ambulatoria para el periodo evaluado (734) peticiones, tales como peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones.

Condición: En visita realizada al proceso de Atención Ambulatoria 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 dentro de la muestra verificada se evidencia registro y respuesta oportuna realizada por parte del responsable de Servicios Ambulatorios, sin embargo en la base de datos suministrada por la AUIS; se logró determinar un incremento en las solicitudes así: requieren cita un 78%, inconforme o falta de humanización 12% , demoras y otros 5% y satisfacción con el servicio un 5%, analizada la base de datos y realizando un comparativo con el anterior semestre se evidencio que las solicitudes por inconformidad o falta de humanización pasaron de 44 a 86 solicitudes incrementándose en un 97%.

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 11 de 16

IDENTIFICACIÓN SOLICITUD						ASUNTO	RESPONSABLE DE L	
Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (de/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Descripción	Unidad	Servicio y/o Area
Enero	Queja	Radicados	4/01/2023	25/01/2023	234702	falta de humanización por parte de la jefe Lina Cardenas	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Febrero	Reclamo	Radicados	22/02/2023	15/03/2023	242801	falta de humanización por parte del personal asistencial en hospitalización	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Marzo	Queja	Radicados	31/03/2023	24/04/2023	250087	falta de humanización Andrea Chape	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Marzo	Queja	Radicados	8/03/2023	29/03/2023	245386	Falta de humanización por parte de la funcionaria Veronica Bernal	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Abril	Queja	Radicados	28/04/2023	19/05/2023	254483	falta de humanización por parte de la jefe lina Delgado	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Abril	Queja	Radicados	4/04/2023	26/04/2023	250455	falta de humanización Andrea Chape	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Abril	Queja	Radicados	24/04/2023	16/05/2023	253183 8504	falta de humanización por parte de la jefe Diana Burgos	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería
Mayo	Queja	Radicados	26/05/2023	16/06/2023	259459 8646	falta de humanización por parte de la funcionaria Rosa Leon	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa
Mayo	Queja	Radicados	2/05/2023	23/05/2023	254736	falta de humanización por parte de la funcionaria Susana	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa
Mayo	Queja	Radicados	3/05/2023	24/05/2023	254834 8557	falta de humanización por parte de las funcionarias Yvanis Horta y Johanna Piomero	Unidad de Servicios Ambulatorios	Enfermería

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

Criterio: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 Versión 01

PLAN	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023	CODIGO	PL-OAPL-PL-03	VERSION	01
		Página:	15 de 22		

A. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico

La institución cuenta con un Área de Atención al Usuario que lidera la atención y la mejora del servicio, y desarrolla dentro de sus acciones una comunicación directa con los usuarios, entre las dependencias, la Alta Dirección, lo cual redunda en la toma de decisiones y planes de mejora.

Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023

Causa: Posibles debilidades en la toma de acciones de mejora, aplicación de controles y falta de adherencia de los procedimientos con lo que cuenta el proceso Atención Ambulatoria con el fin de disminuir la inconformidad de las partes interesadas.

Consecuencia: De no realizarse de manera rigurosa y periódica la toma de acciones de mejora y aplicación de controles en el proceso de Atención Ambulatoria se puede seguir incrementando las PQRS.

Recomendación No 2: La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Usuario y al proceso de Atención Ambulatoria, establecer mecanismos efectivos para dar cumplimiento a lo establecido en la Política de Atención al Ciudadano

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 12 de 16

5.4. Seguimiento a las PQRSDF que ingresan al proceso Gestión Humana

Con la información suministrada por el Área Atención al Usuario se procedió a realizar visita al proceso de Gestión Humana para realizar trazabilidad a algunas solicitudes.

Contexto: El área de Atención al Usuario remitió por competencia al proceso de Gestión Humana para el periodo evaluado (136) peticiones, tales como solicitud certificado laboral, verificación de referencia personales, hojas de vida, derechos de petición entre otras. De las solicitudes que ingresan por los canales de atención "correo electrónico y la página web" la respuesta dada al usuario es *"Se remite al área por competencia o que debe solicitar información al área de talento humano y se suministran correos electrónicos de la Unidad"*

Condición: En visita realizada al proceso de Gestión Humana se llevó acabo la trazabilidad de algunas solicitudes remitidas por competencia desde el área de Atención al Usuario del periodo evaluado, en el cual se logró evidenciar que las acciones tomadas en el plan de mejoramiento del semestre anterior no fueron efectivas encontrándose nuevamente:

- El proceso de Gestión Humana no cuenta con un solo responsable para la atención de solicitudes.
- No se logró realizar trazabilidad a la mayoría de solicitudes que ingresan por correo electrónico y pagina web.
- Por el canal de correo electrónico el señor Luis Rivas interpuso tres derechos de petición solicitando información acerca de la convocatoria 638 de 2018, los días 22/02/2023, 10/03/2023 y 2/05/2023 a la cual se le dio respuesta a las dos primeras el 17/03/2023 con dos días de vencimiento de la primera petición y a la última se le dio respuesta el 15 junio del 2023 con ID 262679 (30 días hábiles) presentando 15 días de vencimiento en términos de ley y el cual no fue reportado por el área de Atención al Usuario.
- Se reitera que las solicitudes allegadas con motivo de Hoja de Vida al proceso de Gestión Humana por competencia no se le da respuesta, de acuerdo a lo informado, sino son ingresadas a una base de datos para ser tenidas en cuenta cuando se presente una vacante.

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 16

IDENTIFICACIÓN SOLICITUD					ASUNTO	RESPONSABLE DE LA	SOLUCIÓN A LA PETICIÓN					
Mes	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (dd/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Descripción	Unidad	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respues	Gestor	Solución Dada
Enero	Petición	Correo Electronico	17/01/2023	18/01/2023	Correo Electrónico	Información Bono afiliado María Meiba García Mesa	Unidad de Talento Humano	18/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	18/01/2023	18/01/2023	Correo Electrónico	Solicitud verificación certificación laboral	Unidad de Talento Humano	18/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	RMACION DEL CORREO DONDE PUEDE SALICITAR CERTIFICAC
Enero	Petición	Correo Electronico	13/01/2023	16/01/2023	Correo Electrónico	psicologa clinica HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	16/01/2023	Correo Electrónico	3	Hernan Silva	Se da informacion A LA SOLICITUD
Enero	Petición	Correo Electronico	12/01/2023	12/01/2023	Correo Electrónico	HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	12/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	12/01/2023	13/01/2023	Correo Electrónico	HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	13/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	27/01/2023	27/01/2023	Correo Electrónico	¡¡URGENTE!! 830040265	Unidad de Talento Humano	27/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	26/01/2023	26/01/2023	Correo Electrónico	Solicitud certificado laboral	Unidad de Talento Humano	26/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	20/01/2023	20/01/2023	Correo Electrónico	EMPLEO PARA AUXILIAR DE FARMACIA HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	20/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	20/01/2023	23/01/2023	Correo Electrónico	Consulta Cuota Parte Radicado No. 2022_12868580	Unidad de Talento Humano	23/01/2023	Correo Electrónico	3	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	30/01/2023	30/01/2023	Correo Electrónico	RESOLUCION POR PAGO URGENTE	Unidad de Talento Humano	30/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	30/01/2023	31/01/2023	Correo Electrónico	Consulta Cuota Parte Radicado No. 2022_14394883	Unidad de Talento Humano	31/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	23/01/2023	24/01/2023	Correo Electrónico	Socialización de la oferta y experiencia de programas del	Unidad de Talento Humano	24/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	12/01/2023	13/01/2023	Correo Electrónico	SOLICITUD VALIDACIÓN LABORAL URGENTE	Unidad de Talento Humano	13/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	31/01/2023	31/01/2023	Correo Electrónico	HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	31/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Radicaados	6/01/2023	26/01/2023	235046	tema pensional	Unidad de Talento Humano	19/01/2023	233749	8	Liseth Gutiérrez	
Enero	Petición	Correo Electronico	17/01/2023	18/01/2023	Correo Electrónico	HOJA DE VIDA	Unidad de Talento Humano	18/01/2023	Correo Electrónico	1	Hernan Silva	SE REMITE A TALENTO HUMANO
Enero	Petición	Correo Electronico	30/01/2023	30/01/2023	Correo Electrónico	SOLICITUD DE CONFIRMACIÓN CERTIFICACIÓN LABORAL/AJLAUDIA MARICELA	Unidad de Talento Humano	30/01/2023	Correo Electrónico	0	Hernan Silva	SE REMITE POR COMPETENCIA A TALENTO HUMANO

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.

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

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

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 16

Hallazgo No 3: La Oficina de Control Interno nuevamente evidencio que el proceso de Gestión Humana presenta vencimiento de términos en las respuestas emitidas a los usuarios, de igual manera se observaron peticiones sin respuestas.

Recomendación No 3: Fortalecer los controles en los seguimientos de las solicitudes remitidas por competencia a las diferentes procesos como el de Gestión Humana definiendo un responsable de la recepción y respuestas con el fin de realizar el cierre de las solicitudes.

6. SEGUIMIENTO A RIESGOS

El área de Atención al Usuario cuenta con un riesgo asociado a PQRSDF “*Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los periodos de tiempo de respuesta establecidos en la ley a las PQRS y posibles tutelas, debido a demoras en las proyecciones de respuesta y/o respuesta superficiales por parte de los servicios, errores en el direccionamiento interno y recepción de peticiones incompletas o con falta de soportes para tramitarlas.*”

Identificación del riesgo				Análisis del riesgo inherente		Evaluación del riesgo - Valoración
Área responsable	Causa Inmediata	Causa Raíz	Descripción del Riesgo	Observación de criterio	Zona de Riesgo Inherente	Descripción del Control (Propósito, forma como se realiza, responsable, periodicidad,
Atención al Usuario	Incumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos en la ley a las PQRS y posibles tutelas	Demoras en las proyecciones de respuesta y/o respuesta superficiales por parte de los servicios, errores en el direccionamiento interno y recepción de peticiones incompletas o con falta de soportes para tramitarlas	Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de los periodos de tiempo de respuesta establecidos en la ley a las PQRS y posibles tutelas, debido a demoras en las proyecciones de respuesta y/o respuesta superficiales por parte de los servicios, errores en el direccionamiento interno y recepción de peticiones incompletas o con falta de soportes para tramitarlas.	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos	Alto	El responsable del área de Atención al Usuario, realiza apertura en el formato ficha de seguimiento PQRSDF Cod. CA-AUIS-PR-03-FT-02, y a su vez se enviarán los requerimientos por Control Doc a los jefes de servicio. De forma semanal esta ficha es revisada con el objetivo de generar segundos y terceros requerimientos a los servicios para obtener respuesta y así evitar el vencimiento de los tiempos de ley.

De acuerdo con el seguimiento realizado al proceso de Gestión Humana se evidencio vencimiento en las respuestas dadas a los usuarios, no siendo efectivo el control que están aplicando.

Por el canal de correo electrónico el señor Luis Rivas interpuso tres derechos de petición solicitando información acerca de la convocatoria 638 de 2018, los días 22/02/2023, 10/03/2023 y 2/05/2023 a la cual se le dio respuesta a las dos primeras el 17/03/2023 con **dos días de vencimiento** de la primera petición y la última se le dio respuesta el 15 junio del 2023 con ID 262679 (**15 días hábiles**) presentando vencimiento de términos de ley y el cual no fue reportado por el área de Atención al Usuario, por lo anterior se concluye que se presentó **materialización del Riesgo**.

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 15 de 16

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- La oficina de Control Interno recomienda fortalecer las mesas de trabajo con las áreas en donde se presentó incremento de las PQRSDF como son Atención al Usuario, Servicios Ambulatorios, 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 eficaces que permita tener un control de las PQRSDF remitidas por competencia a esta Área con el fin de no presentar vencimientos.
- Se reitera 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.
- 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 efectivas a fin de normalizar el proceso en las áreas detectadas.

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 16

8. CONCLUSIONES

A continuación, se presenta el resultado del seguimiento del primer semestre del 2023 de las PQRSDF así:

No de Hallazgos	No de Observaciones	No de Recomendaciones	Responsable
3	0	2	Atención al usuario Área de Talento Humano
0	0	1	Atención ambulatoria
Materialización del riesgo			Atención al usuario

Fuente: Análisis OCIN

- Nuevamente 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.
- De acuerdo con el seguimiento realizado se evidenció la oportunidad en la emisión de las respuestas emitidas por el proceso de Atención ambulatoria.
- Se presentó un incremento de PQRSDF del 72 % con respecto al mismo semestre de la vigencia anterior.
- De acuerdo al seguimiento realizado se evidenciaron vencimiento de términos y los cuales no son reportados por el Área de Atención al Usuario

Cordialmente,



Liliana Maria Duarte Suárez
Profesional de Defensa - OCIN