



MINDEFENSA



HOSPITAL MILITAR CENTRAL
Al contestar cite Radicado I-00003-2018019676-HMC Id: 93833
Folios: 4 Anexos: 0 Fecha: 06-septiembre-2018 10:35:55
Dependencia: OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCIN
Origen: Gladys Cespedes
Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ
Serie: 101-3 SubSerie: 101-3.3

Bogotá, D.C.,

Brigadier General Médico
Clara Esperanza Galvis Díaz
Directora General
Gn.

Asunto: Seguimiento Semestral Atención al Usuario

En cumplimiento del 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 2018, a continuación me permito presentar el informe del seguimiento realizado a la atención dada a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) presentadas por los Usuarios durante el primer semestre de 2018, con el siguiente resultado:

En consulta realizada el 24 de agosto/18 al módulo de Quejas y Reclamos del Sistema Dinámica Gerencial.NET, para el primer semestre/18 se presentaron 419 requerimientos, mientras que en la base de datos que llevan en hoja electrónica se encuentran 1.767 registros, presentando una diferencia de 1.348, incumpliendo la actividad ID 3 del procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05, que indica *“Recibir y registrar documentos”* llevando registros en la base de datos y sistema de información; adicional incumple con la actividad ID 8 del procedimiento anteriormente mencionado que indica que *“una vez se tenga el documento con respuesta”* se da *“Ingreso de la información al sistema de la Entidad”* dejando registro en Dinámica Gerencial.NET y en la base de datos del Área, observando en el sistema retraso en el registro de la información.

1. Teniendo en cuenta la información suministrada relacionada con la Directiva Ministerial 422222 del primer semestre/18, indica que las PQRSDF recibidas fueron 1.361 y de acuerdo con lo manifestado en el numeral anterior en la base de datos del Área se registran 1.767 presentando una diferencia de 406 PQRSDF, recibidas en el Área por los diferentes medios; situación que se presenta debido a que la Directiva no solicita el reporte de las Felicitaciones, Reiteraciones, Solicitud Acceso a la Información Pública y PQRSDF en trámite.
2. En el primer semestre/18 se presenta según el registro en la base de datos 1.125 peticiones, 431 quejas, 29 reclamos, 111 consultas, 48 felicitaciones, 17 sugerencias, 3 reiteraciones y 3 denuncias, así:



MINDEFENSA



2.1. Peticiones: Las peticiones más relevantes son falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, en servicios como Ortopedia, Oftalmología, Neumología, Neurología, Neuropsicología, Radiología y Gastroenterología; falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria por parte del Operador Logístico (MEDFEM21), falta de oportunidad en la realización de procedimientos quirúrgicos en Ortopedia y Trauma, Sistema

Nervioso Central y Órganos de los Sentidos, Pediatría y Supraespecialidades, Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas; solicitud de información en Enfermería, Consulta Externa, Urgencias, Radiología, Clínica Médica (Medicina Interna y Supra especialidades) y solicitud de copia de Historia Clínica por parte de los usuarios debido a desconocimiento del trámite administrativo que tiene implementado el Área Bioestadística.

2.2. Quejas: Asociadas a falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en Farmacia Ambulatoria; falta de programación de agendas médicas y asignación de citas en Medicina Interna, Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas, Neurología, Neumología, Neuropsicología, Sistema Nervioso y Órganos de los Sentidos, Ortopedia; quejas relacionadas con demora en la atención y no conformidad con la atención recibida en Urgencias; falta de oportunidad en la asignación de cita en Radiología; solicitud de información en Atención al Usuario, Enfermería y Consulta Externa por desconocimiento de procedimientos establecidos.

2.3. Los Reclamos más frecuentes se presentan en Consulta Externa, Farmacia, Clínica Médica y Urgencias; relacionados con oportunidad en la asignación de citas, dispensación de medicamentos, demoras en la atención y solicitud de información.

2.4. De acuerdo con las Consultas presentadas, se observa que las más reiterativas están asociadas a solicitud de trámites administrativos, falta de oportunidad en la asignación de citas, solicitud de información e Historia Clínica, situación que se presenta por falta de conocimiento por parte de los usuarios frente a los procedimientos administrativos.

2.5. Con relación a las Sugerencias se presentan en Mantenimiento, Consulta Externa, Hospitalización, y Hotelería.

2.6. Las Denuncias relacionadas con Solicitud de Información; las cuales fueron remitidas por competencia a la Oficina Asesora Jurídica y la Unidad de Talento Humano.

2.7. Con relación a los quince (15) días para la respuesta de las PQRSDF establecidos en la Resolución Interna 049 del 23 de enero/18, la cual tuvo en cuenta la Ley 1755 del 30 de junio/15; se observa que el 4,25% de las respuestas tramitadas en el periodo analizado no cumplieron, por lo que el Área de Atención al Usuario, debe solicitarlas nuevamente a los responsables, siendo las más relevantes las siguientes:



Ítem	Registro	Fecha Registro	Req. (2)	Fecha	Resp. Parcial	Fecha Resp. Parcial	Fecha Resp. Final	Resp. en días Hábiles
1	3223 Id-48757	26/02/2018	4369 Id-50174	5/03/2018	2126 Id-53013	21/03/2018	19/06/2018	58
2	3365 Id-49102	27/02/2018			2065 Id-52702	16/03/2018	5/06/2018	51
3	6330 Id-57488	16/04/2018					29/06/2018	50
4	4888 Id-53425	22/03/2018			2396 Id-54556	28/03/2018	7/06/2018	46
5	4989 Id-53780	23/03/2018			2970 Id-58252	18/04/2018	22/06/2018	43
6	6800 Id-58489	19/04/2018					19/06/2018	39
7	6252 Id-57240	13/04/2018	8376 Id-58757	20/04/2018	3856 Id-62359	9/05/2018	6/07/2018	38
8	7703 Id-61133	3/05/2018					26/06/2018	35
9	1930	8/02/2018	4652 Id-50781	7/03/2018			27/03/2018	32
10	963 Id-23025	16/01/2018			417 Id-23402	24/01/2018	7/03/2018	30
11	962 Id-23228	19/01/2018			417 Id-23402	24/01/2018	7/03/2018	30
12	2119 Id-35820	9/02/2018			1560 Id-50005	2/03/2018	17/04/2018	29
13	5023 Id-53868	26/03/2018	7631 Id-57057	12/04/2018	7631 Id-57057	18/04/2018	31/05/2018	29
14	6245 Id-57211	13/04/2018			3471 Id-61129	3/05/2018	18/06/2018	29
15	8545 Id-63811	17/05/2018	11635 Id-66082	28/05/2018	5088 Id-68257	8/06/2018	23/07/2018	28
16	8981 Id-65103	23/05/2018	13101 Id-69306	15/06/2018			5/07/2018	28
17	266 Id-21334	10/01/2018					16/02/2018	27
18	4559 Id-52499	16/03/2018			2321 Id-54063	26/03/2018	4/05/2018	26
19	6237 Id-57178	13/04/2018			3470 Id-61127	3/05/2018	13/06/2018	26
20	4082 Id-51068	9/03/2018	5531 Id-52674	16/03/2018	2601 Id-55938	6/04/2018	15/05/2018	25
21	5084 Id-54012	26/03/2018			2690 Id-56045	9/04/2018	10/05/2018	22
22	9400 Id-66341	29/05/2018	13096 Id-69299	15/06/2018	5521 Id-80856	22/06/2018	26/07/2018	22
23	4794 Id-53105	21/03/2018			2878 Id-57562	16/04/2018	17/05/2018	21

De acuerdo con la tabla anterior se observan PQRSDF sin la solicitud del segundo y tercer requerimiento; incumpliendo la actividad ID 6 del procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05, en cuanto a “Seguir las solicitudes de requerimientos de información (vencimiento de tiempos de respuesta)”; adicionalmente las dependencias que no suministran la información dentro del tiempo establecido son: Farmacia Ambulatoria, Neurología, Gastroenterología, Ortopedia, Urgencias, Oftalmología, Cirugía General, Mantenimiento y Control de Ingreso.

2.8. En seguimiento realizado a las acciones de mejoramiento implementadas



MINDEFENSA



por el Área, con el fin de analizar las causas y efectos de las PQRSDF más frecuentes, la responsable del Área manifiesta que se vienen realizando mesas de trabajo con la Unidad Clínico Quirúrgica para dar respuesta a las PQRSDF que refieren a la falta de programación de agendas médicas y asignación de citas y con Farmacia Ambulatoria relacionadas a la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos; no observando acciones de mejora o reuniones de trabajo implementadas por parte del Área con las Subdirecciones y Servicios o Áreas responsables, situación que fue observada según oficio radicado I-00003-2018004952-HMC Id: 51461 del 12 de marzo/18.

CONCLUSION

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el primer semestre de 2018, se continúan presentando debilidades en cuanto al registro de la información en el sistema de información, no dando cumplimiento al procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05 y demoras en el suministro de las respuestas por parte de las Áreas involucradas.

RECOMENDACIONES

1. Cumplir con lo ordenado por la Dirección General, sobre la utilización del Módulo Quejas y Reclamos del sistema de información, con el fin de llevar el control de las PQRSDF recibidas por los

diferentes medios y con lo establecido en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05 y obtener la respuesta de la PQRSDF dentro de términos de Ley.

2. Dar cumplimiento a lo recomendado en el seguimiento de las PQRSDF del segundo semestre/17 en cuanto a implementar mesas de trabajo con las Subdirecciones y Áreas responsables que generan las PQRSDF más reiterativas, 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



MINDEFENSA



Olinto A.

Elaboró: Olinto Adriano Bejarano
Garzón
Profesional de Defensa