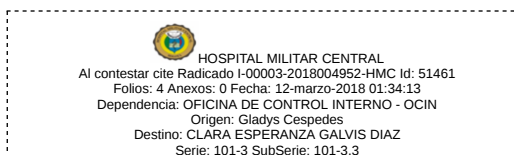


Bogotá D.C.



Señora Brigadier General
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 quejas, denuncias y reclamos presentados por los Usuarios, en el Área de Atención al Usuario, durante el segundo semestre de 2017, con el siguiente resultado:

1. En consulta realizada el 19 de febrero/18 al módulo de Quejas y Reclamos del Sistema Dinámica Gerencial, para el segundo semestre/17 se presentaron 540 requerimientos, mientras que en la base de datos que llevan en hoja electrónica se encuentran 1.583 registros, presentando una diferencia de 1043; 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; adicionalmente se observa que el cargue de la información en el sistema no se realiza en tiempo real, debido a que hay 20 Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR’S 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 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 y base de datos del Área.

2. Teniendo en cuenta los informes de la Directiva Ministerial 422222 del 26 de mayo/16 con relación al III y IV trimestre/17, indican que las PQR’S recibidas fueron 833 y 638 respectivamente, para un total de 1.471 en el segundo semestre/17 y de acuerdo con lo manifestado en el numeral anterior en la base de datos del Área se registran 1.583 presentando una diferencia de 112 PQR’S, 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 PQR’S en trámite.

3. En el segundo semestre/17, se presentan según el registro en la base de datos 855 peticiones, 320 quejas, 74 reclamos, 266 consultas, 35 felicitaciones, 30 sugerencias y 3 denuncias, así:

3.1 Peticiones: Las peticiones más relevantes son de la Unidad de Farmacia, en cuanto a la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria por parte del Operador Logístico (Droservicio), falta de oportunidad en la asignación de citas en Consulta Externa, en servicios como Neurología, Psiquiatría-Psicología, Neuropediatría, Oftalmología y Pediatría, Imágenes Diagnosticas (Radiología); falta de oportunidad en la realización de procedimientos quirúrgicos en Ortopedia y Trauma, Urología Adultos y Ginecología-Obstetricia; solicitud de información de la Oficina Asesora Jurídica y Atención al Usuario y solicitud de copia de Historia Clínica del Área Bioestadística por desconocimiento del trámite administrativo; adicionalmente en el periodo analizado se presentaron peticiones relacionadas a factores Psicosociales.

3.2 Quejas: que se presentaron asociadas a demora en la atención y prestación del servicio en Consulta Externa por falta de programación de agendas médicas y asignación de citas, en Gastroenterología, Radiología y Urgencias, relacionadas con demora en la atención; falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos en Farmacia Ambulatoria; solicitud de información en Atención al Usuario, Enfermería, Urgencias, Radiología, Farmacia y Consulta Externa por desconocimiento de procedimientos establecidos; se presentaron quejas por maltrato del funcionario hacia el usuario en Enfermería, Consulta Externa y Urgencias; también se presentaron quejas asociadas a Psicosociales.

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

3.4 Teniendo en cuenta las Consultas, se observa que las más reiterativas están asociadas a solicitud de información, Historia Clínica, solicitud de trámite administrativo y a falta de oportunidad en la asignación de citas.

3.5 Con relación a las Sugerencias se presentan en Mantenimiento, Enfermería, Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización, Rehabilitación Física, Urología y Hotelería.

3.6 Las Denuncias recibidas a través de correo electrónico están relacionadas con Demora en la Atención y Prestación del Servicio, Solicitud de Trámite Administrativo y Solicitud de Información; las cuales fueron remitidas por competencia a la DGSM y a la Oficina Asesora Jurídica.

3.7 Con relación a los quince (15) días para la respuesta de las PQR'S

establecidos en el procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05, el cual fue actualizado teniendo en cuenta la Ley 1755 del 30 de junio/15; se observa que el 6,13% 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. (1)	Fecha	Req. (2)	Fecha	Resp. Parcial	Fecha Resp. Parcial	Fecha Resp. Final	Resp. en días Hábiles
1	17964	15/11/17	Control Doc.	Sin Fecha			9517	1/12/17	19/02/18	55
2	19093	14/11/17	Control Doc.	29/01/18	31877	12/12/17			29/01/18	53
3	18312	8/11/17	Control Doc.	Sin Fecha			9534	1/12/17	6/02/18	46
4	18582	15/11/17	Control Doc.	Sin Fecha			9533	1/12/17	6/02/18	46
5	18953	15/11/17	Control Doc.	Sin Fecha			9538	1/12/17	6/02/18	46
6	19387	1/12/2017	Control Doc.	Sin Fecha					6/02/18	46
7	18041	15/11/17	Control Doc.	Sin Fecha			9550	1/12/2017	5/02/18	45
8	20085	6/12/17	Control Doc.	Sin Fecha					6/02/18	43
9	19858	4/12/17	Control Doc.	Sin Fecha	32698	19/12/17			29/01/18	39
10	18051	3/11/2017	Control Doc.	Sin Fecha			9534	1/12/2017	25/01/18	38
11	17814	3/11/2017	Control Doc.	Sin Fecha					28/12/17	36
12	19606	1/12/2017	Control Doc.	Sin Fecha					23/01/18	36
13	19834	4/12/2017	Control Doc.	Sin Fecha					24/01/18	36
14	20250	18/12/17	Control Doc.	Sin Fecha	3143	26/12/17			5/02/18	35
15	19149	27/11/17	Control Doc.	Sin Fecha					15/01/18	34
16	18463	16/11/17	Control Doc.	Sin Fecha	31872	12/12/17			4/01/18	34
17	20289	19/12/17			3651	29/12/18			5/02/18	34
18	11893	2/08/17	11893	02/08/17	20726	15/08/17	6274	23/08/17	9/10/17	33
19	17755	1/11/2017					9556	1/12/17	17/01/18	32
20	12486	14/08/17	20805	15/08/17	21504	22/08/17	6536	4/09/17	17/10/17	30
21	15113	20/09/17	24937	26/09/17			8122	12/10/17	20/11/17	24
22	15116	21/09/17	24916	26/09/17			9232	12/10/17	20/11/17	24
23	10075	4/07/17	17186	07/07/17	17733	13/07/17	5462	27/07/17	30/08/17	22
24	11794	1/08/17	20108	08/08/17	20731	15/08/17	6273	23/08/17	21/09/17	21

Ítem	Registro	Fecha Registro	Req. (1)	Fecha	Req. (2)	Fecha	Resp. Parcial	Fecha Resp. Parcial	Fecha Resp. Final	Resp. en días Hábiles
25	15035	21/09/17	24782	25/09/17			7942	9/10/17	9/11/17	21
26	12401	11/08/17	20668	14/08/17	21157	17/08/17	6533	4/09/17	29/09/17	19
27	13874	1/09/17	22921	06/09/17	23558	13/09/17	7415	22/09/17	20/10/17	19

Teniendo en cuenta lo anterior las PQR'S tramitadas a través de Control Doc., no cuentan con el registro en la Base de Datos del ID y la fecha de radicado del documento; lo que determina en pérdida de la trazabilidad documental, e incertidumbre en el seguimiento de la respuesta; por lo que se observan PQR'S sin 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, Enfermería, Consulta Externa, Ortopedia y Traumatología, Urgencias, Epidemiología y Control de Ingreso.

3.8 De acuerdo con las PQR'S registradas en la base de datos en Excel del Área, que refieren a la vigencia/17, se tiene lo siguiente:

PQR'S VIGENCIA / 17			
Registro Público	Primer semestre	Segundo semestre	DIFERENCIA
Peticiones	563	855	292
Quejas	298	320	22
Reclamos	42	74	32
Consultas	129	266	137
Felicitaciones	17	35	18
Sugerencias	14	30	16
Denuncias	-	3	3
TOTAL	1.063	1.583	520

Como se observa se presenta un incremento del 49% entre el segundo y primer semestre/17; evidenciando que el Área solo tiene implementada acciones, que refieren a mesas de trabajo con la Unidad de Farmacia para dar respuesta a las PQR'S que refieren a la falta de oportunidad en la dispensación de medicamentos y con Enfermería para tratar quejas asociadas a factores psicosociales; no observando acciones de mejora o reuniones de trabajo implementadas por parte del Área con las Subdirecciones y Áreas responsables, con el fin de analizar las causas y efectos de las PQR'S más frecuentes, para efectuar las acciones de mejoramiento.

CONCLUSION

En el seguimiento realizado a la atención dada a las PQR'S durante el segundo semestre de 2017, se determinan debilidades en cuanto al registro de la información en el sistema de información, pérdida de trazabilidad documental, falta de seguimiento a la respuesta generada por las dependencias, 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 PQR'S recepcionadas por los diferentes medios y con lo establecido en el Procedimiento Ruta y Manejo de la Información (PQRSDF) PL-AUIS-PR-03 V05.
2. Implementar mesas de trabajo con las Subdirecciones y Áreas responsables que generan las PQR'S 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



Elaboró: Olinto Bejarano
Profesional de Defensa