



MINDEFENSA



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-201919175-HMC Id: 41734

Folios: 5 Anexos: 0 Fecha: 04-septiembre-2019 10:26:13

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN Origen: GLADYS CONSUELO

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

Bogotá, D.C.,

Mayor General

**Clara Esperanza Galvis Díaz**

Directora General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa

Hospital Militar Central

**Asunto:** Seguimiento Semestral Atención al Usuario

En cumplimiento de la Ley 87/93, el rol de Evaluación y Seguimiento establecido en el artículo 2.2.21.5.3 del Decreto Único Reglamentario 1083/15, el artículo 76 de la Ley 1474/11 Estatuto Anticorrupción y el Plan de Acción de la Oficina de Control Interno/19, a continuación me permito presentar el informe semestral del seguimiento realizado a la atención dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentados por los Usuarios, en el Área de Atención al Usuario (AIUS), durante el primer semestre de 2019, con el siguiente resultado:

1. En consulta realizada el 9 de agosto/19 en el módulo Quejas y Reclamos del sistema de información Dinámica Gerencial, para el primer semestre/19 se presentaron 940 requerimientos registrados a través del aplicativo ControlDoc, mientras que en la base de datos en hoja electrónica que lleva el Área, se encuentran 2.135 recibidos por el aplicativo controlDoc, página web, correo electrónico o presencial, lo que representa una diferencia de 1.195; incumpliendo la actividad ID 4 del Procedimiento Seguimiento y Control de la Documentación Código CA-AUIS-PR-05 V2, que indica que diariamente se deben registrar en el sistema de información Dinámica Gerencial y en la base de datos del AIUS.

Se observa en el módulo del Sistema de Información en el semestre evaluado que hay 1 petición y 1 queja en estado registrado, presentadas por los usuarios identificados con C.C. 20171470 y 52054738, que refieren a falta de oportunidad en la entrega de medicamentos y presuntas fallas de calidad en la atención, respectivamente; teniendo en cuenta la base de datos del Área, se evidencia que se dio respuesta a las mismas según ID 1618 y 5546 del pasado 21 de enero y 5 de febrero, y en el Sistema se encuentran sin cerrar, incumpliendo la actividad ID 8 del procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V7, que indica que una vez se tenga el documento con respuesta o en trámite, se da *"Ingreso de la información al sistema de la Entidad"* dejando registro en Dinámica Gerencial y base de datos del Área.

2. Teniendo en cuenta los lineamientos de la Directiva 422222 del 26 de mayo/16 emitida por el Ministerio de Defensa Nacional, el AIUS presenta los informes del I y II trimestre/19, donde indica que las PQRSDF recibidas fueron 1.520 y 1.607 respectivamente, para un total de 3.127 en el primer semestre/19 y de acuerdo con lo manifestado en el numeral anterior en la base de datos del Área se registran 2.135 presentando una diferencia de 992 PQRSDF, recibidas por los diferentes medios en el Área Atención al Usuario y en otras Área de la Entidad tales como Bioestadística, Oficina Asesora Jurídica, y Unidad de Talento Humano; diferencia que se presenta debido a que la Directiva no solicita el reporte de las Felicitaciones, Reiteraciones y PQRSDF en trámite, entre otras.

3. Según el registro de la base de datos, en el semestre evaluado, se presentaron en total 2.135 requerimientos, allegados al Área según medio de recepción Control-Doc. 1.191, correo electrónico 599, página web 344 y presencial 1; desagregados en 993 peticiones, 534 consultas, 366 quejas, 128 reclamos, 100 felicitaciones, 6 sugerencias, 5 reiteraciones y 3 denuncias, así:

3.1 Las Peticiones más frecuentes según el tipo de solicitud se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, en servicios como Endocrinología Pediátrica, Neurología, Neumología, Neurociencia, Ortopedia,




**HOSPITAL MILITAR CENTRAL**  
 Al contestar cite Radicado I-00003-201919175-HMC Id: 41734  
 Folios: 5 Anexos: 0 Fecha: 04-septiembre-2019 10:26:13  
 Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN Origen: GLADYS CONSUELO  
 CESPEDES MARTINEZ  
 Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ  
 Serie: 3 SubSerie: 3

Oftalmología, Coloproctología, Imágenes Diagnosticas (Radiología), Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos, Urología, Psiquiatría Pediátrica; falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria por parte del Operador Logístico (MEDFEM); falta de oportunidad en la realización de procedimientos quirúrgicos en Sistema Locomotor y Reconstructivo, Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos, Ginecología, Urología, Cirugía General; solicitud de copia de Historia Clínica del Área Bioestadística; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con solicitud o información Oficina Asesora Jurídica, solicitud de trámite administrativo y en Humanización y Factores Psicosociales.

3.2 Quejas: asociadas a demora en la atención y prestación del servicio en Urgencias, Enfermería y Consulta Externa, Imágenes Diagnosticas (Radiología), Neumología y Colonoscopia; falta oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa por falta de programación de agendas médicas, en Neuropsicología, Oftalmología, Ortopedia, Neumología, Nefrología y Cardiología; falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en Farmacia Ambulatoria; solicitud de información en Enfermería, Urgencias, Medicina Interna y Supraespecialidades, Neurociencia, Nutrición e Imágenes Diagnosticas (Radiología); maltrato del funcionario hacia el usuario en Enfermería y Consulta Externa; también se presentaron quejas asociadas a Humanización (Psicosociales).

3.3 Los Reclamos que se presentaron en el periodo evaluado están relacionados por falta de oportunidad en la asignación de citas en Neurología, Alergología, Imágenes Diagnosticas (Radiología), Gastroenterología, Neumología, Oculoplastia, Coloproctología, Polisomnografía, Cardiología, Neuropsicología y Ortopedia; falta de oportunidad en la dispensación del medicamento en la Farmacia Ambulatoria; falta de oportunidad en la realización de procedimiento quirúrgico en servicios como Oftalmología, Neurocirugía y Ortopedia; otro reclamo frecuente se debe a solicitud de información.

3.4 Teniendo en cuenta las Sugerencias se observa que están asociadas a solicitud de información y a falta de oportunidad en la asignación de citas del servicio Urología.

3.5 Con relación a las Reiteraciones se encuentran asociadas a solicitud de información direccionadas a la Oficina Asesora Jurídica.

3.6 Con relación a los quince (15) días para la respuesta de las PQRSDF establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755/15; se observa que el 3% de las respuestas emitidas en el primer semestre/19 no cumplieron con los términos de ley, situación que al Área Atención al Usuario le implica solicitarlas nuevamente a los responsables de los servicios, siendo las más relevantes las siguientes:

Ítem	Registro ID	Fecha Radicación del Registro	Fecha Requerimiento (1)	Fecha de la Respuesta Req. (1) por parte del Servicio o Área	Fecha Requerimiento (2)	Fecha Respuesta Final	Respuesta en días Hábiles posteriores a la fecha de Radicación
1	619	18/01/2019	19/01/2019	13/06/2019	24/01/2019	13/06/2019	99
2	11866	21/03/2019	22/03/2019	20/06/2019	29/04/2019	20/06/2019	60
3	13303	01/04/2019	02/04/2019	20/06/2019		20/06/2019	54
4	16350	16/04/2019	17/04/2019	20/06/2019		20/06/2019	43
5	21062	17/05/2019	20/05/2019	18/07/2019		18/07/2019	41
6	1899	28/01/2019	29/01/2019	22/03/2019	12/02/2019	26/03/2019	40
7	25770	7/06/2019	10/06/2019	7/08/2019		7/08/2019	40



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-201919175-HMC Id: 41734

Folios: 5 Anexos: 0 Fecha: 04-septiembre-2019 10:26:13

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN Origen: GLADYS CONSUELO

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

8	11547	20/03/2019	21/03/2019	20/05/2019		20/05/2019	39
9	115795	04/01/2019	08/01/2019	28/02/2019	22/01/2019	28/02/2019	38
10	115559	02/01/2019	03/01/2019	25/02/2019	23/01/2019	25/02/2019	37
11	115579	02/01/2019	03/01/2019	22/02/2019		22/02/2019	36
12	22948	24/05/2019	27/05/2019	17/07/2019		17/07/2019	35
13	116328	10/01/2019	11/01/2019	27/02/2019		27/02/2019	34
14	13871	14/05/2019	15/05/2019	21/05/2019		21/05/2019	31
15	25392	6/06/2019	07/06/2019	22/07/2019		22/07/2019	30
16	15974	15/04/2019	16/04/2019	27/05/2019		27/05/2019	27
17	3989	08/02/2019	11/02/2019	13/03/2019		18/03/2019	26
18	116446	11/01/2019	14/01/2019	14/02/2019		15/02/2019	25
19	15440	11/04/2019	12/04/2019	20/05/2019		20/05/2019	24
20	116160	9/01/2019	10/01/2019	11/02/2019		11/02/2019	23

Teniendo en cuenta la tabla anterior se observan PQRSDf sin respuesta parcial emitida por el Área Atención al Usuario con término superior de respuesta a los quince (15) días siguientes a su recepción, lo que incumple con la Ley anteriormente mencionada; adicional, se observan PQRSDf sin solicitud del segundo y/o tercer requerimiento, incumpliendo la actividad ID 6 del procedimiento Ruta y Manejo de la Información CA-AUIS-PR-03 V07, en cuanto a “Seguir las solicitudes de requerimientos de información (vencimiento de tiempos de respuesta)”.

Los Servicios que no suministran la información dentro del tiempo establecido son: Oftalmología, Neumología, Gastroenterología, Dermatología, Ortopedia, Urología, Psiquiatría, Neurocirugía, Urgencias, Enfermería, Ginecología y Obstetricia, Oncología, Farmacia Ambulatoria y el Área de Seguridad.

En Verificación realizada a las publicaciones de las PQRSDf en la página web, registradas por parte del Área AIUS se evidencian informes de Registro Público de Peticiones e Informes de PQRSDf, que refieren al I y II trimestre de la presente anualidad, no presentando novedad, con relación a la información suministrada para la elaboración del presente seguimiento.

3.6 De acuerdo con las PQRSDf registradas en la base de datos en Excel del Área, que refieren al primer semestre/18 y primer semestre/19, se presentan los siguientes comparativos, así:

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Primer semestre/18	Primer semestre/19	DIFERENCIA
Peticiones	1124	993	(131)
Quejas	431	366	(65)
Reclamos	29	128	99



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-201919175-HMC Id: 41734

Folios: 5 Anexos: 0 Fecha: 04-septiembre-2019 10:26:13

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN Origen: GLADYS CONSUELO

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

Consultas	111	534	423
Felicitaciones	48	100	52
Sugerencias	17	6	(11)
Denuncias	3	3	0
Reiteraciones	3	5	2
<b>TOTAL</b>	<b>1.766</b>	<b>2.135</b>	<b>369</b>

Teniendo en cuenta la tabla anterior se presenta un aumento del 21% entre las PQRSDF radicadas en el primer semestre/18 y el mismo período del 2019, observando que uno de los factores para que se diera este incremento fue el aumento de los reclamos por falta de oportunidad en la asignación de citas; falta de oportunidad en la dispensación del medicamento en la Farmacia Ambulatoria; falta de oportunidad en la realización de procedimiento quirúrgico y a solicitud de información; otro factor considerado en el aumento de las PQRSDF es el incremento de las consultas vía correo electrónico y pagina web; no evidenciando por parte del Área actas de reunión o mesas de trabajo con las Subdirecciones Médica y de Servicios Ambulatorios y de Apoyo Diagnóstico Terapéutico, para disminuir los inconvenientes presentados.

### CONCLUSION

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el primer semestre de 2019, se determina el no cumplimiento a los procedimientos Seguimiento y Control de la Documentación CA-AUIS-PR-05 V2 y Ruta y Manejo de la Información CA-AUIS-PR-03 V07, así mismo demoras en las respuestas por parte de las dependencias involucradas, con el no cumplimiento de términos que trata la Ley 1755/15.

### RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento con lo establecido en los Procedimientos Seguimiento y Control de la Documentación y Ruta y Manejo de la Información, en cuanto a la actividad de registrar en el Sistema de información oportunamente las PQRSDF allegadas al Área y la respuesta final.
2. Implementar mesas de trabajo, dejando registros de las mismas con los Servicios responsables que generan las PQRSDF más frecuentes, para dar cumplimiento a las respuestas dentro de los términos establecidos en la ley y para analizar las causas y efectuar las acciones de mejoramiento.

Atentamente,

**Gladys Consuelo Céspedes Martínez**

Jefe de Oficina del Sector Defensa – Oficina de Control Interno

Elaboró: PD. Olinto Adriano Bejarano Garzón



MINDEFENSA



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00003-201919175-HMC Id: 41734

Folios: 5 Anexos: 0 Fecha: 04-septiembre-2019 10:26:13

Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN Origen: GLADYS CONSUELO

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

Profesional de Defensa