



HOSPITAL
MILITAR
CENTRAL

"Salud - Calidad - Humanización"

MINDEFENSA

TODOS POR UN
NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Bogotá, D.C.,

16 FEB 2017

3918

No.

DIGE-OCIN

Señor Mayor General (RA)
Luis Eduardo Pérez Arango
Director 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 Acción de la Oficina de Control Interno 2017, 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 2016, con el siguiente resultado:

1. En consulta realizada el 02 de febrero/17 al módulo de Quejas y Reclamos del Sistema Dinámica Gerencial, para el segundo semestre/16 se presentaron 764 requerimientos, mientras que en la base de datos que llevan en hoja electrónica se encuentran 827 registros, presentando una diferencia de 61; incumpliendo el procedimiento Ruta y Manejo de la Información PL-AIUS-PR-03, el cual indica que toda la información que ingresa al Área debe ser registrada en el sistema de información.

Así mismo se observa que el cargue de la información en el sistema no se realiza en tiempo real, debido a que hay 171 Peticiones, Quejas y Reclamos-PQR'S en estado registrado, es decir requerimientos que no se han cerrado, cuando ya se ha dado respuesta a las mismas.

De acuerdo con los registros de las PQR'S en la página web Institucional, se evidencian 230 requerimientos recibidos a través de este medio en el segundo semestre/16, presentando una diferencia de 160 registros con relación a la hoja electrónica; situación similar se presenta con las solicitudes recibidas a través del correo institucional las cuales fueron 249 y en la hoja electrónica se evidencian 75; observando con lo anterior que la totalidad de los requerimientos recibidos a través de estos medios no quedan registrados en el sistema de información ni en la base de datos del Área, incumpliendo con el procedimiento anteriormente mencionado.

Teniendo en cuenta los informes de la Directiva Ministerial 422222 de 2016 con relación al III y IV trimestre/16, indican que las PQR'S recibidas fueron 2.398 y 2.466 respectivamente, para un total de 4.864 durante el segundo semestre/16; sin embargo según la información en la hoja electrónica solamente reportan 827 presentando una diferencia de 4.037 PQR'S.

"Salud - Calidad - Humanización"

Recab's
Liliana
17-02-2017
12:22

Por lo anterior se concluye que el Área de Atención al Usuario no está manejando adecuadamente la información sobre el manejo dado a las PQR'S recibidas, así como las estadísticas de las mismas, debido a que en el sistema de información o en la base de datos no se registra la totalidad de las PQR'S que se reciben por los diferentes medios que tiene establecidos la institución.

2. Para el segundo semestre/16, se presentan según el registro en la base de datos 571 peticiones, 184 quejas y 72 reclamos, así:

2.1 Derechos de Petición: Teniendo en cuenta la clasificación o temas específicos establecidos en el Área Atención al Usuario, se observa que las peticiones más relevantes de solicitud de información son del Área Consulta Externa, Oficina Asesora Jurídica, Atención al Usuario; lo relacionado a trámites administrativos son de la Oficina Asesora Jurídica que refieren a solicitudes de incapacidades, solicitud de juntas médicas-cirugías y del Área Bioestadística solicitud de copia de Historia Clínica; en cuanto a la demora o no oportunidad en la prestación del servicio son del Área Consulta Externa y de las especialidades de Urología, Oftalmología, Ortopedia, Gastroenterología, Neuropsicología, correspondientes a la falta de programación de agenda para la asignación de citas.

2.2 Quejas: Las más repetitivas son de Urgencia Adulto, por demoras en la clasificación del Triage; Consulta Externa, por falta de programación de agendas médicas; Oftalmología por demoras o no oportunidad en la prestación del servicio; en cuanto a las solicitudes de información más frecuentes son de Enfermería, Consulta Externa, Urgencia Adultos, por desconocimiento de los usuarios con respecto a la utilización de la página web institucional y procedimientos establecidos, para la solicitud de copia de Historia Clínica, sellos de auditoría, programación de agendas médicas y asignación de citas; Quejas relacionadas al maltrato del funcionario hacia el usuario por mala atención en el Área de Cirugía Maxilofacial, Área de Oftalmología, Área de Control de Ingreso, Unidad Renal y Área Enfermería.

2.3 Los Reclamos más reiterativos están relacionados a las Áreas de Oftalmología, Consulta Externa, Urgencia Adultos, Prótesis y Amputados, entre otros; con causas asociadas como asignación de citas, problemas por la atención médica y solicitud de exámenes.

Las acciones tomadas por parte del Área refieren a mesas de trabajo semanales con el Director General del Hospital, Subdirecciones Médica, Administrativa y de Servicios Ambulatorios y Grupo de Calidad, en las cuales se analizan inconformidades como oportunidad de agendas médicas, mejoras en la prestación de servicios en Consulta Externa, Urgencias, Hospitalización y Programación de Cirugías; acciones de las cuales no se tuvo alcance documental.

2.4 Al verificar la oportunidad para resolver las PQR'S dentro de los quince (15) días establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio/15 y la Resolución Interna 825/06, se observa que el 18,62% de las respuestas de las PQR'S tramitadas en el periodo analizado no cumplieron, presentándose lo siguiente:

2.4.1. PQR'S que no presentan ninguna solicitud al Área involucrada para dar respuesta, como es el caso de las que se relacionan a continuación:

Ítem	Mes/16	Registro	Fecha de Registro	Fecha Respuesta	Respuesta en días Hábiles
1	*Febrero	3526	10/02/16	25/08/16	141
2		1730	16/02/16	25/08/16	136
3		4783	19/02/16	02/08/16	119
4		5221	23/02/16	02/08/16	115
5	*Marzo	3458	16/03/16	02/08/16	100
6		8007	16/03/16	25/08/16	116
7	*Abril	4081	01/04/16	02/08/16	89
8		9459	04/04/16	02/08/16	86

"Salud - Calidad - Humanización"



Ítem	Mes/16	Registro	Fecha de Registro	Fecha Respuesta	Respuesta en días Hábiles
9	*Abril	4644	13/04/16	02/08/16	80
10		5324	26/04/16	02/08/16	70
11	*Mayo	5989	06/05/16	02/08/16	64
12		7247	31/05/16	02/08/16	45
13	Julio	19868	07/07/16	11/08/16	26
14		19869	07/07/16	11/08/16	26
15		21565	26/07/16	25/08/16	21
16		10227	28/07/16	30/08/16	25
17	Noviembre	32187	01/11/16	20/12/16	35

* De la tabla anterior se encuentran PQR'S radicadas en la institución en el primer semestre/16, pero que solo fueron incluidas en la base de datos para el segundo semestre/16 y al efectuar la verificación con la información suministrada para realizar el informe del primer semestre no estaban reportadas, demostrando con esto falta de control.

2.4.2. También se observó que el Área de Atención al Usuario ante el incumplimiento de los responsables de emitir la respuesta, debe solicitarlas hasta dos y tres veces, como en los siguientes casos:

Ítem	Registro	Fecha Registro	Req. (1)	Fecha	Req. (2)	Fecha	Req.(3)	Fecha	Fecha Respuesta	Respuesta en días Hábiles
1	790	07/06/16	23159	11/08/16	23415	16/08/16			17/08/16	50
2	9325	12/06/06	20366	13/07/16					19/07/16	27
3	10462	02/08/16							02/09/16	22
4	11438	11/08/16	24572	23/08/16	25233	29/08/16			02/09/16	17
5	11264	17/08/16	24453	23/08/16	25225	29/08/16			09/09/16	17
6	11411	19/08/16	24802	25/08/16					16/09/16	21
7	12279	02/09/16	26189	06/09/16	27107	14/09/16			10/10/16	29
8	12930	10/09/16	27666	19/09/16					06/10/16	19
9	13059	19/09/16	27946	21/09/16	28336	23/09/16			28/10/16	28
10	13465	26/09/16	28783	28/09/16	29377	05/10/16	32657	04/11/16	16/11/16	36
11	14229	10/10/16	30187	12/10/16					03/11/16	17

Teniendo en cuenta lo anterior las dependencias que no suministran la información dentro del tiempo establecido son entre otras: Consulta Externa, Enfermería, Farmacia Ambulatoria, Medicina Interna, Urgencia Adulto, Neumología y Control de Ingreso.

Nota: En los informes del seguimiento realizado a la atención dada a las PQR'S de la vigencia/15 y primer semestre/16, se recomendó actualizar la Resolución Interna 825/06 de acuerdo con la nueva reglamentación establecida en la Ley 1755/15; acción de mejoramiento que fue incluida dentro del Plan de Mejoramiento/16 y no fue cumplida.

CONCLUSION

Se presentan debilidades en el sistema de control interno debido a que el Área no está utilizando el sistema de información para registrar la totalidad de la PQR'S recibidas, no dando cumplimiento al procedimiento "Ruta y Manejo de la Información PL-AIUS-PR-03" y a lo ordenado por la Dirección General; así mismo las estadísticas reportadas al Ministerio de Defensa presentan diferencias con lo informado por el Área, para realizar el presente informe y no se está dando respuesta en el tiempo establecido por las normas a los peticionarios.

RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a lo establecido por la Dirección General, sobre la utilización del sistema de información, de tal forma que los informes estadísticos sean generados por el mismo, evitando la duplicidad de funciones.

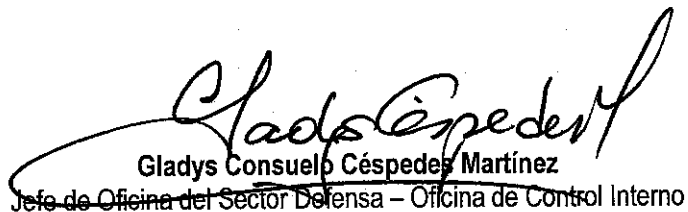
"Salud - Calidad - Humanización"



2. Solicitar a la Unidad de Informatica la actualización del Módulo Quejas y Reclamos, teniendo en cuenta la información que se registra en la hoja electrónica y las necesidades propias del Área, capacitando a todos los funcionarios del Área con el fin de dar cumplimiento con el procedimiento Ruta y Manejo de la Información PL-AIUS-PR-03 con el registro y respuesta en tiempo real de las PQR'S allegadas al Área.

3. Actualizar la Resolución Interna 825/06 de acuerdo con la nueva reglamentación establecida en la Ley 1755/15.

Atentamente,



Gladys Consuelo Céspedes Martínez
Jefe de Oficina del Sector Defensa – Oficina de Control Interno

Copia. Oficina Asesora de Planeación (Vía correo electrónico).

Elaboró: Profesional de Defensa Olinto Adriano Bejarano Garzón

"Salud - Calidad - Humanización"