

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	FORMATO: INFORME DE LEY,SEGUIMIENTO O SELECTIVA	CODIGO: EM-OCIN-PR-05-FT-03
	DEPENDENCIA: OFICINA CONTROL INTERNO	FECHA EMISIÓN: 14-06-2022
	PROCESO: EVALUACIÓN, MEJORAMIENTO Y SEGUIMIENTO	VERSIÓN: 02
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 1 de 23

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del informe	Seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) II 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 II 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 3 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 segundo semestre de 2023.

3. ALCANCE

Registro de PQRSDF, generadas entre julio a diciembre de 2023 y los respectivos archivos documentales del trámite efectuado por el Área de Atención al Usuario (AUIS), verificación de los procedimientos establecidos por el HOMIL para el cumplimiento de la misión, haciendo especial énfasis en las actividades realizadas en el periodo evaluado.

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 23

4. METODOLOGIA

La evaluación de la atención prestada por la entidad a las PQRSDf durante el II 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 realiza análisis de la información general de la base de datos PQRSDf interpuestas en el segundo semestre/23, 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, correspondiente al segundo semestre del presente año.

Condición: De acuerdo con la información suministrada por el Área de Atención al Usuario para el segundo semestre del 2023; se radicaron 4081 solicitudes por los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación (atención presencial, correo electrónico, página Web).

La información suministrada fue corroborada y analizada durante el seguimiento, se realizó el cruce de información con otras dependencias como del proceso de Gestión Humana, Consulta Externa, bioestadística y las correspondientes del contrato de alimentación. Se verificó el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables e igualmente se revisaron los riesgos asociados a las actividades del proceso de Atención al usuario.

Tabla No. 1 Tipo de solicitudes radicadas por mes

Tipo de Solicitud	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
Petición	579	596	544	527	271	239	2756	67,53
Consulta	16	25	33	41	13	7	135	3,31
Felicitación / Agradecimiento	14	8	8	8	22	13	73	1,79
Queja	11	19	30	23	24	19	126	3,09
Reclamo	128	168	148	205	188	154	991	24,28
Total general	748	816	763	804	518	432	4081	100

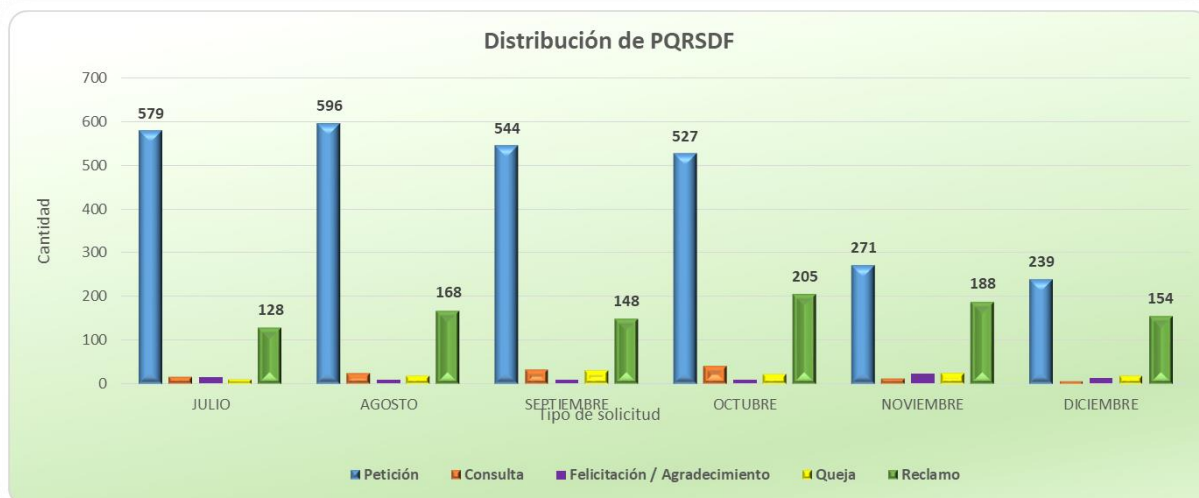
Fuente: Información suministrada por el Área de Atención al Usuario (AUIS)

Del total de PQRSDf recibidas a la Entidad en el periodo de julio a diciembre de 2023 (4081) se presentó el siguiente comportamiento: diciembre con el menor número de requerimientos 432 que representa el 10,5 %, mientras que Agosto y octubre, recibió el mayor número 1620 que equivalen al 39,70 % del

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 23

total, y en orden decreciente los meses de septiembre, julio y noviembre con el 18,70%, 18,33% y 12,69%, 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 (2.756) con un 67,53 %, seguido de reclamaciones (991) con un 24,28 %, consulta (135) con un 3,31 % Quejas (126) con un 3,09%, Felicitación/Agradecimiento (73) con un 1,79 %.

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.

Tabla No. 2 Clasificación interna

Clasificación	Peticiones	Quejas	Reclamo	Consulta	Felicitación
Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones ,Incapacidades)	1310	1	607	19	
Continuidad (Entrega de medicamentos, quimioterapias, radioterapias, ortopedia, terapia físicas)	36	4	21		
Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	1404	1	100	115	
Pertinencia (Urgencias)	2	7	43		
Satisfacción Usuario (Felicitación, reconocimiento agradecimiento)	0	0	0		73
Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	4	113	220	1	

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 23

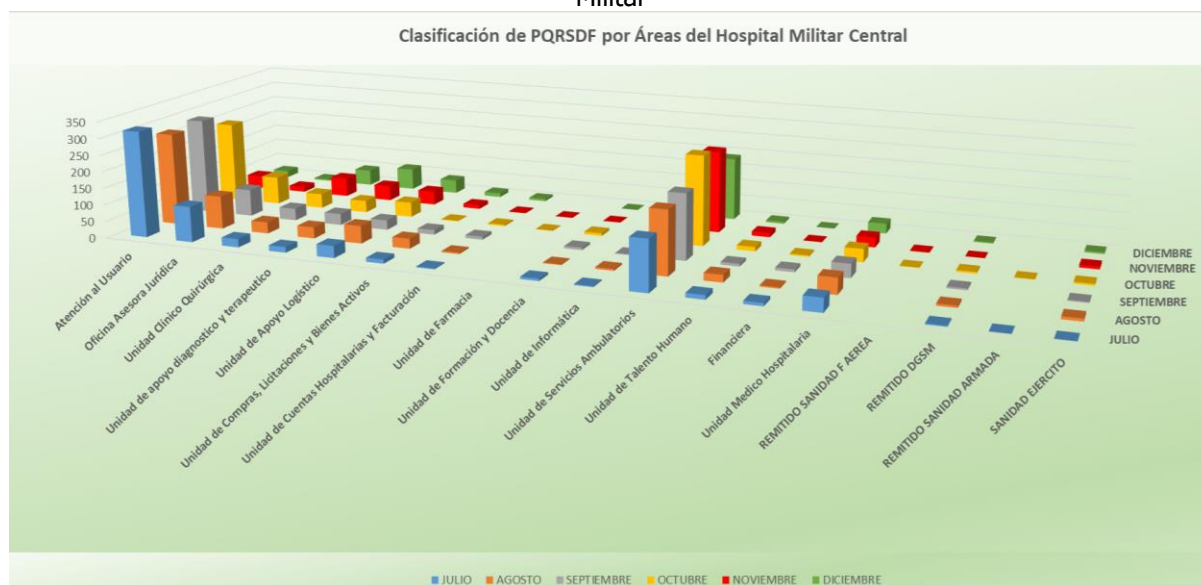
- Del total de solicitudes radicadas en el segundo semestre del 2023 fueron direccionadas a las diferentes a Áreas y/o servicios, las áreas de mayor número de radicados son para Atención al Usuario (1185), Servicios Ambulatorios (1243) y Apoyo logístico (246).

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

MESES	Atención al Usuario	Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	Oficina Asesora Jurídica	Unidad Clínica Quirúrgica	Unidad de apoyo diagnóstico y terapéutico	Unidad de Apoyo Logístico	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Unidad de Cuentas Hospitalarias y Facturación	Unidad de Farmacia	Unidad de Formación y Docencia	Unidad de Informática	Unidad de Servicios Ambulatorios	Unidad de Talento Humano	Financiera	Unidad Médico Hospitalaria	REMITIDO SANIDAD F AEREA	REMITIDO D GSM	REMITIDO SANIDAD ARMADA	SANIDAD EJERCITO
JULIO	319	24	107	25	17	36	12	3		7	3	151	13	9	41		3	1	1
AGOSTO	277	30	99	34	34	53	30	4		2	5	190	22	4	48		6		8
SEPTIEMBRE	287	34	81	36	34	29	14	9		7	2	197	8	8	41		5		3
OCTUBRE	243	26	84	44	36	45	2	4	1	8	0	270	13	4	39	1	5	1	5
NOVIEMBRE	39	33	16	58	46	42	12	2	1	1	2	246	13	1	30	2	0		8
DICIEMBRE	20	23	5	48	65	41	12	7		0	1	189	6	0	30		3		5
TOTAL	1185	170	392	245	232	246	82	29	2	25	13	1243	75	26	229	3	22	2	30

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, presentando el mismo comportamiento que el primer semestre.

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 23

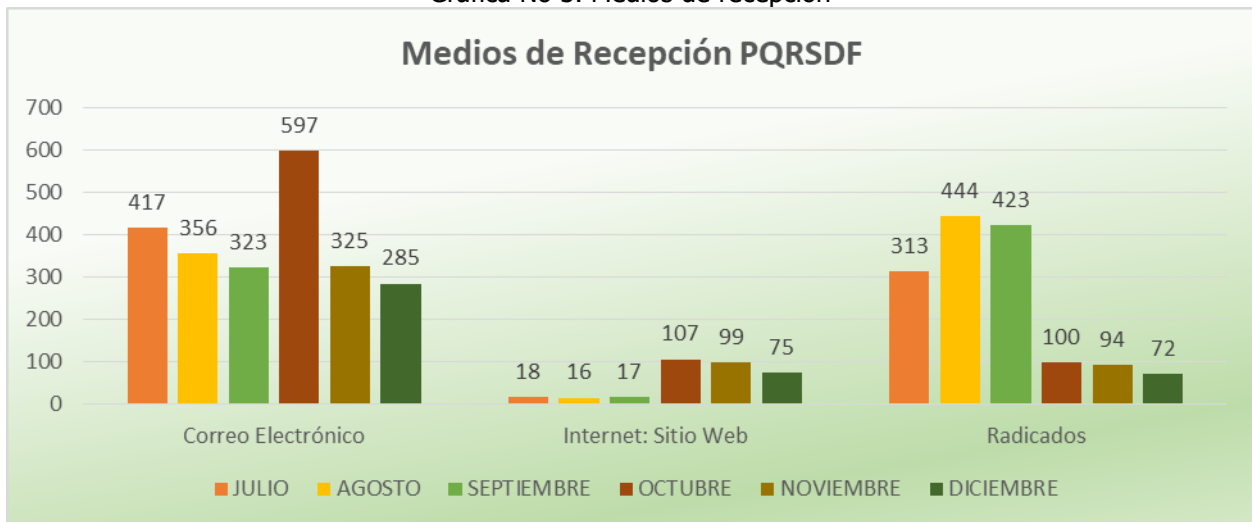
- Los canales más utilizados por las partes interesadas a la hora de interponer una PQRSDF para este semestre se incrementó el canal de correo electrónico medio de radicados 56,4%, seguido de radicados 35,4% y por último la utilización de Internet: Sitio Web con un 8,1%.

Tabla No. 4 Medios de recepción

Medios de Recepción							
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Correo Electrónico	417	356	323	597	325	285	2303
Internet: Sitio Web	18	16	17	107	99	75	332
Radicados	313	444	423	100	94	72	1446
Total general	748	816	763	804	518	432	4081

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 23

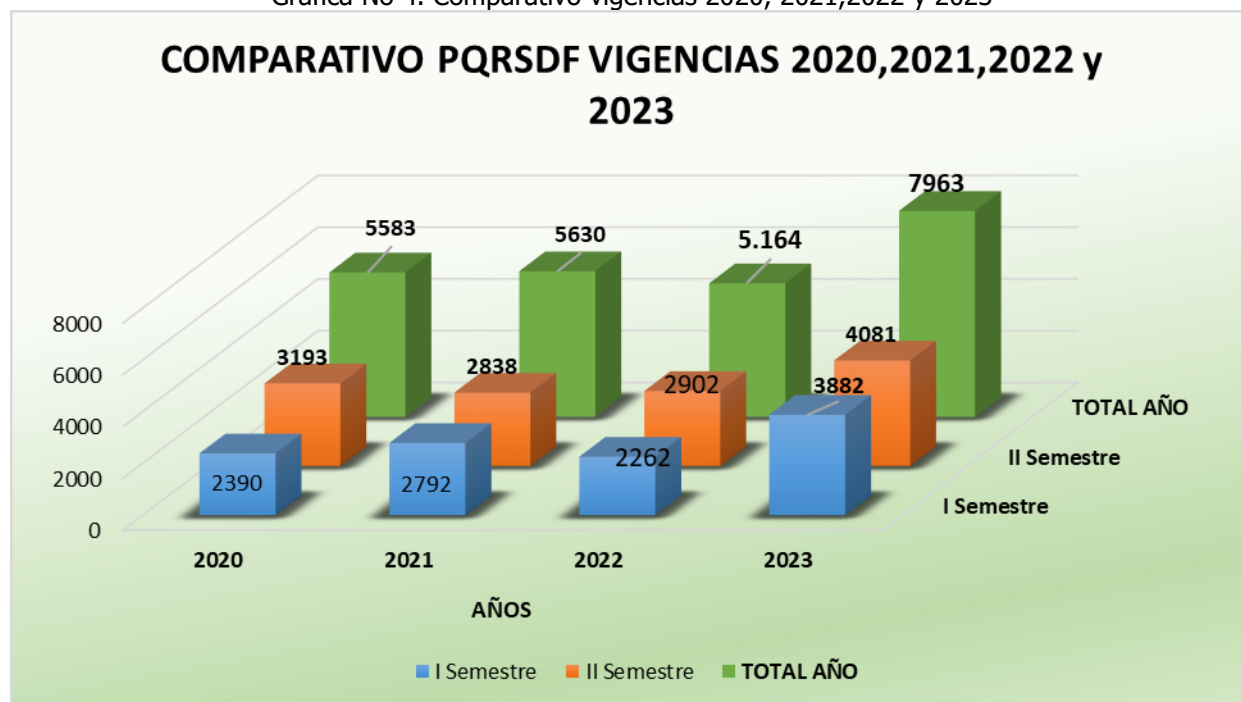
- En el comparativo del total de las solicitudes de las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023 donde se evidencia que respecto al año anterior se presentó un incremento del 35%.

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	4.081	7.963

Fuente: Análisis OCIN

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



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 7 de 23

- Para el segundo semestre 2023 se presentó un incremento del 29% con respecto al mismo periodo de la vigencia anterior en donde las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones tuvo un aumento en sus casos.

Tabla No. 6 Comparativo vigencia evaluada

COMPARATIVO PQRSDF				
Registro Público	Segundo semestre/22	Segundo semestre/23	Variación	
Peticiones	1.972	2.756	784	↑
Quejas	109	126	17	↑
Reclamos	692	991	299	↑
Consultas	86	135	49	↑
Felicitaciones	43	73	30	↑
TOTAL	2.902	4.081	1.179	↑

Fuente: Análisis OCIN

Criterio:

- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (artículo 13 modificado por Ley 1755 de 2015 - Derechos de Petición.
- Ley 1712 DE 2014 Ley de transparencia
- LEY 1755 DE 2015 (Junio 30) "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Decreto 1166 de 2016 -Derecho de petición verbal.
- Procedimiento ruta y manejo de la información (PQRSDF) CA-AUIS -PR-03
- Procedimiento elaboración y seguimiento plan de mejoramiento EM-OCIN-PR-03
- Atributos de habilitación 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).
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- V5.
 - 3ª. Dimensión: Gestión con valores para resultados - Política de servicio al ciudadano

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 ha generado un aumento de las PQRSDF.

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 23

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 nuevamente al Área de Atención al Usuario revisar los controles actuales o diseñar una estrategia que este relacionado con la mayor insatisfacción de los usuarios como lo es "Agendamiento de Citas" con el objetivo de mitigar la insatisfacción de las partes interesadas que ha ido en aumento.

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.

Condición: 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 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.

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 23

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Área	Remitido por Competencia	Requerimiento N° 1
Agosto	Petición	Correo Electronico	3/08/2023	18/08/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	FRANDER SANTIAGO ROA ALFARO	1116550557	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	inconformidad MARCO AURELIO ROA	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Agosto	Reclamo	Radicados	8/08/2023	10/04/1902	271639	Ejército Nacional	Isaac Vargas Córdoba	4953669	Pertinencia (Urgencias)	inconformidad con triage	No Aplica	Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico y terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Urgencias		271639
Septiembre	Petición	Correo Electronico	24/09/2023	29/09/2023	Correo Electrónico	Particular	KENET MARTINEZ	No registra	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	INCONFORMIDAD DE USUARIO	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Noviembre	Reclamo	Internet Sitio Web	27/11/2023	18/12/2023	292529 9376	Ejército Nacional	Henry Alexander Guerrero	1085301219	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	inconformidad por demora para realizar ex por falta de insumos	No Aplica	Subdirección Médica	Unidad Clínico Quirúrgica	Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas		292529 9376

Fuente: Base de Datos segundo semestre 2023

Igualmente se evidencio que la clasificación en la que el usuario requiere una cita en alguna especialidad está ingresa como petición o reclamo sin ser claro esta clasificación

Igualmente se evidencio que cuando un usuario requiere una cita en alguna especialidad está ingresa como petición o reclamos sin ser claro esta clasificación según lo establecido en el procedimiento y dentro del procedimiento no se tiene establecido el criterio cuando esta ingresa como CONSULTA.

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Área	Remitido por Competencia
Julio	Consulta	Correo Electronico	4/07/2023	4/07/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	MARY MORENO DE CERON	41.335.360	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones)	Atención odontológica prioritaria para un adulto mayor paciente	Dirección Hospital	No Aplica	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Consulta	Correo Electronico	4/07/2023	6/07/2023	Correo Electrónico	Particular	richard carvajal vargas	No registra	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	informacion	Dirección Hospital	No Aplica	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Consulta	Correo Electronico	5/07/2023	6/07/2023	Correo Electrónico	Armada Nacional	ROXELIS FRANCISCA GUTIERREZ MARTINEZ	33209771	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Solicitud Información	Dirección Hospital	No Aplica	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Consulta	Correo Electronico	6/07/2023	6/07/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Yeraldine castillo	1110514913	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Examen prueba intraepidérmica de alergia con escarificación o puntura	Dirección Hospital	No Aplica	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Consulta	Correo Electronico	6/07/2023	10/07/2023	Correo Electrónico	Ejército Nacional	Edison Gerardo Castillo Gomez	79553844	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención ,solicitud o información)	Novedad	Dirección Hospital	No Aplica	Atención al Usuario	Atención al Usuario	Atención al Usuario

Fuente: Base de Datos segundo semestre 2023

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 23

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Area
Julio	Petición	Radicaados	4/07/2023	25/07/2023	265518	Ejército Nacional	Blanca Nieves Perlaa Pulido	52203128	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de neuro	No Aplica	Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa
Julio	Reclamo	Radicaados	4/07/2023	7/07/2023	265509	Fuerza Aérea Colombiana	Geradine Camila Moreno	1027401968	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de reumatolo pediátrica	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Reclamo	Radicaados	4/07/2023	7/07/2023	265506	Ejército Nacional	Martha Lucia Cardona Marquez	39650030	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de eco t	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Petición	Radicaados	5/07/2023	26/07/2023	265627	Fuerza Aérea Colombiana	Abel Mateus	3047231	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de anestesia	No Aplica	Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa
Julio	Reclamo	Radicaados	5/07/2023	7/07/2023	265708	Fuerza Aérea Colombiana	Cindy Brigitte Forero Diaz	1010212516	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de otorrino	No Aplica	Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa
Julio	Reclamo	Radicaados	5/07/2023	7/07/2023	265710	Fuerza Aérea Colombiana	Fernando Enrique Villamil	7309680	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita cx general	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario
Julio	Petición	Radicaados	6/07/2023	27/07/2023	265992	Ejército Nacional	Edward Santiago Caviedes	10200000158	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones	Requiere cita de otorrino	No Aplica	Subdirección de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios	Consulta Externa

Fuente: Base de Datos segundo semestre 2023

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 23

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. (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública*).
- **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. (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública*).
- **SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública*).
- **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." (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública*)
- **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. (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública*)
- **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 (*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 de 2015. Departamento Administrativo de la Función Pública, Artículo 13 Ley 1755 de 30 de junio 2015*).

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

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 REITERATIVO 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.

RECOMENDACIÓN No 2: La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención realizar la clasificación de acuerdo al **Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PRO-03 V. 09** en este no se encuentra la clasificación de CONSULTA.

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 23

5.3. Ajuste de la base de datos a la resolución 035 del 2018.

Contexto: Se realiza análisis de información de la base de datos suministrada por el Área Atención al Usuario en donde se lleva el control de las PQRSDF que ingresan a diario al área para realizar la respectiva gestión.

Condición: Al realizar análisis de la información que es consignada en la base de datos se logró evidenciar que no está ajustada por subdirecciones con sus respectivas áreas de acuerdo a lo establecido en la resolución 035 "Por medio de la cual se establece la organización de los servicios y áreas adscritas a las dependencias del Hospital Militar Central" por lo anterior no fue posible realizar un análisis estadístico por subdirecciones y áreas en algunos casos se repetían o el área no corresponde a la subdirección.

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Área	Remitido por Competencia
Julio	Reclamo	Radicados	4/07/2023	7/07/2023	265509	Fuerza Aérea Colombiana	Geradine Camila Moreno	1027401968	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de reumatología pediátrica	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Julio	Reclamo	Radicados	4/07/2023	7/07/2023	265506	Ejército Nacional	Martha Lucia Cardona Marquez	39650030	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de ecografía	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Julio	Reclamo	Radicados	5/07/2023	7/07/2023	265710	Fuerza Aérea Colombiana	Fernando Enrique Villamil	7309680	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de ex general	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Julio	Reclamo	Radicados	5/07/2023	7/07/2023	265706	Ejército Nacional	Margarita Muñoz de Buitrago	20155958	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de psiquiatría	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	
Julio	Reclamo	Radicados	6/07/2023	11/07/2023	265961	Ejército Nacional	Javier Giraldo Ayala	80727785	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de anestesia	Dirección Hospital	Subdirección Administrativa	Atención al Usuario	Atención al Usuario	

Fuente: Base de datos suministrada por 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 13 de 23

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Área
Julio	Reclamo	Radicados	10/07/2023	12/07/2023	266503	Fuerza Aérea Colombiana	Juan Jose Triana Cubillos	1012379137	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de alergia	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Exámenes Extrahospitalarios
Julio	Reclamo	Radicados	10/07/2023	12/07/2023	266478	Fuerza Aérea Colombiana	Mathias Triana Cubillos	1146134303	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de alergia	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Exámenes Extrahospitalarios
Julio	Petición	Radicados	14/07/2023	4/08/2023	264005	Particular	licitación fundación transparencia		Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención, solicitud o información)	licitación	No Aplica	Subdirección de Finanzas	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Facturación
Julio	Petición	Radicados	17/07/2023	8/08/2023	267716 8795	Ejército Nacional	Emma Ximena Ochoa Vargas	1021632001	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de alergología	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Exámenes Extrahospitalarios
Julio	Reclamo	Radicados	18/07/2023	19/07/2023	267976	Ejército Nacional	Aaron Mathias Comba Castiblanco	1014485443	Accesibilidad (Citas, Historia Clínica, certificaciones, Incapacidades)	Requiere cita de alergología, pleismografía	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos	Exámenes Extrahospitalarios

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

Criterio: Resolución 035 del 2018 "*Por medio de la cual se establece la organización de los servicios y áreas adscritas a las dependencias del Hospital Militar Central*"

Causa: Posible falta de adherencia o desconocimiento de la resolución 035 en donde se encuentran definidos los grupos y/o áreas de trabajo del Hospital Militar Central.

Consecuencia: Incorrecta clasificación de las PQRSD por áreas que ingresan al Hospital Militar Central, podría llegar a afectar la toma de decisiones y/o no tener claridad de la cantidad que son asignadas por subdirecciones.

RECOMENDACION N°3: La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Usuario, ajustar la base de datos que es utilizada para la consolidación y seguimiento a las PQRSD de acuerdo a los grupos de trabajo que están establecidos en la resolución 035 del 28 de enero del 2022.

RECOMENDACION N°4: La Oficina de Control Interno recomienda al Área de Atención al Usuario realizar una socialización de la resolución 035 del 28 de enero del 2022 al personal encargado de la clasificación de las PQRSD.

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 23

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 al proceso de Gestión Humana para el periodo evaluado (75) 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 “radicación, correo electrónico y la página web”.

Condición: En visita realizada al proceso de Gestión Humana se llevó acabo la trazabilidad de algunas solicitudes remitidas por 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:

- La persona designada como responsable no cuenta con toda la información que es remitida al área.
- De acuerdo a las actividades que se propusieron en el plan de mejoramientos del semestre anterior se estableció que Atención al Usuario enviaría semanalmente un cuadro de seguimiento relacionando las PQRSDF con el objetivo de realizar seguimiento, sin embargo al indagar a la persona de talento humano encargada de realizarle seguimiento manifestó que desde el mes de abril del 2023 no le envían el cuadro de seguimiento.
- No se logró realizar trazabilidad a la mayoría de solicitudes que fueron remitidas al proceso de gestión humana.

MES	Tipo de Solicitud	Medios de Recepción	Fecha de Ingreso (dd/mm/aaaa)	fecha de Respuesta final	Número de Registro	Fuerza	Nombres Peticionario	Documento de Identidad	ATRIBUTOS DE HABILITACIÓN	Descripción	Oficinas	Subdirección	Unidad	Fecha Respuesta Final (dd/mm/aaaa)	Número respuesta	Número de días de Respuesta	Gestor	
Agosto	Queja	Radificados	4/08/2023	26/08/2023	271195	Hospital Militar Central	Angie Sanchez Leon	1023009979	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, Instalaciones e infraestructura, apoyo logístico, alimentación)	falta de humanización por parte del sr Hermógenes Campos	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano	28-ago	275202 275505	14	Liseth Gutiérrez	No llevo a TH
Agosto	Petición	Radificados	8/08/2023	26/08/2023	271594	Hospital Militar Central	Leonor Matiz de Torres	20199987	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención solicitud o información)	certificado de ingresos	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano	25-ago	275103	12	Liseth Gutiérrez	No llevo a TH
Agosto	Petición	Radificados	8/08/2023	26/08/2023	271556	Ejército Nacional	Jose Ernesto Castro Forero	79064240	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención solicitud o información)	retrus de especialista del Homi	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano	11-ago	272657	3	Liseth Gutiérrez	No llevo a TH
Agosto	Petición	Radificados	8/08/2023	26/08/2023	271601	Hospital Militar Central	Berta Cala Gómez	20283584	Oportunidad (Programación de cirugías, demora en la atención solicitud o información)	certificado de ingresos	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano	25-ago	275099	12	Liseth Gutiérrez	No llevo a TH

Fuente: Base de datos suministrada por 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 15 de 23

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 al proceso de talento humano.

Consecuencia: De no realizarse de manera rigurosa y periódica el seguimiento a las solicitudes que ingresan al proceso de gestión humana se puede llegar a presentar incumplimientos a la normatividad como son los vencimientos o que no se dé respuesta.

HALLAZGO REITERATIVO No 2: La Oficina de Control Interno evidencio nuevamente que en el proceso de Talento Humano no cuenta con la trazabilidad de las respuestas de las solicitudes remitidas en donde no se logró realizar la trazabilidad de algunas entregas.

RECOMENDACIÓN No 5: Fortalecer los controles en los seguimientos de las solicitudes remitidas al proceso de Gestión Humana definiendo un responsable de la recepción y respuestas con el fin de realizar el cierre y tener el control de las solicitudes que son allegadas al área.

5.5 Seguimiento a las PQRSDF que ingresan por los contratos de alimentación

Con la información suministrada por el Área Atención al Usuario se procedió a realizar seguimiento al área de restaurante de algunas solicitudes.

Contexto: El área de Atención al Usuario remitió a la Unidad de Apoyo Logístico para el periodo evaluado las solicitudes relacionadas con la inconformidad del servicio de alimentación, inconforme con las dietas, inconformidad con los muebles, inconformidad por la loza y la presencia de palomas en la cafetería, solicitudes que han sido reiteradas en los semestres evaluados.

Condición: En visita realizada se logró evidenciar que se ha dado respuesta por parte de los contratistas y dentro de estas respuestas manifiestan que se tomaran las acciones pertinentes del caso, la oficina de control interno realizo visita el día 15 de febrero al área de hotelería con el objetivo de verificar las

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 23

acciones que se han tomado sin embargo no fue posible dado que coordinadora de Nutrir manifestó que esas evidencias son enviadas a los abogados, por lo que se le solicito si era posible conocer esas acciones tomadas a lo que respondió que sí, quedo de enviarlas a la oficina de control interno para el día 19 de febrero sin embargo no fueron enviadas.

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	Oficinas	Subdirección	Unidad	Servicio y/o Área
Agosto	Reclamo	Radicados	16/08/2023	6/09/2023	273206 8929	Particular	Javier Orlando Velandia	79539022	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico)	inconforme con el servicio en la cafetería nutrimos	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico	Hotelería
Agosto	Reclamo	Radicados	24/08/2023	13/09/2023	274766 8951	Particular	Katherin Gonzalez Nivia	1019089764	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico)	presencia de las palomas en la cafetería	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico	Hotelería
Septiembre	Reclamo	Radicados	6/09/2023	26/09/2023	277435	Fuerza Aérea Colombiana	LuZ Amparo Nieto	28945175	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura, apoyo logístico)	inconforme con el estado de la loza en la cafetería	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico	Hotelería
Octubre	Reclamo	Radicados	2/10/2023	23/10/2023	282396 9125	Particular	Marisol Gonzalez	39787039	Seguridad (No conformidad con la atención, cuidados, evento adverso, instalaciones e infraestructura)	inconforme con el servicio de la cafetería	No Aplica	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico	Hotelería

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

Criterio:

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,

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 17 de 23

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 que se le realiza a los contratos externos como los de cafetería en lo relacionado con las acciones tomadas por la insatisfacción de las partes interesadas.

Consecuencia: Un incremento en la insatisfacción de las partes interesadas por consecuencia de los servicios prestados por los contratistas de alimentación.

RECOMENDACIÓN No 6: La Oficina de Control Interno recomienda a los supervisores de los contratos de relacionados con la alimentación se realice seguimientos a las acciones que se toman internamente como producto de la insatisfacción de las partes interesadas por el servicio prestado.

5.6 Seguimiento a las PQRSDF internas

Contexto: Se realizó el análisis de las PQRSDF radicados correspondiente al segundo semestre del presente año sin embargo no se evidencio que se lleve seguimiento de las PQRSDF internas.

Condición: De acuerdo con la base de datos suministrada por el Área de Atención al Usuario para el segundo semestre del 2023; se radicaron 4081 solicitudes por los grupos de interés a través de los diferentes canales de comunicación (atención presencial, correo electrónico, página Web) sin embargo no se evidencio el registro de las solicitudes internas, por lo que se procedió a solicitar esta información al proceso de Tecnologías de la Información.

Por la cantidad de información se procedió a realizar trazabilidad del mes de noviembre como se evidencia a continuación:

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 18 de 23

IDDO	RADICACIÓN	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO/DETALLE	FIRMANTE/DESTINATARIO	NOTIFICACION
288047	R-00003-202314828-HN	01/11/2023 08:00:38	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288049	R-00003-202314829-HN	01/11/2023 08:03:22	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288053	R-00003-202314831-HN	01/11/2023 08:30:58	SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288056	R-00003-202314831-HN	01/11/2023 08:39:50	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288059	R-00003-202314832-HN	01/11/2023 08:49:48	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288061	R-00003-202314833-HN	01/11/2023 08:59:01	SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288062	R-00003-202314833-HN	01/11/2023 09:08:26	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288068	R-00003-202314835-HN	01/11/2023 09:49:46	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288079	R-00003-202314835-HN	01/11/2023 10:36:46	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288081	R-00003-202314835-HN	01/11/2023 10:41:56	FORMATO SOLICITUD COPIA DE HISTORIA CLINICA.	OSCAR IGNACIO TRONCOSO CABALLERO: Profesio	PERSONAL
288580	R-00003-202314971-HN	03/11/2023 11:18:43	SOLICITUD DE REVISION Y ACTUALIZACION HISTORIAL LABORAL.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
288697	R-00003-202315007-HN	03/11/2023 15:57:40	HOJA DE VIDA-COMUNICACION SOCIAL	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
288702	R-00003-202315007-HN	03/11/2023 16:12:27	HOJA DE VIDA-DIJITACION DE ARCHIVO	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
289980	R-00003-202315371-HN	14/11/2023 10:17:52	PETICIONES,QUEJAS,RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
289998	R-00003-202315383-HN	14/11/2023 11:01:51	HOJA DE VIDA- PSICOLOGA	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290042	R-00003-202315385-HN	14/11/2023 12:16:14	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290044	R-00003-202315401-HN	14/11/2023 12:19:34	SOLICITUD DE DOCUMENTOS	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290308	R-00003-202315450-HN	15/11/2023 11:07:02	SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE AUXILIO FUNERARIO.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290354	R-00003-202315469-HN	15/11/2023 14:01:36	SOLICITUD DE INFORMACION NUMERO DE SEMANA COTIZADAS.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290414	R-00003-202315505-HN	15/11/2023 15:57:55	SOLICITUD DIA DE LA FAMILIA SEGUNDO SEMESTRE.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
290500	R-00003-202315514-HN	16/11/2023 07:59:09	HOJA DE VIDA-PSICOLOGA	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
291212	R-00003-202315741-HN	20/11/2023 14:13:54	HOJA DE VIDA-ADMINISTRADORA DE EMPRESAS.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
291253	R-00003-202315751-HN	20/11/2023 15:36:29	SOLICITUD DE DOCUMENTOS.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292246	R-00003-202315984-HN	24/11/2023 10:19:12	PETICIONES,QUEJAS,RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292564	R-00003-202316053-HN	27/11/2023 10:37:38	ACTUALIZACION DE DATOS SOLICITUD CORRECCION HISTORIA LABORAL	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292647	R-00003-202316075-HN	27/11/2023 13:58:05	SOLICITUD INFORMACION	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292704	R-00003-202316107-HN	27/11/2023 15:40:17	HOJA DE VIDA - REGENTE DE FARMACIA.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292709	R-00003-202316107-HN	27/11/2023 15:48:53	HJA DE VIDA-CAMILLERO	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
292972	R-00003-202316172-HN	28/11/2023 15:39:48	ENVIO DE QUEJA, SITUACION PRESENTADA CON FUNCIONARIA.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL
293273	R-00003-202316245-HN	29/11/2023 15:56:00	SOLICITUD DE INFORMACION.	MARIA ANDREA GRILLO ROA : Jefe Unidad de Segu	PERSONAL

Fuente: Base de datos suministrada por Tecnología de la Información

De acuerdo con la base de datos anterior se realizó trazabilidad a los ID 289980, 292246, **292972** que están clasificadas como PQRS sin embargo no fue posible obtener la información de las respuestas, esta última se evidencio que no se le dio respuesta.

De los ID 288047, 288049, 288053, 288053, 288056, 288059, 288061, 288062, 288068, 288079, 288081 correspondiente a Bioestadística y por información del responsable del área manifiesta que el mismo día que son radicados se hace entrega mediante el diligenciamiento del formato GD-BACH-PR-04FT-01 SOLICITUD DE COPIAS DE HISTORIA CLINICA, sin embargo en el formato no es claro en donde se pueda evidenciar que se recibió a satisfacción.

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 19 de 23

	HOSPITAL MILITAR CENTRAL UNIDAD DE APOYO LOGÍSTICO ÁREA DE BIOESTADÍSTICA Y ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS SOLICITUD DE COPIAS DE HISTORIAS CLÍNICAS	CÓDIGO: GD-BAHC-PR-04-FT-01 FECHA DE EMISIÓN: 01-02-2023 VERSIÓN: 02 Página 1 de 2
---	--	--

• Ciudad y Fecha	
• Número de Historia Clínica (Documento de Identidad)	
• Nombre del Usuario(a)	
• # Documento de Identidad	
• Dirección del Usuario (Ciudad-Barrio)	
• Teléfono de Contacto	
• Correo Electrónico	
• Entidad a la cual desea presentar la copia de la Historia Clínica	
• Motivo de la Solicitud	
• Si quiere una parte específica de la Historia Clínica indique cual	

Firma _____

Nombre _____

Cédula Número _____

Fuente: Intranet

Criterio:

- El procedimiento interno del Área "RUTA Y MANEJO DE LA INFORMACION (PQRSDF)" CA-AUIS-PR-03 V 09.

HOSPITAL MILITAR CENTRAL	PROCEDIMIENTO: RUTA Y MANEJO DE LA INFORMACION (PQRSDF)	CÓDIGO: CA-AUIS -PR-03
 	OFICINA: DIRECCIÓN GENERAL	FECHA DE EMISIÓN: 17-01-2022
	PROCESO: COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO	VERSIÓN: 09
	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO SGI	Página 1 de 13

1. OBJETIVO

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 conservación) de la información durante la elaboración de documentos que responden a las diferentes solicitudes allegadas al área de Atención al Usuario.

- 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 o falta de controles de la documentación que es radicada directamente a los jefes de unidad, subdirectores y demás responsables, los cuales no lleva control el área de atención al usuario.

Consecuencia: Al no contar con controles y seguimientos periódicos de las solicitudes de trámites internos que ingresan directamente a algunos funcionarios se puede llegar a presentar vencimientos de términos e insatisfacción en las partes interesadas.

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 20 de 23

HALLAZGO No 3: La Oficina de Control Interno evidencio que no se están controlando las PQRSD que son direccionadas internamente a los funcionarios y estas respuestas pueden llegar a no cumplir con los tiempos de ley como lo evidenciado en el ID 292972 radicado el 28 de noviembre del 2023 y que a la fecha no se cuenta con respuesta incumpliendo la ley 1755 de 2015.

RECOMENDACIÓN No 8: La Oficina de Control Interno recomienda implementar los controles y seguimientos de las solicitudes que son radicadas internamente.

RECOMENDACIÓN No 9: La Oficina de Control Interno recomienda al área de Bioestadística que en el formato GD-BACH-PR-04FT-01 SOLICITUD DE COPIAS DE HISTORIA CLINICA se pueda evidenciar que el usuario recibió a satisfacción la copia de su historia clínica.

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 Raiz	Descripción del Riesgo	Observación de criterio	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	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.

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 21 de 23

HOSPITAL MILITAR CENTRAL		FORMATO: FICHA DE SEGUIMIENTO PQRSDF	CODIGO: CA-AUIS-PR-03-FT-02
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN GENERAL (ATENCIÓN AL USUARIO)		FECHA EMISIÓN: 02-10-2019	
PROCESO: COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL USUARIO		VERSIÓN: 02	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO SGI		1 DE UNO	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE COMPLETO:	Danna Sophia Acute		
N° IDENTIFICACIÓN	104693362		
EDAD			
N° HISTORIA CLÍNICA			
SERVICIO TRATANTE			
FUERZA	EJERCITO ☐ FUERZA AEREA ☐ FUERZA ARMADA ☐ HOMIL ☐ OTRO: ☐		
SOLICITUD / SITUACIÓN			
FECHA	HORA	SEGUIMIENTO	
15 dic 23	08:00	Renue a compras (exhosp)	
15 dic 23	9:10	se recibe el parte de la	
15 dic 23	17:04	at como para dar de	
		se diligencia respuesta	
		739314	
15 dic 23	17:10	se recibe 296306 en	
15 dic 23	17:26	se carga respuesta en	
		plataforma supercolud	
16 dic 2023	10:35	se carga respuesta en	
		plataforma digga	
		se pasa a dar de	

Fuente: Información suministrada por Atención al Usuario

La Oficina de Control Interno evidencio que por cada PQRSDF que ingresa a Atención al Usuario se le realizar la apertura del formato Ficha de seguimiento y así evitar los vencimientos de ley.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- La oficina de Control Interno recomienda nuevamente 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 Atención al Usuario que en conjunto con el proceso de Tecnologías de la información sea revisado los casos en donde el responsable del área o proceso es cambiado y el entrante no se pierda la trazabilidad de las PQRSDF que se ha dado respuesta.
- La oficina de Control Interno evidencio que las acciones implementadas en el plan de mejoramiento del proceso de Talento Humano no han sido eficaces dado que no se pudo realizar trazabilidad a algunas 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 22 de 23

- 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 realizar mesas de trabajo con el Área de Registro y Correspondencia y revisar lo correspondiente a las solicitudes internas que son radicadas como PQRSO con el objetivo de definir controles.
- Se recomienda que la Unidad de Atención al Usuario tenga la trazabilidad de todas las solicitudes tanto internas como externas que son radicadas como PQRSO 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.

8. CONCLUSIONES

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

No de Hallazgos	No de Observaciones	No de Recomendaciones	Responsable
2	0	4	Atención al usuario
0	0	1	Bioestadística
0	0	2	Apoyo logístico
1	0	2	Gestión Humana

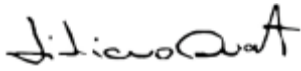
Fuente: Análisis OCIN

- 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 son direccionadas al proceso de Gestión Humana.
- Se presentó un incremento de PQRSO del 35 % con respecto al mismo semestre de la vigencia anterior.

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 23 de 23

- El software Control Doc. no permite realizar seguimiento o trazabilidad a las comunicaciones en caso de que el responsable del área haya sido cambiado o ya no esté en el proceso.

Cordialmente,



Liliana Maria Duarte Suárez
Profesional de Defensa - OCIN
Realizado en el mes de febrero del 2024