



MINDEFENSA



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00001-201905645-HMC Id: 12306

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 26-marzo-2019 12:39:42

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

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

Bogotá, D.C.,

Señora Mayor General Médico
Clara Esperanza Galvis Díaz
Directora General
Gn.

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 2019, 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, durante el segundo semestre de 2018, con el siguiente resultado:

1. En consulta realizada el 25 de febrero/19 al módulo de Quejas y Reclamos del Sistema Dinámica Gerencial, para el segundo semestre/18 se presentaron 1.211 requerimientos, mientras que en la base de datos que llevan en el Área, en hoja electrónica se encuentran 1.840 registros, lo que representa una diferencia de 629, incumpliendo la actividad ID 3 del Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) CA-AUIS-PR-03 V06, que indica *"Recibir y registrar documentos en AUIS"* llevando registros en la base de datos y sistema de información AUIS, una vez allegados al Área.

Se observa en el módulo en el semestre evaluado que hay 11 PQRSDF en estado registrado, de las cuales se verifico el 100%, determinando que los requerimientos no se han cerrado, cuando ya se ha emitido la respuesta, incumpliendo la actividad ID 8 del procedimiento en mención, 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. De acuerdo con los informes de la Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo/16 del Ministerio de Defensa Nacional, con relación al III y IV trimestre/18, indican que las PQRSDF recibidas fueron 1.269 y 1.253 respectivamente, para un total de 2.522 en el segundo semestre/18 y de acuerdo con lo manifestado en el numeral anterior en la base de datos del Área se registran 1.840 presentando una diferencia de 682 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 PQR'S en trámite, entre otras.

3. Según el registro de la base de datos, en el semestre evaluado, se evidencian 985 peticiones, 371 quejas, 13 reclamos, 386 consultas, 53 felicitaciones, 6 sugerencias, 2 reiteraciones y 24 en trámite, así:

3.1 Las Peticiones más frecuentes se presentan por falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, en servicios como Neumología, Neurociencia, Ortopedia, Oftalmología, Neurología, Sistema Locomotor y Reconstructivo, Imágenes Diagnosticas (Radiología); falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria por parte del Operador Logístico (MEDFEM); demora en la atención



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00001-201905645-HMC Id: 12306

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 26-marzo-2019 12:39:42

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

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

y prestación del servicio en Consulta Externa, Urgencias, Neurociencia y Sistema Locomotor y Reconstructivo; falta de oportunidad en la realización de procedimientos quirúrgicos en Ginecología, Urología, Sistema Locomotor y Reconstructivo, Cirugía General y Sistema Nervioso Central; solicitud de copia de Historia Clínica del Área Bioestadística; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas con Humanización y factores Psicosociales.

3.2 Quejas: asociadas a demora en la atención y prestación del servicio en Urgencias; falta oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa por falta de programación de agendas médicas y asignación de citas, en Endocrinología, Neumología, Ortopedia y Radiología; falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en Farmacia Ambulatoria; maltrato del usuario hacia el funcionario; maltrato del funcionario hacia el usuario en Enfermería, Urgencias y Medicina Interna; también se presentaron quejas asociadas a Psicosociales.

3.3 Los Reclamos presentados en el segundo semestre/18 fueron 13 que comparados con los del segundo semestre/17 de 74, muestran una disminución significativa del 82%; los reclamos que se presentaron en el periodo evaluado están relacionados por demora en la atención y prestación del servicio, falta de oportunidad en la asignación de citas, y solicitud de información, situaciones que se dieron en servicios como Medicina Interna, Nutrición, Hospitalización y Ortopedia.

3.4 Teniendo en cuenta las Sugerencias se observa que están asociadas a solicitud de información, falta de oportunidad en la asignación de citas y demora en la atención.

3.5 Teniendo en cuenta los quince (15) días para la respuesta de las PQRSDF establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755/15; se observa que el 3,8% de las respuestas emitidas en el segundo semestre/18 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	Fecha Registro	Fecha Requerimiento (1)	Fecha Respuesta Parcial emitida por Atención al Usuario	Respuesta Parcial en días Hábiles emitida por Atención al Usuario	Fecha de la Respuesta Req. (1) por parte del Servicio o Área	Fecha Requerimiento (2)	Fecha Respuesta Final	Respuesta en días Hábiles posterior a la fecha de la respuesta parcial
1	13237	27/07/18	27/07/18	23/08/18	17	18/12/18	8/08/2018	28/12/18	87
2	13960	9/08/18	9/08/18	29/08/18	13	18/12/18		28/12/18	83
3	1211	11/07/18	11/07/18	31/07/18	13	19/11/18	23/07/18	19/11/18	74
4	14575	17/08/18	17/08/18	6/09/18	13	08/11/18		13/12/18	67
5	12530	17/07/18	17/07/18	9/08/18	15	30/10/18	25/07/18	30/10/18	56
6	12655	18/07/18	18/07/18	13/08/18	15	14/09/18	2/08/18	29/10/18	53
7	14780	22/08/18	22/08/18	14/09/18	17	14/11/18		23/11/18	47
8	14012	9/08/18	9/08/18	28/08/18	12	23/10/18		26/10/18	42
9	14001	9/08/18	9/08/18	28/08/18	12	13/08/18		23/10/18	39
10	12249	12/07/18	12/07/18	18/07/18	4	05/09/18	-	12/09/18	37
11	13851	8/08/18	8/08/18	28/08/18	13	28/09/18	17/08/18	17/10/18	35



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00001-201905645-HMC Id: 12306

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 26-marzo-2019 12:39:42

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

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

Item	Registro	Fecha Registro	Fecha Requerimiento (1)	Fecha Respuesta Parcial emitida por Atención al Usuario	Respuesta Parcial en días Hábiles emitida por Atención al Usuario	Fecha de la Respuesta Req. (1) por parte del Servicio o Área	Fecha Requerimiento (2)	Fecha Respuesta Final	Respuesta en días Hábiles posterior a la fecha de la respuesta parcial
12	14060	10/08/18	10/08/18	28/08/18	11	16/10/18	24/08/18	16/10/18	34

Teniendo en cuenta la tabla anterior se observan dos PQRSDf con 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.

Además, 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 V06, en cuanto a "Seguir las solicitudes de requerimientos de información (vencimiento de tiempos de respuesta)".

Las dependencias que no suministran la información dentro del tiempo establecido son: Urgencias, Sistema Locomotor y Reconstructivo, Cirugía General y Especialidades Quirúrgicas, Consulta Externa, Enfermería, Neurociencia, Sistema Nervioso Central y Órganos de los Sentidos, Medicina Interna y Supraespecialidades.

3.6 De acuerdo con las PQRSDf registradas en la base de datos en Excel del Área, que refieren al segundo semestre/17 y segundo semestre/18, se presenta el siguiente comparativo, así:

Comparativo PQRSDf			
Registro Público	Segundo semestre/17	Segundo semestre/18	DIFERENCIA
Peticiones	855	985	130
Quejas	320	371	51
Reclamos	74	13	-61
Consultas	266	386	120
Felicitaciones	35	53	18
Sugerencias	30	6	-24
Denuncias	3	0	-3
Reiteraciones	0	2	2
Tramite	0	24	24
TOTAL	1.583	1.840	257

Teniendo en cuenta la tabla anterior se presenta un aumento del 16% entre las PQRSDf radicadas en el segundo semestre/18 y el mismo período del 2017, observando que uno de los factores para que se diera este incremento fue la falta de continuidad en la realización de las mesas de trabajo con la Unidad de Farmacia para dar respuesta a las PQRSDf por la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos y con el Servicio



MINDEFENSA



HOSPITAL MILITAR CENTRAL

Al contestar cite Radicado I-00001-201905645-HMC Id: 12306

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha: 26-marzo-2019 12:39:42

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

CESPEDES MARTINEZ

Destino: CLARA ESPERANZA GALVIS DIAZ

Serie: 3 SubSerie: 3

de Enfermería las asociadas a factores psicosociales; evidenciando tan solo la elaboración de tres actas durante el semestre evaluado, resultado de las mesas de trabajo con los Jefes de la Unidad Clínico Quirúrgica, Oficina Asesora Jurídica y un Representante de la Unidad de Talento Humano.

CONCLUSION

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQRSDF durante el segundo semestre de 2018, se determina el no cumplimiento al procedimiento Ruta y Manejo de la Información CA-AUIS-PR-03 V06, en cuanto a llevar los registros en el sistema de información una vez allegados al Área y se obtenga el documento con respuesta y demoras en las respuestas por parte de las dependencias 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 recepcionadas por los diferentes medios y con lo establecido en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información CA-AUIS-PR-03 V06.

2. Implementar mesas de trabajo 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
Profesional de Defensa